



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021- ABRIL 2022

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

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO**

TEMA:

**DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES EN EL COMERCIAL “RICARDITO JR” DE
LA PARROQUIA SAN JUAN.**

EGRESADO:

VERÓNICA LISBETH PUGA VILLAVICENCIO

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA

AÑO 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el comercial “RICARDITO JR” de la Parroquia San Juan, en el cual el objetivo principal es determinar la distribución de funciones. En este trabajo se pretende explicar la importancia de la asignación de las actividades, por motivos a que los trabajadores no están satisfechos con la delegación de las funciones, es por esto que se efectuó un estudio para comprender cuales son los problemas que acarrea esta disconformidad, al mismo tiempo brindar capacitaciones de acuerdo al area de funcionamiento y de este modo mejorar el desempeño de los empleados, tales como la satisfacción, trabajo en equipo y capacitación. Esta investigación contiene una metodología cualitativa y cuantitativa. Por ultimo están los resultados obtenidos con referencias precisas debido a las técnicas que fueron aplicadas hasta llegar a la conclusión.

PALABRAS CLAVES

Distribución, función, trabajador, satisfacción, capacitación.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the commercial "RICARDITO JR" of the San Juan Parish, in which the main objective is to determine the distribution of functions. This paper aims to explain the importance of assigning activities, for reasons that workers are not satisfied with the delegation of functions, which is why a study was carried out to understand what are the problems that this disagreement entails. At the same time, provide training according to the area of operation and thus improve employee performance, such as satisfaction, teamwork and training. This research contains a qualitative and quantitative methodology. Finally, there are the results obtained with precise references due to the techniques that were applied until reaching the conclusion.

KEYWORDS.

Distribution, function, worker, satisfaction, training.

INTRODUCCIÓN

El comercial “RICARDITO JR” es un establecimiento que se localiza en el Centro de la Parroquia San Juan Aurora Estrada y 25 de Junio, donde su actividad es comercializar productos de buena calidad, se dedica a la venta de embutidos, lácteos, productos de primera necesidad como alimentos, bebidas, así también productos de cuidado personal y de limpieza para el hogar, su principal objetivo es brindar comodidad y diversidad de productos sobre todo satisfacer cada una de las necesidades de su clientela y estar a la disposición de la comunidad sanjuaneña y de sus recintos.

Ricardito JR a nivel parroquial es uno de los más populares por sus productos en perfectas condiciones y con precios competitivos accesibles al alcance del bolsillo de sus habitantes, por tanto, tiene una gran aceptación dando el resultado de una excelente rentabilidad por su capacidad en productos, este comercial está constituido por cinco trabajadores que desempeñan sus actividades en diferentes funciones que deben realizar de manera eficaz, de esta forma lograr fidelizar a los usuarios que consumen en este local.

El propósito de este estudio de caso es para analizar la distribución de funciones, que se generan dentro de este negocio, con la finalidad de medir la designación de las tareas como así también de los puestos, es por ello que se tiene el fin de establecer información para comprender los inconvenientes que afectan el desempeño laboral, por lo tanto, la explicación de este trabajo, es necesaria para lograr un adecuado análisis en la estructuración de actividades del comercial y de los trabajadores.

Dentro de la distribución de funciones en el comercial RICARDITO JR , es importante recalcar que surgió la necesidad de ejecutar una indagación orientada en la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control con el propósito de valorar la distribución de las actividades y el desempeño de cada empleado que labora en este establecimiento para que se direccionen y logren el propósito deseado, el comercial RICARDITO JR está relacionado con la sublínea de investigación de Marketing y Comercialización, es porque el comercial es un establecimiento enfocado a brindar productos y servicios de calidad a los clientes.

La investigación es de tipo descriptivo cuya población de estudio son de 5 trabajadores entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en dicho comercial,

que están directamente involucrados con la distribución de funciones y como se desarrollan su desempeño laboral en la cual se aplicó una entrevista al propietario para tener conocimiento de cómo se ejecutan las actividades en el local, también se aplicó una encuesta para obtener información relevante del personal que labora en el comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan.

El presente trabajo está compuesto por la justificación, en el cual se destaca el motivo principal en el que se lleva a cabo la investigación y el problema generado en el comercial RICARDITO JR, por otro lado, esta seguido de objetivos general y específicos que facilitan a un mejor resultado. Además, se proporcionan la sustentación de citas asociadas al tema y los métodos técnicos aplicados, para finalizar se emplearon resultados que se han obtenido mediante la investigación y su correspondiente conclusión.

- El comercial contiene un manual de actividades para su personal
- Porque no se implementa una buena distribución de funciones a cada empleado en el comercial RICARDITO JR.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El siguiente estudio de caso se lo lleva a cabo para conocer cuáles son los problemas que afectan de manera significativa al negocio RICARDITO JR de la Parroquia San Juan, a causa de ser cliente frecuente, nació la idea de realizar una investigación específica sobre la distribución de funciones que se efectúan en el establecimiento, para conseguir un buen análisis con información certera, de tal manera se obtengan ideas precisas de la situación.

Dentro de los principales problemas que están presentes en el comercial “RICARDITO JR”, no existe un correcto proceso de reclutamiento y, por ende, no hay una adecuada selección de personal, debido a que se contrata directamente a personas no aptas para el puesto o simplemente están contratadas porque tienen una relación de amistad con algún colaborador del comercial afectando de manera directa al rendimiento eficaz del negocio.

La inadecuada estructuración en la delegación de actividades en el comercial “RICARDITO JR” , se presenta con más frecuencia, porque al momento de realizar las actividades diarias del personal, existen trabajadores por hecho de tener lazos de amistad con el jefe piensan que tiene la autoridad para delegar otras labores a sus compañeros de trabajo aparte de las que se ejecutan, es ahí donde existe la confusión sobre a quién seguir las ordenes, al existir una deficiente estructuración en cada ocupación que realiza el personal, genera una descoordinación y este desorden es por el motivo a que no existe una planificación de manera correcta hacia las funciones que deben hacer cada empleado.

La falta de aplicación de un manual sobre las funciones que tienen que realizar el personal del comercial es insuficiente, es por eso, que no desarrollan bien sus actividades dentro del local no existe control en la forma de distribuir las labores correspondientes a cada personal y es en donde varios trabajadores hacen la misma tarea, dado a esto, ocasionan demoras al momento que las personas compran en “RICARDITO JR” causando inquietud en ellos porque no hay cooperación en los empleados que no tienen el ánimo de hacer bien su trabajo.

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar la distribución de funciones en el comercial Ricardito JR de la Parroquia San Juan.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar los factores principales que perjudican la distribución de funciones que existen en el comercial “Ricardito JR”.
- Identificar el nivel de importancia en la delegación de actividades presentes en el comercial “Ricardito JR”.

Sustentos Teóricos

Distribución de funciones

Antes de comprender que es la distribución de funciones se debe conocer que es la estructura organizacional. Como estructura organizacional se conoce a las formas internas y administrativas de una empresa u organización. Esto también incluye la asignación de trabajo dentro de ciertas áreas o departamentos bajo la misma estructura. Para Gómez Vesga, Bohórquez Arévalo, & Sierra Pineda (2018); “la estructura organizacional hace referencia a las formas en que la empresa se organiza para alcanzar comportamientos colectivos que permiten resolver problemas que demanda el entorno”. Esta estructura también responde al modelo de gestión interna que utilizan, es decir, la forma en que conciben su autoridad, jerarquía administrativa y asignación y distribución de funciones.

De acuerdo a Murillo Vargas, González Campo, & García Solarte (2019); “La importancia de desarrollar una estructura organizacional es darse cuenta de cómo la estrategia propuesta funciona en la dirección, ya sea tradicional o emergente, porque la organización debe adoptar la estructura adecuada.”. Una estructura organizacional destaca el diseño formal de roles que permite la integración de funciones, responsabilidades, flujos de trabajo y líneas de autoridad, con base en las metas establecidas por la empresa.

Por lo tanto, la distribución de funciones ayuda a mantener una efectiva administración en la empresa manteniéndola ordenada y productiva, permitiendo que cada empleado cumpla con ciertos roles en la organización, ya que, en una empresa, siempre hay un trabajo por hacer o actividades específicas por hacer, y es en estas empresas donde pueden estar ocupado y estresado con mucho trabajo, por lo que es fundamental la distribución de funciones. De acuerdo a Arete (2017);

La distribución de funciones y la misma organización de cualquier empresa dependerá siempre de la estrategia que la empresa tenga. En función de las cuales las líneas de actuación, que es lo que quiere conseguir, de cuál es su volumen de trabajo, una empresa concreta ordenará los recursos y medios con los que trabaja.

La idea de la distribución de funciones es separar actividades para que cada individuo se encargue de un trabajo en particular; De esta forma hay que dividirlo en fases, porque de esta forma se puede mantener el orden y monitorear lo que es fundamental para evitar mayores problemas en la empresa o negocio. Factor fundamental en la distribución de funciones es la distribución adecuada de los empleados en los espacios de trabajo, Artavia (2021) expresa que; “la importancia de asignar a los empleados adecuados en los espacios de trabajo se debe a que puede ayudar a la empresa y así mismo a aumentar la eficiencia de sus funciones”. Es un elemento clave para que los empleados realicen sus funciones en las mejores condiciones.

Funciones de los empleados

Entre las funciones de los empleados tenemos;

- Realizar el trabajo de forma diligente.
- Cumplir el horario laboral.
- Seguir las instrucciones del empleador.
- Cumplir las medidas de seguridad e higiene que adopte el negocio.
- Atención de calidad a los clientes.
- Guardar el secreto profesional y empresarial.
- Velar por los intereses del empleador.

Las funciones que componen un puesto de trabajo se definen como la secuencia de actos agrupados en el tiempo, normalmente ejecutados por un mismo trabajador, destinados a contribuir a la consecución de un resultado final, más o menos específico y

bien delimitado, para conseguir así alcanzar un objetivo más general, de la cual depende su desempeño laboral. Calderon Angulo et al. (2018) manifiestan que; “el objetivo de todo negocio es que sus clientes estén satisfechas, por lo cual los empleados deben desempeñar sus funciones de la mejor manera”. Es por eso que un buen desempeño laboral es positivo para el negocio. Lo que engloba su comportamiento y calidad de trabajo.

Para Acosta (2018); “el desempeño laboral es la evaluación de la actitud que muestra un empleado durante la ejecución de su trabajo”. Por lo que, la supervivencia de la empresa en el tiempo dependerá en gran medida de las habilidades, destrezas y conocimientos de sus empleados, es por ello que la empresa debe contar con colaboradores que puedan, por tanto, saber si están cumpliendo o no con su función. En su lugar, es necesario evaluar el desempeño, ya que esto permitirá un ajuste y una estrategia efectivas. Rivero Remírez (2019)

Toda evaluación es un proceso encaminado a estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de una persona, por lo que se utiliza en general, para determinar el mérito de una persona en el desempeño de las responsabilidades, funciones y actividades propias del cargo o cargo que ocupa.

La evaluación del desempeño muestra la eficacia de los empleados en sus funciones y ayuda a monitorear el grado de cumplimiento de los objetivos de una organización, el desempeño laboral también dependerá de la satisfacción laboral, García Romero (2021) afirma que; “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo” concepto compartido con Duche Pérez (2019) que manifiesta que; “la satisfacción laboral hace referencia al conjunto de actitudes hacia el trabajo lo que desarrolla un comportamiento y una disposición favorable o desfavorable”. La satisfacción de las personas con su trabajo es una de las variables más significativas concernientes con el comportamiento organizacional y una mejor calidad de vida en el lugar de trabajo.

Manual de funciones

Manual de funciones, básicamente describe el trabajo de los diferentes puestos sin entrar en detalles, ya que esto está específicamente contemplado en el manual de procedimientos establecido para la empresa, cada función debe describir brevemente, las

responsabilidades básicas, las limitaciones y la naturaleza del puesto. Ramos Huancani (2018) argumenta que;

El manual de funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos los que conforman la empresa y que desarrollan actividades determinadas, en su elaboración debe estar basado a los concernientes procedimientos, sistemas normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

El manual de funciones viene a ser todo el camino por el cual las personas que trabajan en la empresa se orientan; es decir, que contiene de manera ordenada y sistemática, información de aspectos de la empresa necesarios para la mejor ejecución de las actividades de la empresa.

Murillo Castro & Seavichay Carpio (2020) manifiesta que;

Hoy en día, las herramientas de gestión se han vuelto extremadamente relevantes para lograr la productividad en organizaciones de todos los niveles. Entre estas herramientas, el manual funciones de la Empresa es de suma relevancia, ya que se convierte en una herramienta para la toma de decisiones y la planificación organizacional dentro de sus diferentes niveles jerárquicos.

La falta de manuales de funciones da origen a desorganizaciones laborales, conflictos organizacionales, poca captación de responsabilidades de los roles, bajo estándares de formación e información al personal (Coronel Cruz et al., 2018). Para optimizar el correcto funcionamiento del negocio y las prestaciones de servicios a través de un manual de funciones es fundamental definir un sistema conforme a la distribución del negocio. Su implementación provoca a la optimización de tiempo mediante de una estructura flexible y adaptable basado en una comunicación fluida y precisa. Y es contemplado por el manual de procedimientos.

En cuanto al manual de procedimientos, se puede señalar que es una herramienta administrativa que apoya el trabajo del día a día de los diferentes departamentos de una empresa. Estos manuales describen sistemáticamente tanto las acciones como las actividades que se deben seguir para el correcto funcionamiento de la empresa. Para Tenorio Almache, Tovar Arcos, & Almeida Vásquez (2019); “los manuales de procedimientos establecen cómo se debe realizar determinada actividad con el objeto de obtener los más óptimos resultados”. Además, con el manual, se puede hacer un

seguimiento completo y secuencial de las operaciones establecidas en una secuencia lógica y dentro de un tiempo específico. Gia Cabrera, Herrera Cedillo, & Jaramillo Vega (2020) exponen que;

Entre las características más relevantes del manual de procedimientos podemos considerar que nos permite reasignar los tiempos de actuación de los diferentes departamentos, optimizar el servicio prestado y asegurar que el trabajo no esté desordenado, ayudando a resolver los problemas de manera más eficaz y eficiente.

La ventaja de contar con un manual de procedimientos es que da soporte a las diversas actividades que se realizan diariamente en una empresa y además permite la secuenciación de tareas, además es de gran utilidad ya que es un medio eficaz de comunicación efectiva, ya que detalla los pasos a seguir para completar la tarea asignada. Sicha Vega (2020) manifiesta que; “los procedimientos son un proceso que detalla una secuencia definida para poder ejecutar una actividad con orden y disciplina”. Ya que el objetivo de los procedimientos es controlar que se cumplan con los procesos determinados en su contenido y para evitar riesgos o cambios en los mismos, facilitan el trabajo y supervisan las operaciones, reforzando la confianza entre todos sus integrantes mediante la aplicación de procedimientos.

El Manual de Procedimientos es fundamental para revisar, cuestionar y monitorear cómo se trabaja en un negocio y minimizar el riesgo de errores que afecten la continuidad del negocio. Facilita el aprendizaje de su personal respecto a sus funciones (Cortez olivas, 2020). Ayuda a la atención de las tareas cotidianas, ya que contienen, de manera ordenada, los elementos básicos para una eficaz comunicación administrativa, de coordinación, gestión y evaluación de las funciones realizadas.

Técnicas Aplicadas para la recolección de la información

Entrevista

Según (Significados.com, 2022) determina que: “Se conoce como entrevista la conversación que sostienen dos o más personas que se encuentran en el rol de entrevistador y entrevistado, a fin de que el primero obtenga del segundo información sobre un asunto particular”. En base a la entrevista realizada al propietario del comercial “RICARDITO JR” de la Parroquia San Juan, se recabo información de primera mano,

con respecto a la manera que labora el personal en el establecimiento y las funciones que cumplen.

Encuesta

Según (Questionpro, 2022) menciona que: “La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por la cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente”. De acuerdo a la encuesta ejecutada al personal del comercial, se reconoció que dentro del negocio existe insatisfacción por parte de los empleados relacionadas a la asignación de tareas y a la escasa planificación de la misma.

Observación

Según (Cieza, 2013) indica que: “La observación es donde registramos lo que está pasando, lo que estamos viendo, percibiendo, intuyendo, se intenta diferenciar en la medida de lo posible los mundos objetivo y subjetivo”. Por medio de la observación, se logró conocer los inconvenientes que se manifiestan en “RICARDITO JR” ligados a la distribución de funciones y la ausencia de aquella trae consigo el malestar a los empleados que trabajan en el negocio.

Resultados Obtenidos

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al propietario del comercial RICARDITO JR

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué sucede cuándo el personal de trabajo manifiesta cierta inconformidad ya sea de las condiciones laborales o de alguna situación en particular?	Se trata de resolver los problemas de manera interna.
2	¿De qué manera el personal recibe una adecuada capacitación para poder tener un mejor desempeño laboral?	Son solo contratados directamente sin ser capacitados.
3	¿Cómo inciden la estructuración en la delegación de actividades?	Tienen incidencia acorde a su desempeño eficiente.
4	¿Qué estrategias usa para atraer a los clientes?	Mediante anuncios ofertando productos de calidad y al mejor precio.
5	¿Cómo podría mejorar al manejar las relaciones interpersonales con el personal que labora en el comercial RICARDITO JR?	Formando equipos de líderes para que los dirija a un buen clima laboral.
6	¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección del personal?	Solo se solicita personal que ocupen el puesto vacante.
7	¿Qué cambios realizaría para mejorar la atención a sus clientes?	Capacitar al personal para que brinde un buen servicio.
8	¿Qué factores se consideran a la hora de aplicar la distribución de funciones?	Se consideran las capacidades, aptitudes, su presentación y características de cada trabajador.

Fuente: Entrevista aplicada al propietario del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan.

Elaborado por: Verónica Lisbeth Puga Villavicencio

Con la entrevista realizada al propietario del comercial RICARDITO JR, se puede determinar que, dentro del comercial, existen un sin número de carencias porque no hay una buena distribución de funciones hacia los subordinados, no se encuentra un control

adecuado de todas las actividades a desempeñar además la falta de división laboral conlleva a que no realicen bien las tareas según corresponda y esto provoca retrasos a la hora de atender a los clientes, en la cual el jefe no tiene diseñado un manual sobre las tareas que deben hacer cada trabajador.

También se presenta una ineficiencia, en cuanto a la resolución de problemas, al momento que el personal manifiesta ciertas inconformidades, debido a las condiciones laborales por las sobrecargas de trabajo, y la ausencia de un buen rendimiento laboral se muestra por motivos a que no existe una correcta capacitación en los empleados, son uno de los factores que influyen en el desempeño donde su resultado a la hora trabajar es deficiente ya que se los contrata directamente sin tener una noción de las actividades a realizar.

Otro de los inconvenientes generados en el comercial, es por la inestabilidad en el manejo de las relaciones presentes con los empleados que laboran en el establecimiento RICARDITO JR por lo cual su ambiente no es tolerable su conducta es poco cortés muchas veces el líder no es escuchado porque no tiene mayor influencia con sus compañeros y se da la existencia de un ineficaz trabajo en equipo, realizan su labor de manera inadecuada por el hecho de que no se sienten motivados, esta es la causa que el cliente perciba una mala actitud por el entorno sobre todo al no ser atendidos bien.

El propietario del comercial RICARDITO JR dio a comprender que las ofertas para atraer a los clientes no son suficientes, porque el problema radica internamente desde las relaciones personales al no existir comunicación dando como resultado un bajo desempeño y que las actividades no se realicen eficazmente, sin embargo, esta consiente en mejorar estos inconvenientes formando equipos de trabajo para que colaboren en conjunto y logren la mejor atención sobre todo a proporcionar excelentes servicios, además de considerar las capacidades del personal desde el momento que ingresan a trabajar y así poder asignar funciones .

Al aplicar la encuesta al personal se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Asignación de funciones

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo.	0	0%
De acuerdo.	1	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
Totalmente en desacuerdo	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan.

Elaborado por: Verónica Lisbeth Puga Villavicencio

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal, se establece que la mayoría de ellos están totalmente en desacuerdo sobre la inadecuada estructuración en la delegación de funciones, ya que es la causa del malestar laboral, al presentarse la confusión sobre a quién seguir las ordenes de las actividades a desarrollar, esto produce una falta de coordinación y pérdida de tiempo, a la hora de desempeñarse, por tanto, es la causa de que los clientes no se encuentran satisfechos.

Tabla 3

Clima laboral

Opciones	Frecuencia	%
Excelente.	1	20%
Muy bueno.	0	0%
Bueno.	0	0%
Indiferente.	2	40%
Ineficiente.	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan.

Elaborado por: Verónica Lisbeth Puga Villavicencio

Los resultados que se obtuvieron de este análisis de la encuesta al personal que labora nos indica, que el clima laboral es pesado, ya que las relaciones interpersonales no se manejan de la mejor forma posible al no existir comunicación, a través el cual presentan un ambiente bastante tenso, y su mala actitud alejan al cliente porque no se les proporciona una excelente atención y servicio, e incluso el proceso de realización de las actividades sea lento, a causa de que trabajan de manera ineficiente, no hay de parte del personal colaboración en equipo.

Tabla 4

Distribución de Funciones

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente eficiente	0	0%
Muy eficiente	0	0%
Neutral	0	0%
Poco eficiente	2	40%
Nada eficiente	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan.

Elaborado por: Verónica Lisbeth Puga Villavicencio

Al analizar los resultados obtenidos en la tabla 4, se determina que la distribución de funciones no es eficiente dentro del comercial, debido a que demuestran un bajo desempeño y esto es generado desde el momento que se recluta y se selecciona al personal, ya que no están aptos para cumplir con dicho rol, esto también conlleva a una desmotivación, lo cual genera una insatisfacción laboral, al no tomar en consideración a las personas que cuentan con experiencia, por tanto más conocimientos para realizar eficientemente su trabajo.

CONCLUSIONES

La distribución de funciones en el comercial “RICARDITO JR”, no es la más adecuada, debido a falta de coordinación de las actividades a desarrollar por el personal de trabajo, y no se les proporciona a los empleados un espacio acorde a sus tareas, por tanto no logran realizar bien su labor, ocasionando inconvenientes de retraso y una deficiencia en la atención, el cliente prefiere comprar en este comercial por las ofertas y por la buena calidad de los productos, pero cabe destacar, que existe una gran disminución de usuarios por el inadecuado servicio que se les brinda.

Dentro del comercial Ricardito JR de la Parroquia San Juan, no existe un adecuado proceso de reclutamiento, es por ello que no hay una correcta selección del personal, debido a que se contrata directamente a personas no aptas para el puesto afectando de manera significativa al rendimiento eficaz del negocio, ya que se contrata directamente a que ocupen un puesto vacante sin recibir la capacitación pertinente, esto tiene mayor influencia en el desempeño, generando así falta de habilidades y capacidades por lo cual se origina un bajo rendimiento del personal, porque los empleados al momento de atender al cliente por su falta de experiencia no cumplen con el compromiso de brindar un excelente servicio, la falta de empatía es una de las actitudes que alejan al cliente, muchas veces no tienen paciencia en atenderlos de mejor manera.

La falta de trabajo en equipo se debe a que no hay un buen clima laboral, donde la relación interpersonal entre compañeros de trabajo es poco cordial, es un ambiente tenso, lo que produce empleados menos productivos, este malestar se da porque no toman en consideración la experiencia del personal con más tiempo en el comercial, como consecuencia la desmotivación por la sobrecarga de trabajo incluyendo que el ambiente laboral es muy poco saludable para ellos, por consiguiente, que en los clientes se origine una insatisfacción, que no deseen regresar a adquirir los productos, debido a su pérdida de tiempo, además al no brindarles una apropiada atención que ellos se merecen.

Bibliografía

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Arete. (21 de Mayo de 2017). *Atetéactiva*. Obtenido de Distribución de Funciones y establecimiento de Sistemas Retributivos: <https://www.arete-activa.com/distribucion-funciones-establecimiento-sistemas-retributivos/>
- Artavia, D. (6 de Octubre de 2021). *Parso*. Obtenido de ¿Cómo hacer una correcta distribución de espacios de trabajo?: <https://www.parso.co/post/como-hacer-una-correcta-distribucion-de-espacios-de-trabajo>
- Calderon Angulo , R. J., Huilcapi Masacon, M. R., Montiel Diaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chavez , D. G. (2018). Desempeno laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences*, 15-22.
- Cieza, F. (2013). *LA OBSERVACIÓN: ENTRE LO OBJETIVO Y LO SUBJETIVO*. Argentina: ISSN: 0327-1471.
- Coronel Cruz, D. A., Saca Lucero, J. J., Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jimenéz, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orensas. *INNOVA Research Journal*, 99-112. Obtenido de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/799/988>
- Cortez olivas, K. (2020). Propuesta de un manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa Industriales S.A, para el primer semestre del 2020. *Propuesta de un manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa Industriales S.A, para el primer semestre del 2020*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Monagua.
- Duche Pére, A. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Scielo*, En linea.
- García Romero, S. (26 de Noviembre de 2021). *MetaContratas*. Obtenido de La Satisfacción Laboral: <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- Gia Cabrera, M. C., Herrera Cedillo, J. E., & Jaramillo Vega, P. A. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *TECNOLOGI-K*, 3-12.
- Gómez Vesga, J. D., Bohórquez Arévalo, L. E., & Sierra Pineda, D. A. (2018). Implicaciones de la estructura organizacional: organizaciones como sistema de procesamiento de información. *Ingeniería Solidaria*, 14(26), 1-17. doi: <http://orcid.org/0000-0002-1740-3047>
- Murillo Castro, J., & Seavichay Carpio, M. (2020). Manual de funciones en el área administrativa para la empresa MS Servicios Automotriz en la Ciudad de Guayaquil.

Manual de funciones en el área administrativa para la empresa MS Servicios Automotriz en la Ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Murillo Vargas, G., González Campo, C. H., & García Solarte, M. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista virtual*, 19-40.

Questionpro. (5 de marzo de 2022). Obtenido de Questionpro:
<https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

Ramos Huancani, W. (2018). La importancia del manual de funciones en la estructura de las empresas. *La importancia del manual de funciones en la estructura de las empresas.* Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

RiveroRemírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*, En línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Sicha Vega, J. Y. (2020). Elaboración de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de compras en “Fernández Cevallos S.A.”, Duran-Ecuador-Piura-Perú 2019”. *Elaboración de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de compras en “Fernández Cevallos S.A.”, Duran-Ecuador-Piura-Perú 2019”.* Universidad César Vallejo, Piura.

Significados.com. (13 de marzo de 2022). Obtenido de Significados.com:
<https://www.significados.com/entrevista/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20Entrevista%3A,el%20entrevistador%20y%20el%20entrevistado.>

Tenorio Almache, J. L., Tovar Arcos, G. R., & Almeida Vásquez, O. I. (2019). Manuais de procedimientos como base sólida para um empreendimento. *FIPCAEC*, 195-210.

ANEXO 1

Babahoyo, 25 de febrero del 2022

Sr(a)

Alexandra del Carmen Villamar Jimenez

PROPIETARIA DEL COMERCIAL RICARDITO JR

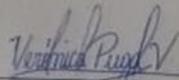
En su despacho.

De mis consideraciones:

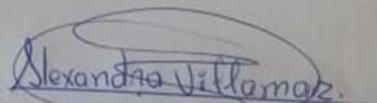
Yo: **PUGA VILLAVICENCIO VERÓNICA LISBETH**, con cédula de identidad **1250494778**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES EN EL COMERCIAL RICARDITO JR DE LA PARROQUIA SAN JUAN** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Verónica Lisbeth Puga Villavicencio
1250494778



Autorizado.
25/02/22/
0989379834

ANEXO 2



Document Information

Analyzed document	PUGA VERÓNICA-ESTUDIO DE CASO.docx (D131587765)
Submitted	2022-03-25T21:31:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	vpuga778@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2.8%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.significados.com/entrevista/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20Entrevista%253A,el%20entrevistador%20y%20el%20entrevistado.Tenorio Fetched: 2022-03-25T22:08:00.0000000		1
W	URL: http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/3/yantunez.pdf.txt Fetched: 2021-08-02T14:52:21.8430000		1
SA	1 PONENCIA DISEÑO ORGANIZACIONAL MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL.docx Document 1 PONENCIA DISEÑO ORGANIZACIONAL MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL.docx (D116695124)		1

ANEXO 3

Entrevista aplicada al Propietario del Comercial “RICARDITO JR”

Objetivo: Identificar el criterio de parte del Propietario del comercial RICARDITO JR.

1. ¿Qué sucede cuándo el personal de trabajo manifiesta cierta inconformidad ya sea de las condiciones laborales o de alguna situación en particular?
2. ¿De qué manera el personal recibe una adecuada respuesta para poder tener un adecuado desempeño laboral?
3. ¿Cuáles son los valores importantes para el crecimiento del comercial RICARDITO JR?
4. ¿Cuáles son los objetivos del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan?
5. ¿Qué cambios realizaría para mejorar la calidad en atención a sus clientes?
6. ¿Cómo podría mejorar para manejar las relaciones interpersonales con el personal que labora en el comercial RICARDITO JR?
7. ¿Por qué cree usted que existe una inconformidad laboral?
8. ¿Qué estrategias usa para atraer a los clientes?
9. ¿Cómo inciden la estructuración en delegación de actividades?
10. ¿Qué factores se consideran a la hora de aplicar la distribución de funciones?

ANEXO 4

Encuesta aplicada al personal del Personal que la labora en el comercial RICARDITO JR.

Objetivo: Obtener información sobre los acontecimientos del comercial respecto a su personal.

1. ¿Está de acuerdo con las asignaciones de funciones implementadas en RICARDITO JR?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Está de acuerdo con la capacitación necesaria que recibe para desempeñar correctamente su trabajo?

Muy de acuerdo

Algo de acuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

Algo desacuerdo

Muy en desacuerdo

3. ¿Cada cuánto se lleva a cabo la distribución de funciones?

Siempre

Casi siempre

De vez en cuando

Casi nunca

Nunca

4. ¿Usted está de acuerdo que los planes oh programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de desempeño?

Muy de acuerdo

Algo de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
Algo desacuerdo
Muy en desacuerdo

5. ¿Está de acuerdo con el ambiente de trabajo en el comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan?

Muy de acuerdo
Algo de acuerdo
Ni de acuerdo ni desacuerdo
Algo desacuerdo
Muy en desacuerdo

6. ¿Qué tan importante es que se establezcan políticas para la distribución de Funciones?

Muy importante
importante
Neutral
Poco importante
Nada importante

7. ¿La comunicación interna en base al clima laboral, dentro del comercial RICARDITO JR de la Parroquia San Juan funciona correctamente?

Excelente
Muy bueno
Bueno
Indiferente
Ineficiente

8. ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo la distribución de funciones?

Totalmente eficiente
Muy eficiente
Neutral

Poco eficiente

Nada eficiente

9. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

10. ¿Con que frecuencia le hacen reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo?

Muy frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

ANEXO 5



