



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2022 - SEPTIEMBRE 2022**

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

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

**TEMA:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL SU ECONOMIA DE LA  
CIUDAD BABAHOYO PERIODO 2021.**

**EGRESADO:**

**MIRIAN VALERIA LUNA LARA**

**TUTORA:**

**ING. GINA CARRASCO ECHEVERRÍA, MAE.**

**BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR**

**AÑO 2022**

## Índice

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN.....	4
DESARROLLO.....	6
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES.....	19
REFERENCIAS.....	1
ANEXOS.....	4

## Índice de Anexos

ANEXO 1: CERTIFICADO DE ANÁLISIS.....	5
ANEXO 2: SOLICITUD A LA EMPRESA.....	6
ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	7
ANEXO 4: RUC.....	8
ANEXO 5: COMERCIAL.....	23

## Índice de Tablas

TABLA 1: RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DEL COMERCIAL SU ECONOMIA.....	9
TABLA 2: RELACION CON EL JEFE.....	14
TABLA 3: CAPACITACIÓN.....	15
TABLA 4: AUSENTISMO LABORAL.....	16
TABLA 5: GESTIÓN DEL PROPIETARIO.....	17
TABLA 6: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	18
TABLA 7: CLIMA LABORAL.....	19
TABLA 8: MOTIVACIÓN LABORAL.....	20
TABLA 9: REMUNERACIÓN.....	21
TABLA 10: INDUCCIÓN.....	21

## **RESUMEN**

El presente caso de estudio busca comprender el problema que ocurre en el establecimiento del comercial Su Economía, razón por la cual se desarrolló el tema de Gestión del Talento Humano en el comercial SU ECONOMÍA de la ciudad de Babahoyo período 2021, su propietario el señor Edgar Gaglay Tasghacho es quien lo administra sin embargo no posee los conocimientos necesarios sobre el área de recursos humanos siendo está la responsable de seleccionar, reclutar y contratar correctamente al personal que forma parte de la organización, al no contar con está área para el manejo correcto de las funciones y procesos realizadas por el personal que labora en la empresa se han venido tomando decisiones que afectan al negocio tanto en lo económico como en lo productivo. Este proyecto tiene como objetivo "Analizar la Gestión de Talento Humano y su incidencia en el comercial Su Economía de la Ciudad de Babahoyo, debido a la insatisfacción de los clientes que no reciben la atención adecuada que merecen pues lo trabajadores al no percibir ningún tipo de beneficios no brindan un servicio de calidad. Como método de investigación se aplicó el método inductivo y deductivo pues la aplicación de estos métodos fue fundamental para la investigación, ya que parten del análisis de los hechos específicos y particulares planteados en la empresa. Se utilizó la modalidad de investigación cualitativa y cuantitativa, porque se analizó los diferentes tipos de conceptos, teorías y se realizó las tabulaciones de la encuesta. También se utilizó el método descriptivo para obtener información sobre los problemas presentados en la organización, las técnicas de investigación para la recolección de los datos fueron la entrevista dirigida al propietario de la empresa y la encuesta a los trabajadores de la empresa. Se evidenció que un alto porcentaje del personal que se siente desmotivado e insatisfecho debido a que no reciben ningún tipo de beneficios.

### **Palabras Claves**

Gestión, Talento Humano, Capital Humano, Desempeño Laboral.

## **ABSTRACT**

The present case seeks to understand the problem that occurs in the establishment of the commercial Your Economy, which is why the Human Talent Management study was developed in the commercial YOUR ECONOMY in the city of Babahoyo period 2021, its owner Mr. Edgar Gaglay Tasghacho is the one who manages it, however, he does not have the necessary knowledge about the human resources area, being responsible for selecting, recruiting and correctly hiring the personnel that is part of the organization, since he does not have this area for the correct management of the functions and processes carried out by the staff that works in the company have been making decisions that then affect the business both economically and productively. This project aims to "Analyze the Management of Human Talent and its impact on the commercial Your Economy of the City of Babahoyo, due to the dissatisfaction of customers who do not receive the adequate attention they deserve, since the workers do not receive any type of benefits do not provide a quality service. As a research method, the inductive and deductive method was applied, since the application of these methods was fundamental for the investigation, since they start from the analysis of the specific and particular facts raised in the company. qualitative and quantitative, because the different types of concepts, theories were analyzed and the tabulations of the survey were made. of the data were the interview directed to the owner of the company and the survey to the workers of the company. It is evident that a high Percentage of the staff feels unmotivated and dissatisfied because they do not receive any kind of benefits.

### **Keywords**

Management, Human Talent, Human Capital, Job Performance.

## **INTRODUCCIÓN**

En Ecuador la Gestión de Talento Humano se ha venido consolidando en los últimos años, sin embargo muchas empresas no la realizan de manera correcta, por considerarlo como un gasto innecesario el área de recursos humanos que permita el control de los procesos en los pequeños emprendimientos. El Comercial “Su Economía”, ubicada en la parroquia El Salto, presenta deficiencias debido a que no cuenta con una persona responsable de Talento Humano, además de la falta de conocimientos de su propietario sobre las funciones y procesos que debe implementar para impulsar al personal que labora en la empresa.

La investigación se desarrolló basándose en la Gestión del Talento Humano buscando esclarecer los temas que abarca la empresa al no tener una adecuada gestión y administración del personal, teniendo en cuenta que los trabajadores no reciben una inducción adecuada al ser contratados, la falta de capacitaciones, la baja remuneración y el exceso de trabajo, ha ocasionado molestias internas en la empresa, provocando que el comercial llegue a tener un menor rendimiento tanto económico como productivo.

El propósito del estudio de caso es “Analizar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Comercial SU ECONOMIA de la Ciudad de Babahoyo”, debido a la gran insatisfacción que presentan los clientes a la hora de visitar el comercial, puesto que los trabajadores que laboran en la institución no brindan un servicio de calidad al momento de realizar sus labores diarias.

En la presente investigación, se aplicó los métodos inductivo y deductivo porque parten del análisis de los hechos específicos y particulares planteados en la empresa; el método descriptivo permitió obtener información respecto a los problemas presentados en el comercial, por lo cual, estos métodos son los que más se ajustaron a esta investigación. Las herramientas empleadas fueron la entrevista al propietario y la encuesta aplicada al personal que labora en el comercial. También se aplicaron los enfoques metodológicos cualitativos y cuantitativos.

Cualitativa porque se analizaron los diferentes tipos de conceptos y teorías. Cuantitativa porque mediante la encuesta realizada a los empleados se pudo tabular los resultados obtenidos.

La investigación titulada Gestión de Talento Humano en el Comercial Su Economía de la Ciudad de Babahoyo Periodo 2021, se basa en la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria y Control, utilizando como referencia la sub-línea de investigación las Empresas e Instituciones Públicas y Privadas donde se procura determinar la dirección y administración de la organización y el trato a los trabajadores.

## **DESARROLLO**

El presente caso de estudio se realizó en el comercial SU ECONOMIA es una empresa privada, que comenzó como un pequeño negocio de venta de legumbres y frutas, luego de un

tiempo su propietario el señor Edgar Vinicio Gaglay Tasghacho con la ayuda de una pequeña inversión legalizó sus actividades en el año 2010. Esta obligado a llevar contabilidad con el número de RUC 0201997772001, su principal actividad económica es la venta al por menor de gran variedad de productos en tiendas, entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, y también productos de primera necesidad, entre otros tipos de productos.

El comercial se encuentra ubicando en la Av. Malecón Nueve de Octubre y calle Tercera de la parroquia EL SALTO del Babahoyo, la empresa posee una infraestructura amplia que le permite albergar aproximadamente 11 empleados, tiene gran acogida por residentes del lugar e incluso clientes de sectores aledaños optan por adquirir sus productos en el local por contar con bajos precios lo cual es un muy beneficioso para sus clientes quienes son atendidos los 7 días de la semana desde 6:30 AM. hasta las 20:00 PM. Esta investigación se realizó debido a las falencias presentadas en la Gestión de Talento Humano el cual no se ha venido desempeñando de una manera adecuada, ocasionando que los trabajadores estén descontentos con el bajo salario y el tener que trabajar más horas de las requeridas todos los días de la semana

Este estudio se enmarcó bajo el objetivo de “Analizar la Gestión de Talento Humano y su incidencia en el comercial SU ECONOMÍA”. Quien administra el comercial es su propietario, su empresa no cuenta con el departamento de Talento Humano para el manejo adecuado de las funciones y procesos que tiene que realizar el personal que labora en la entidad motivo por el cual se presentan problemas muy seguidos sin darle solución a su debido tiempo.

Se aplicó los métodos deductivo e inductivo, que para Westreicher (2020) el método deductivo; “Consiste en sacar una conclusión a partir de una premisa o serie de proposiciones que se presumen verdaderas”. Y también Westreicher (2020) manifiesta que el método inductivo; “significa usar la lógica para, a partir de premisas específicas, llegar a una conclusión general”. La

aplicación de estos métodos fue fundamental para la investigación, ya que parten del análisis de los hechos específicos y particulares planteados en la empresa. Además, se utilizó método descriptivo permitió obtener información respecto a los problemas presentados en el comercial, por lo cual, estos métodos son los que más se ajustaron a esta investigación.

Además, se aplicó los enfoques metodológicos cualitativos y cuantitativos. Cualitativa porque se analizó los diferentes tipos de conceptos y teorías, se generó la información necesaria para desarrollar la presente investigación. Cuantitativa porque mediante la encuesta realizada a los empleados se pudo tabular los resultados obtenidos. Para la recolección de los datos se aplicó las siguientes técnicas: la entrevista al propietario y la encuesta a los trabajadores del comercial. Estas técnicas se utilizaron para recoger información por escrito sobre el tema de la investigación, se presentó un cuestionario debidamente estandarizado y esquematizado que se entregó a los empleados y al propietario con la finalidad de receptar la información necesaria para determinar los criterios que tienen sobre el trabajo que desempeña la gestión del Talento Humano en el Comercial.

Según Maldonado (2018) menciona que la gestión: “significa el acto y las consecuencias de administrar u operar algo, es decir, hacer un trabajo ocasional para que se pueda llevar a cabo una actividad comercial o cualquier voluntad”. Con respecto a lo que indica el autor antes mencionado es fundamental que las empresas de cualquier tipo realicen las gestiones de todos los procesos y diligencias para cumplir con los objetivos y para que el personal realice bien su labor y obtener resultados satisfactorios para el negocio. En la entrevista al propietario del Comercial manifestó que se supervisan las tareas mediante la observación para comprobar si los trabajadores cumplen a cabalidad sus labores diarias.



Yáñez Sarmiento, Yáñez Sarmiento, & Morocho Espinoza (2018) manifiestan que el recurso humano: “es el factor más importante que tiene una organización, y a la vez el factor más complicado de manejar y controlar, porque cada individuo al ingresar a la organización tiene criterios, pensamientos y puntos de vista muy diversos” (Revista Universidad y Sociedad. pág. 89). Como manifiestan los autores antes mencionados la empresa debe tener en cuenta el manejo adecuado del recurso humano para poder analizar los diferentes criterios que tiene, ya que estos son el factor más importante de la empresa.

Tal como Ramírez, Espíndola, Ruíz, & Hugueth (2019) indican que:

La gestión del talento humano consiste en desarrollar cualidades competitivas para implementar políticas y una estructura organizacional que sea favorable para la empresa, conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito las metas, objetivos y estrategia fijadas por la empresa (pág. 168).

Cabe señalar que el comercial SU ECONOMIA no cuenta con un departamento que se encargue de medir la productividad laboral de los trabajadores, lo cual tiene efectos en el funcionamiento del negocio, y al no saber cómo solucionarlos puede perjudicar negativamente la estabilidad y funcionamiento del mismo, además causa que el comercial pierda competitividad en el mercado.

García Guiliany, Duran, & Prieto Pulido (2017) expresan que:

Para seguir siendo competitivos, es necesario resaltar el papel de los recursos humanos en la organización, desde la parte superior de la estructura hasta la parte inferior del organigrama, manteniendo la proporción de responsabilidad. En este sentido, ante la

necesidad de competitividad, las organizaciones deben contar con los mejores elementos en cada campo de trabajo que les garantice cierta continuidad (pág. 132).

Por otro lado, los trabajadores del comercial no realizan adecuadamente sus labores, esto se debe a que el reclutamiento del personal en el comercial SU ECONOMIA no es eficaz, debido que el propietario no cuenta con las habilidades necesarias que debe poseer un reclutador lo que ha derivado en problemas a la hora de reclutar y contratar al personal idóneo para el puesto de trabajo. Desde el punto de vista de (Camacho, 2022) afirma que el reclutamiento y la selección de personal en una empresa: “es el proceso de determinar las necesidades de un trabajo, determinar los requisitos del puesto y sus ocupantes, publicitar el puesto y seleccionar a la persona más adecuada para el”. De este modo para que un negocio tenga éxito se debe contar con empleados de calidad, por eso el comercial debe reclutar y contratar empleados con las habilidades adecuadas para agregar valor al negocio.

De acuerdo a UNIR La Universidad en Internet (2021): “contar con un equipo de colaboradores cualificados y motivados es vital para el éxito de cualquier empresa. Para esto es fundamental aplicar la gestión de talento humano, un proceso que permite retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad”. Dada la importancia que tiene para una organización contar con empleados destacados que demuestren un fuerte compromiso con la empresa, los trabajadores de la organización expresan que se sienten poco motivados, debido a diferentes circunstancias como el no recibir ningún incentivo laboral por parte del comercial, eso les afecta en el desempeño laboral y por ende la productividad, entonces el comercial debe comprender que mantener al personal motivado es un factor clave a la hora de buscar aumentar la competitividad y rentabilidad de cualquier empresa.

Peñas Rivas & Villón Perero (2017) indica que:

La motivación en el trabajo puede entenderse como el resultado de la relación recíproca entre el individuo y el estímulo proporcionado por la organización para crear los factores motivadores y animar a los empleados a alcanzar la meta. Es la voluntad que caracteriza al individuo por su propio esfuerzo de querer alcanzar metas organizacionales que se ajusten a las necesidades para satisfacer las propias necesidades.

En el comercial Su Economía los trabajadores en su gran mayoría laboran sin ningún tipo de motivación lo que provoca que no brinden un buen servicio a la hora de atender a los clientes, debido a que los empleados no son incentivados, al realizar sus labores diarias estos no muestran ningún esfuerzo para lograr la satisfacción del consumidor.

Dicho con palabras de Conrero & Cravero (2019) expresan que:

En ese contexto, el enorme impacto que generan las personas está vinculado al valor agregado que aportan a los resultados deseados. En otras palabras, el foco no está en lo que la persona hace (la tarea), sino en lo que logra y el valor agregado que aporta a una meta definida.

Otro problema evidenciado en el comercial SU ECONOMIA es la insatisfacción de los trabajadores en los puestos de trabajo a los cuales han sido asignados, dicha insatisfacción afecta a las aptitudes, actitudes, desarrollo, desempeño y productividad dentro del lugar de trabajo; lo que causa que el clima organizacional dentro del comercial no sea idóneo, donde Orellana Nirian (2019) manifiesta que: “el clima organizacional es el entorno creado por la práctica de las actividades de los empleados en una empresa y la realización de sus actitudes hacia los demás”. En este sentido, se debe enfatizar que el impacto positivo que genera un ambiente de trabajo

agradable va más allá de la satisfacción e identificación del trabajador con su lugar de trabajo, el cual no es percibido en el comercial para facilitar las condiciones de inclusión, reduciendo posibles conflictos internos y sobre todo mejorando significativamente la productividad.

Esquievel Hernández, Martínez Prats, & Silva Hernández (2020) manifiestan lo siguiente: “para un gerente es esencial diagnosticar y comprender como ven sus empleados el clima organizacional y cuáles son los factores dentro del clima que influyen más a estos empleados”. Quien actualmente administra el comercial considera que el clima laboral no es bueno debido a los problemas internos que se presentan a diario, para solucionar estos inconvenientes se trata de establecer un dialogo con el trabajador para llegar a una solución que beneficie ambas partes, teniendo en cuenta que es fundamental tener en cuenta que un ambiente laboral adecuado hará que los trabajadores muestren un desempeño favorable en sus labores diarias y mantengan su compromiso laboral con la empresa creando un lazo de lealtad donde el empleado anhele permanecer en la organización.

Para Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez (2019):

El personal de cualquier entidad, ya no solo es visto como recurso humano; también, es distinguido como talento humano capaz de ser impulsado para beneficio de la empresa para que sea más competitiva. Toda entidad busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado lo que requiere satisfacer las exigencias de los clientes, de manera que se diferencie de la competencia, para lo cual el talento humano juega un papel fundamental (pág. 163).

Para que en una empresa el talento humano cumpla con los objetivos y metas empresariales es necesario que estos reciban capacitaciones, función que no cumple el comercial SU

ECONOMIA, lo que ha causado que el talento humano de dicho negocio genere un bajo rendimiento e incumplimiento de las tareas y actividades diarias ya que desconocen o no poseen los conocimientos necesarios para realizarlas; las empresas de cualquier tipo deben tener en consideración que el progreso de los trabajadores en una organización es la clave para el correcto desempeño de las actividades, con lo que se lograra mejores resultados y se aumentara la competitividad.

Según (Freire, 2018) argumenta que:

Una capacitación continua significará que los colaboradores estén preparados para seguir avanzando y para mejorar las oportunidades que se le presenten, ya sea dentro o fuera de la organización. Uno de los efectos más importantes de una correcta capacitación es que resulten beneficiosos tanto para la compañía como para los colaboradores (pág. 67).

La capacitación juega un papel fundamental en el desempeño de las tareas y proyectos, debido al proceso mediante el cual los trabajadores ganan conocimientos, destrezas y personalidad para relacionarse con el ambiente laboral y realizar las tareas asignadas. Los empleados del Comercial manifestaron que no han recibido capacitaciones que les ayude a corregir errores que tengan y tomar medidas correctivas para solucionarlas y que les permitan adquirir nuevos conocimientos, además que por la ausencia de capacitaciones su desempeño laboral no es eficiente lo que los perjudica a ellos como trabajadores y así como también al comercial para el cual trabajan.

De acuerdo a las palabras de Rojas Santos (2018): “la capacitación es una de las mayores actividades de crecimiento que existe en la actualidad, esto se debe al cambio que se dan

continuamente en el mundo” (pág. 1). Aunque muchas empresas ven la capacitación como un gasto innecesario, en realidad esta es una de las mejores inversiones que se debe realizar para fomentar el desarrollo y lograr los objetivos de la empresa. En el Comercial Su Economía la capacitación debe realizarse de acuerdo a las necesidades de cada uno de los trabajadores para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los mismos, ayudando a mejorar el desempeño laboral en el negocio; porque tener empleados bien capacitados hace que la empresa se desempeñe muy bien y los empleados se sentirán cómodos para seguir trabajando en la compañía.

Rodríguez Moreno (2019) indica que:

Cada cargo y por tanto cada trabajador que ocupa un cargo debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales, entonces este proceso está centrado en el individuo y su desempeño en el puesto de trabajo y determina la contribución que este realiza a la organización (pág. 13).

Con relación a lo que menciona el autor en el Comercial se pudo notar que el ingreso de empleados nuevos y la falta de conocimientos en las áreas asignadas provoca una sobrecarga de trabajo en el antiguo personal, teniendo que ocuparse de las labores encomendadas a los otros, causando horas extras de trabajo sin que sea debidamente remunerado; al existir el exceso de trabajo empiezan los contratiempos, volviéndose notorio no solo entre ellos sino también a los clientes y al propietario, debido a que en el negocio no se han tomado las medidas necesarias para solucionar ciertos inconvenientes.

Según Coll Morales (2020) indica que: “la rotación de empleados es el proceso por el cual una empresa reemplaza a uno o más empleados. La entrada y salida de trabajadores no se debe a procesos de salida natural como la jubilación o la muerte”. De acuerdo a lo que indica el autor

antes mencionado esto tiene un efecto negativo en el funcionamiento del negocio y en ese punto es muy importante que deje de analizar las causas de esta alta tasa de rotación y tomar las medidas necesarias para reducirlo. Así, si un determinado puesto (o varios puestos) se deja vacante con frecuencia y tiene que cubrirse con frecuencia, se puede decir que tiene una alta rotación.

Monsálvez (2018) argumenta que:

Una de las principales secuelas de la rotación de personal es que la producción de la empresa se ve alterada debido a los cambios intermitentes de la gerencia o de los técnicos. Cuando una persona deja un trabajo para irse a otra empresa, donde obtiene mejor salario o mejores condiciones, el departamento de recursos humanos debe abrir un nuevo proceso de selección para cubrir el puesto. Esto puede significar que pasan varios días y es difícil seguir el ritmo de trabajo en el negocio. Por lo tanto, disminuye con la rotación de empleados.

En este sentido, la rotación de empleados es un concepto que tiene implicaciones importantes para las organizaciones. Si esto le sucede al negocio, se debe analizar los factores que la afectan y cómo controlarlos para reducir el impacto. En la encuesta aplicada al personal del Comercial Su Economía, el 64% de los trabajadores indicaron que ocasionalmente existe ausentismo laboral lo que genera inconformidad e insatisfacción en los clientes, en resumen se puede decir que, si la organización quiere retener empleados y tener una buena imagen de empleador, debe controlar la tasa de rotación de empleados y si la tasa de rotación es alta, analizar los factores que provocan la rotación.

Además, en el comercial se ha observado que los empleados disponen de períodos de trabajo muy breves dentro la organización debido a diversas circunstancias, una de ellos es que al

no adaptarse o al no percibir una remuneración justa con relación al trabajo que realizan, comienzan los problemas como la insatisfacción en estos, la desmotivación y en ocasiones trabajan con el temor de ser despedidos en cualquier momento. Pero al momento de tener que reemplazar a un trabajador la empresa debe tomar en cuenta que el nuevo empleado no tendrá el mismo nivel de experiencia en el cargo que va a ocupar por lo que esta debe brindarle una inducción adecuada.

Al hablar de una remuneración justa se debe tener en cuenta el otorgarles una recompensa a los trabajadores por el desempeño en sus labores diarias manteniéndolos incentivados para brindar un servicio con calidad y eficacia. Esta también incluye los pagos de vacaciones, horas extras y días de feriados. Según Constitución de la República del Ecuador (2018) en el Art.328 establece que: “La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como también las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos” (pág. 1). En el comercial Su Economía, los trabajadores se han visto perjudicados por el pago de un salario básico sin horas extras, sin ningún tipo de beneficios, por el total de horas que trabajan en dicha empresa, al no obtener una remuneración justa su desempeño laboral disminuye y en muchos casos deciden ausentarse o abandonar sus puestos de trabajo.

Caisa Yucailla, Guamán, & Miranda López (2018) expresan que:

El termino desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por tanto, le son esenciales aspectos como: las aptitudes, el comportamiento, la disciplina y el cumplimiento de las normas de seguridad y salud y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (pág. 20).



El desempeño laboral de los trabajadores en cualquier empresa es fundamental para el correcto funcionamiento de esta y el cumplimiento de sus objetivos, para lo cual las empresas deben realizar la evaluación del desempeño laboral de sus trabajadores para detectar problemas y poderlos solucionar. La evaluación del desempeño no ha sido implementada en el comercial Su Economía, lo que conlleva a la falta de medición de eficiencia, eficacia y calidad en las actividades realizadas por los trabajadores, los cuales deberían recibir una retroalimentación a tiempo para corregir los errores que hayan sido detectados.

Tomando las palabras de Álvarez Idacochea, Alfonso Porraspita, & Idacochea Ganchozo (2018):

La evaluación del desempeño se considera un proceso periódico y sistemático que sirve para apreciar el desenvolvimiento y su potencial de desarrollo que tiene cada trabajador en su área asignada, el mismo que se puede identificar y optimizar las habilidades y destrezas del talento humano y así su eficiencia y eficacia en cada entidad (pág. 3).

Las evaluaciones de desempeño ayudan a determinar si es necesario volver a capacitar a los trabajadores, detectar fallas en el diseño del puesto y observar si hay problemas personales que afecten al empleado actual para ejercer el puesto o no; Como resultado, se puede decir que la capacitación que reciben los empleados va de la mano con su productividad en la empresa, ya que esta incide en cómo se desempeñan los empleados en cada tarea y puesto que ocupan, aun cuando estén capacitados.

En la organización su propietario reconoce que no se evalúa el desempeño de los trabajadores, lo cual es un problema porque no saben qué tan productivo es un trabajador, además deben comprender que no solo debe evaluar el desempeño de sus trabajadores para verificar el

nivel de sus conocimientos, también debe hacerlo para tomar decisiones adecuadas, mejorar su potencial y motivarlos para conseguir una mayor productividad. Cabe resaltar que la motivación de un individuo es diferente por muchos factores, hay que tomar en cuenta aquella que ayude a mejorar la labor que desempeña el trabajador dentro del comercial.

## **CONCLUSIONES**

El Comercial Su Economía al no cuenta con una persona capacitada en el manejo de los procesos para la Gestión de Talento Humano viéndose afectada por las malas decisiones realizadas por el propietario quien desconoce el desarrollo de las actividades que deben realizarse.

La mayoría de los empleados no se encuentran satisfechos debido a la gran cantidad de trabajo que les asigna diariamente ocasionando que tengan que laborar horas extras, además la remuneración no está acorde al trabajo que realizan, sintiéndose lo que ocasiona el abandono de sus puestos de trabajo.

Al ingresar nuevo personal, estos no reciben una inducción adecuada que les permita conocer cuáles son las actividades que deberán realizar tomándoles mucho tiempo de adaptación, provocando demora en el servicio a los clientes, ocasionando un menor rendimiento económico al negocio.

El propietario tiene desconocimiento sobre la importancia de contar con un departamento de talento humano que ayude a solucionar los problemas internos con los trabajadores que frecuentemente hay en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomendó al señor Edgar Gaglay Tasghacho, propietario del Comercial contratar a una persona con los conocimientos necesarios para el manejo de los procesos y tomar las decisiones correctas para la Gestión de Talento Humano del negocio.

La organización debe brindar una remuneración acorde al tiempo de horas trabajadas por cada empleado para que estos brinden un servicio de calidad a los clientes y evitar que abandonen sus puestos de trabajo.

Se aconsejó al gerente contratar al personal con conocimientos y destrezas necesarias, ofreciendo una inducción adecuada para facilitar su adaptación dentro de la empresa y evitar pérdidas económicas.

Se sugirió al propietario informarse más sobre la importancia de un departamento de Talento Humano dentro de la organización que le permita una mejor comunicación con los empleados ayudando a solucionar los inconvenientes que se presentan

## REFERENCIAS

- Álvarez Idacochea , B., Alfonso Porraspita, D., & Idacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño Laoral: Un problema Social de la ciencia. *Revista Didasc*, 1-12.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez , N. V. (2019). Gestión de la administración de los recursos humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Caisa Yucailla, E. D., Guamán , M. D., & Miranda López , R. F. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Revisa INNOVA Research Journal*, 3(2), 17-26.
- Camacho, M. (19 de Julio de 2022). *Factorial*. Obtenido de Todo sobre el reclutamiento del personal: <https://factorialhr.es/blog/reclutamiento-de-personal-de-una-empresa/#:~:text=El%20reclutamiento%20y%20la%20selecci%C3%B3n,persona%20m%C3%A1s%20adecuada%20para%20%C3%A9l>.
- Coll Morales , F. (28 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Rotación de personal: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Conrero, S., & Cravero , V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Editorial de la Universdiad Católica de Córdoba.
- Constitución de la República del Ecuador, A. #. (2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/remuneraciones-del-trabajador/>

- Esquievel Henández , J., Matínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2020). Clima Organizacional. Aspectos Básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2), 66-77.
- Freire, M. C. (2018). Diseño de Procesos de Gestión del Talento Humano. *Megagraf*, 67.
- García Guilianny, J. E., Duran , S. E., & Prieto Pulido , R. (2017). Política de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en las empresas Metalmeccanica. 130-142.
- Maldonado, J. A. (2018). *Issuu*. Obtenido de [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos__2018_)
- Molina, A. (14 de 07 de 2017). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion>
- Monsálvez, S. (22 de Enero de 2018). *HRTRENDS*. Obtenido de ¿Qué es la rotación del personal?: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal>
- Orellana Nirian, P. (18 de Diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Clima Organizacional: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Peñas Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2017). Motivación Laboral, Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 177-192. doi:[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181)
- Ramírez , R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167-176. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Rodríguez Moreno , D. C. (2019). *La gestión del recurso humano en la micro y pequeña empresa*. Tunja: Editorial UPTC.

Rojas Santos , F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]*. Quetzaltenango.

UNIR La Universidad en Internet. (18 de Marzo de 2021). *UNIR*. Obtenido de ¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>

Westreicher, G. (22 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Método: <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html#:~:text=M%C3%A9todo%20inductivo%3A%20Significa%20utilizar%20la,particulares%2C%20extraer%20una%20conclusi%C3%B3n%20general.>

Yáñez Sarmiento , M. M., Yáñez Sarmiento, J. R., & Morocho Espinoza, J. M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, *10*(2), 89-93. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200089&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200089&lng=es&tlng=es)

**ANEXOS**



## ANEXO 1: CERTIFICADO DE ANÁLISIS

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# ESTUDIO DE CASO - LUNA LARA MIRIAN VALERIA

**5%** Similitudes  
**17%** Texto entre comillas  
 2% similitudes entre comillas  
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO - LUNA LARA  
MIRIAN VALERIA.docx  
 Tamaño del documento original: 36,7 ko  
 Autor: Mirian Valeria Luna Lara

Depositante: Mirian Valeria Luna Lara  
 Fecha de depósito: 11/8/2022  
 Tipo de carga: url\_submission  
 fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 4358  
 Número de caracteres: 28.544

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>revistas.uta.edu.ec</b> <a href="https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros/2019/tdiseprogeststth.pdf">https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros/2019/tdiseprogeststth.pdf</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (51 palabras)
2	<b>ecuador.unir.net</b>   ¿Qué es la Gestión del Talento Humano y cuál es su importancia? <a href="https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/">https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (51 palabras)
3	<b>derechoecuador.com</b>   REMUNERACIONES DEL TRABAJADOR - Derecho Ecuador <a href="https://derechoecuador.com/remuneraciones-del-trabajador/">https://derechoecuador.com/remuneraciones-del-trabajador/</a> 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (47 palabras)
4	<b>dx.doi.org</b>   Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach <a href="https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167">https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	<b>GARCIA LITARDO JUBIXSA JULADY.docx</b>   Estudio de caso García Litardo Jubi... #e408af El documento proviene de mi grupo 9 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- [https://issuu.com/joseangelmalonado8/docs/gesti\\_n\\_de\\_procesos\\_2018](https://issuu.com/joseangelmalonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018)
- <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion>
- <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal>
- <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

**ANEXO 2: SOLICITUD A LA EMPRESA**

Babahoyo, 14 de Julio del 2022

Sr.

**Edgar Vinicio Gaglay Tasghacho**

PROPIETARIO DEL COMERCIAL SU ECONOMIA

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **LUNA LARA MIRIAN VALERIA**, con cédula de identidad **120795865-1**, 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 abril – septiembre 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 estudio de caso denominado **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL SU ECONOMIA EN LA PARROQUIA EL SALTO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

*Mirian Valeria Luna Lara*

Mirian Valeria Luna Lara

120795865-1



0939025427  
Autorizado.

**ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN**

**COMERCIAL "SU ECONOMIA"**

Babahoyo, 14 de Julio del 2022

Magister

Eduardo Galcas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Comercial "SU ECONOMIA" de la ciudad de BABAHOYO del cantón LOS RIOS.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **LUNA LARA MIRIAN VALERIA** de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL SU ECONOMIA EN LA PARROQUIA EL SALTO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente



SR. EDGAR VINICIO GAGLAY TASGHACHO

RUC: 0201997772001

0201997772

## ANEXO 4: RUC

18/7/22, 19:58

SRI en Línea - Consulta de RUC



Inicio > RUC > Consulta

### Consulta de RUC

RUC  
0201997772001

Razón social  
GAGLAY TASGACHO EDGAR VINICIO

Estado contribuyente en el RUC  
**ACTIVO**

Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Tipo contribuyente <b>PERSONA NATURAL</b>	Clase contribuyente <b>OTROS</b>	Obligado a llevar contabilidad <b>SI</b>	
Fecha inicio actividades <b>15/06/2010</b>	Fecha actualización <b>03/12/2021</b>	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
Agente de retención <b>SI</b>			

Ocultar establecimientos

#### Establecimiento matriz:

##### Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	SUPER MARKET SU ECONOMIA	LOS RIOS / BABAHOYO / EL SALTO / AV. MALECON NUEVE DE OCTUBRE S/N Y CALLE TERCERA	ABIERTO

#### Establecimientos adicionales:

##### Lista de establecimientos - 2 registros

No. establecimiento ↕	Nombre comercial ↕	Ubicación de establecimiento ↕	Estado del establecimiento ↕
002		LOS RIOS / BABAHOYO / EL SALTO / AV. MALECON NUEVE DE OCTUBRE S/N Y CALLE TERCERA	ABIERTO
003		LOS RIOS / BABAHOYO / EL SALTO / AV. MALECON NUEVE DE OCTUBRE S/N Y CALLE TERCERA	ABIERTO
1		10	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Objetivo:** Analizar la Gestión del Talento Humano y su incidencia dentro del Comercial Su Economía.

**TABLA 1: Resultados de la entrevista aplicada al propietario del comercial Su Economía**

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1</b>	<b>¿Cómo supervisan las tareas que realizan los trabajadores en su empresa?</b>	Mediante la observación.
<b>2</b>	<b>¿Cómo considera el clima laboral en su empresa?</b>	Considero que el clima laboral dentro del comercial no es tan bueno.
<b>3</b>	<b>Si se presentan problemas en los equipos de trabajo, ¿Cómo interviene el área de talento humano para solucionarlos?</b>	Mediante el dialogo entre los involucrados.
<b>4</b>	<b>¿Cómo describe el proceso de reclutamiento y contrato del personal?</b>	Poco eficaz, porque debido a que no se contrata a la persona adecuada la productividad no es óptima.
<b>5</b>	<b>¿Todos los trabajadores colaboran para lograr los objetivos que se ha propuesto la empresa?</b>	No todos, lo que ha impedido que no se cumplan los objetivos y que la productividad no sea óptima.
<b>6</b>	<b>¿La organización ejecuta alguna capacitación para mejorar el nivel de conocimientos de sus trabajadores?</b>	No hemos realizado capacitaciones, pero estamos considerando en hacerlo.
<b>7</b>	<b>¿En el comercial evalúan de desempeño a todos los trabajadores del comercial?</b>	No realizamos evaluación del desempeño de nuestros trabajadores, lo que admito que es un problema

		significativo, ya que no podemos saber que tan productivo es un trabajador.
8	<b>¿Usted como propietario conoce las habilidades, destrezas e inquietudes, falencias entre otras que se presenta en su equipo de trabajadores?</b>	No, pues la mayoría de los trabajadores son nuevos no llevan mas de 3 meses laborando en la empresa.
9	<b>¿Qué hace usted como propietario de la empresa cuando algún trabajador se encuentra desmotivado y no realiza correctamente en sus labores?</b>	Trato de establecer un diálogo con el trabajador para saber los motivos por los cuales se encuentra desanimado, pero en ocasiones ellos prefieren no hablar.
10	<b>¿Qué se está haciendo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?</b>	Se les ha dado a conocer sobre un incentivo para quienes realicen sus tareas de manera correcta.
11	<b>¿Si el desempeño de los trabajadores mejora hay un incentivo para ellos?</b>	Si se ha planteado un incentivo mensual para aquel trabajador que realice sus funciones de manera adecuada.
12	<b>¿Si la eficiencia de los trabajadores mejora hay un incentivo para ellos?</b>	Si hay un incentivo para el empleado que demuestre ser competente.
13	<b>¿Si la calidad de los servicios prestados por los trabajadores mejora hay un incentivo para ellos?</b>	Si, pues de la calidad del servicio que los trabajadores ofrecen a los clientes el negocio aumenta su productividad.

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario del comercial SU ECONOMIA

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria

Se observó mediante la aplicación de la entrevista realizada al gerente del Comercial Su Economía, que el como encargado de la Gestión del Talento Humano, no realiza actividades de manera adecuada, como; el reclutamiento del personal, debido a que no cuenta con las habilidades

necesarias que un reclutador tiene y de las funciones a su cargo, lo que perjudica en el desempeño laboral de los trabajadores, además se pudo constatar que no se realizan capacitaciones y evaluaciones del desempeño de los trabajadores lo que afecta significativamente a la productividad del negocio, además que no reciben ningún tipo de beneficios por lo cual realizan sus labores diarias sin ninguna motivación.



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



**Objetivo:** Analizar la Gestión del Talento Humano y su incidencia dentro del Comercial Su Economía.

### ENCUESTA A TRABAJADORES

1. ¿Cómo considera la relación con su jefe?
  - Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
  
2. ¿Qué tan frecuente recibe capacitaciones?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Ocasionalmente
  - Rara vez
  - Nunca
  
3. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan o abandonan sus puestos?
  - Muy frecuentemente.
  - Frecuentemente.
  - Ocasionalmente.
  - Rara vez.
  - Nunca.
  
4. ¿Cómo considera la gestión del propietario del comercial?
  - Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
  
5. ¿En el comercial se realizan evaluaciones de desempeño?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Ocasionalmente
  - Rara vez
  - Nunca



6. ¿Cómo considera el clima laboral del comercial?
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
7. ¿Qué tan motivado se encuentra usted a la hora de realizar las labores que le asignan?
- Muy motivado.
  - Motivado.
  - Medianamente motivado.
  - Poco motivado.
  - Desmotivado.
8. ¿Considera que la remuneración es justa por las horas que trabaja diariamente?
- Si
  - No
9. ¿Cuándo usted entro a laborar en el comercial le brindaron una inducción adecuada para que conozca cuales eran sus labores a realizar?
- Si
  - No

## **TABULACIÓN DE LA ENCUESTA**

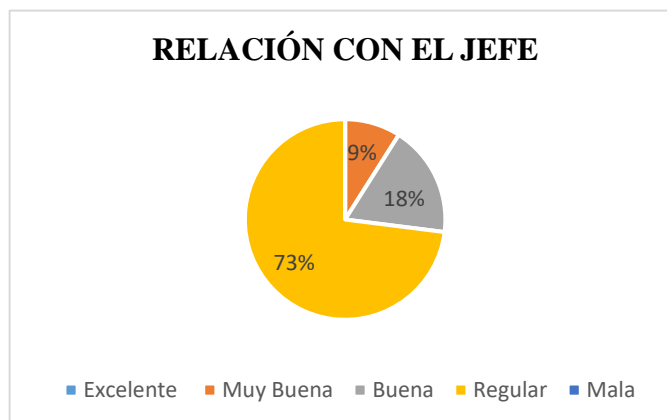
- 1. ¿Cómo considera la relación con su jefe?**

**Tabla 2: Relación con el Jefe**

Opciones	%	Frecuencia
Excelente	0%	0
Muy Buena	9%	1
Buena	18%	2
Regular	73%	8
Mala	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



De

acuerdo a los resultados

obtenidos en la tabla 2 de la encuesta aplicada al personal del comercial SU ECONOMIA se pudo observar que el 9% de los empleados mantienen una muy buena relación con su jefe, el 18% tienen una buena relación y el 73% de los empleados tienen una relación regular. Por lo cual la comunicación entre el jefe y sus empleados no se desarrolla porque no existe confianza.

## 2. ¿Qué tan frecuente recibe capacitaciones?

**Tabla 3: Capacitación**

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



Mediante la aplicación de la encuesta a los empleados del comercial SU ECONOMIA, en referencia a si reciben capacitaciones en el trabajo, la mayoría de los encuestado manifestaron que no han recibido capacitaciones que les ayude a corregir errores que tengan y tomar medidas correctivas para solucionarlos y que les permitan adquirir nuevos conocimientos y mejorar los que tienen, manifestando además que por la ausencia de capacitaciones su desempeño laboral no es eficiente lo que los perjudica a ellos como trabajadores y así como también al comercial para el cual trabajan.

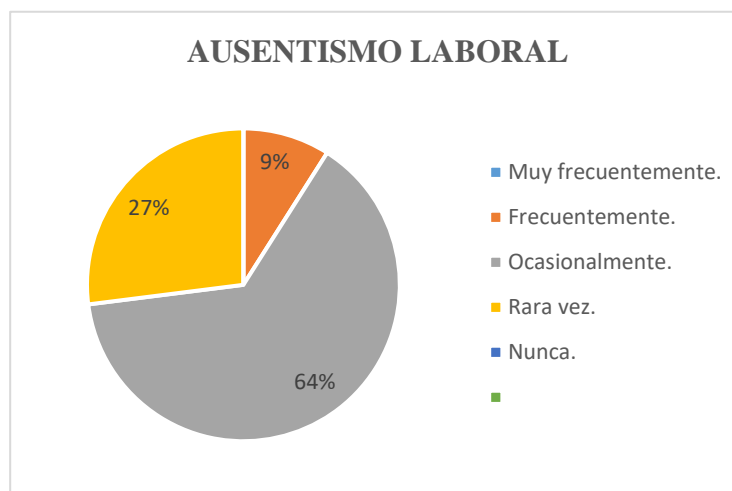
3. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan o abandonan sus puestos?

*Tabla 4: Ausentismo Laboral*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente.	0	0%
Frecuentemente.	1	9%
Ocasionalmente.	7	64%
Rara vez.	3	27%
Nunca.	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.*

*Elaborado por: Luna Lara Valeria*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 4 de la encuesta aplicada al personal del comercial SU ECONOMIA se pudo observar que el 9% de los empleados se ausentan frecuentemente, el 27% rara vez y un 64% de los empleados se ausentan ocasionalmente. Lo cual ha generado inconformidad en el propietario del comercial, además genera insatisfacción en los clientes debido a que al no contar con todo el personal habrá pérdida de tiempo en las actividades y en la atención al cliente.

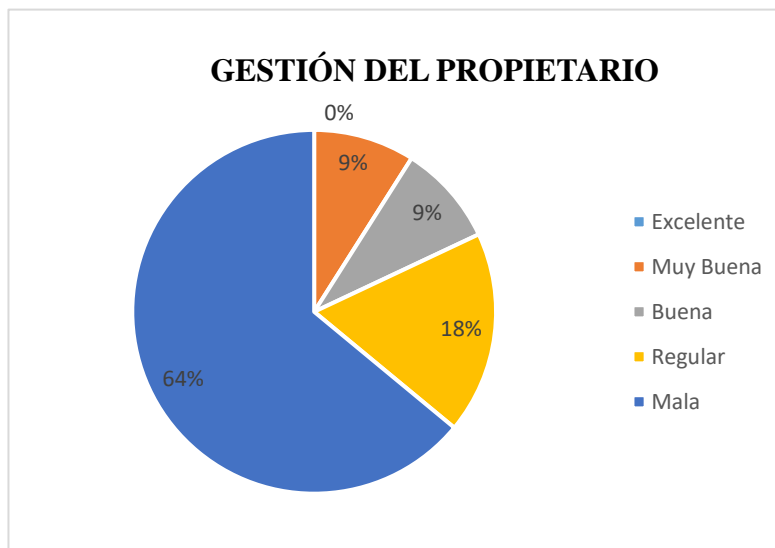
#### 4. ¿Cómo considera la gestión del propietario del comercial?

**Tabla 5: Gestión del Propietario**

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	1	9%
Buena	1	9%
Regular	2	18%
Mala	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



En la tabla 5 de la encuesta aplicada a los trabajadores del comercial SU ECONOMIA, el 64% de los encuestados manifiestan que el propietario del negocio no realiza correctamente las gestiones de la empresa, tomando decisiones erróneas que afectan la productividad del comercial.

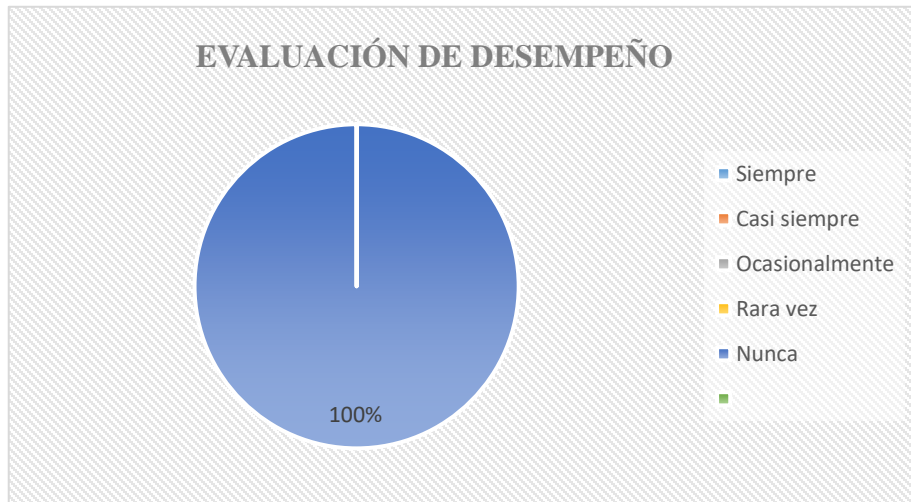
5. ¿En el comercial se realizan evaluaciones de desempeño?

**Tabla 6: Evaluación de Desempeño**

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



Mediante la aplicación de la encuesta a los empleados del comercial SU ECONOMIA, en referencia a si han sido evaluados, todos los encuestados manifestaron que no se les ha realizado ninguna evaluación para medir su desempeño laboral.

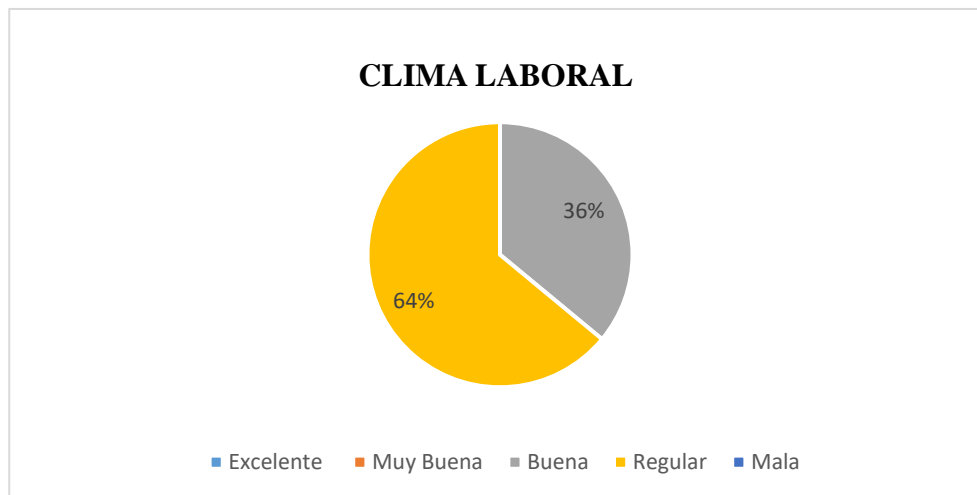
## 6. ¿Cómo considera el clima laboral den comercial?

**Tabla 7: Clima Laboral**

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	4	36%
Regular	7	64%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 de la encuesta aplicada al personal del comercial SU ECONOMIA se pudo observar que el 36% de los empleados dicen que el clima laboral dentro de la empresa es bueno, mientras el otro 64% manifiesta que es regular, lo cual influye en la motivación a la hora de realizar sus labores.

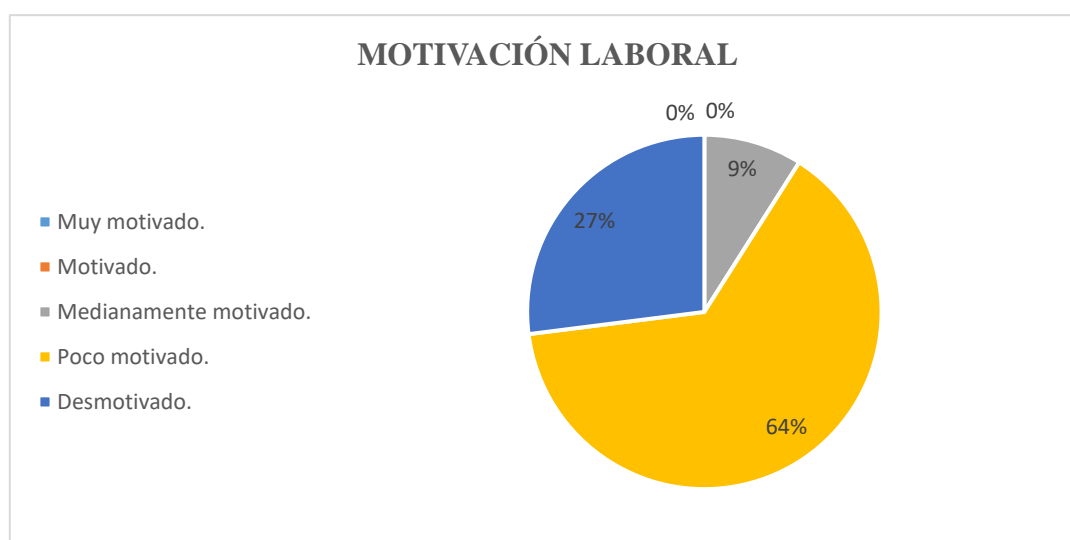
## 7. ¿Qué tan motivado se encuentra usted a la hora de realizar las labores que le asignan?

**Tabla 8: Motivación Laboral**

Opciones	Frecuencia	%
Muy motivado.	0	0%
Motivado.	0	0%
Medianamente motivado.	1	9%
Poco motivado.	7	64%
Desmotivado.	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



En la tabla 8 de la encuesta aplicada a los trabajadores del comercial SU ECONOMIA, se pudo constatar que la mayoría de los encuestados manifiesta que se sienten poco motivados en el trabajo, debido a diferentes circunstancias, tales como; no recibir capacitaciones, no recibir incentivos laborales por parte del comercial, entre otros. Todo eso ha generado que la motivación del personal sea baja, por lo cual también afecta a su desempeño laboral y por ende a la productividad del comercial.

**8. ¿Considera que la remuneración es justa por las horas que trabaja diariamente?**

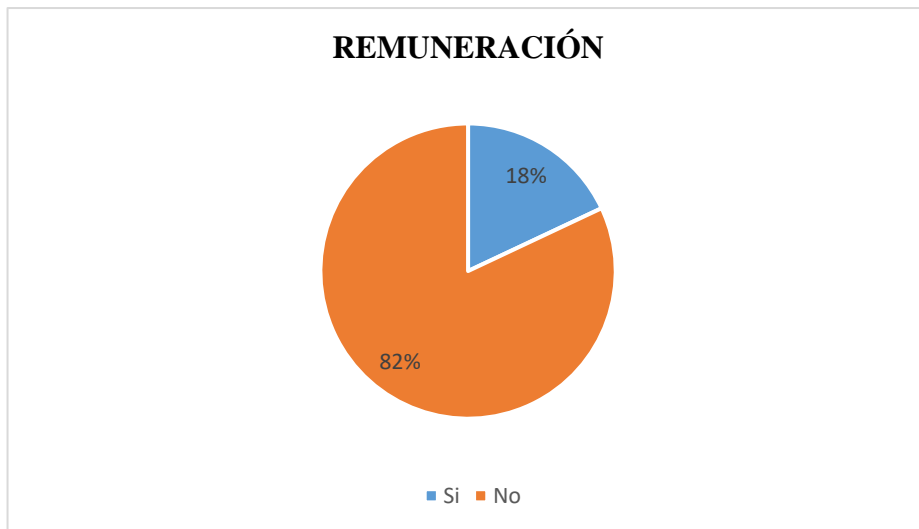


**Tabla 9: Remuneración**

Opciones	Frecuencia	%
Si	2	18%
No	9	82%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 de la encuesta aplicada al personal del comercial SU ECONOMIA se pudo observar que el 36% de los empleados dicen que el clima laboral dentro de la empresa es bueno, mientras el otro 64% manifiesta que es regular, lo cual influye en la motivación a la hora de realizar sus labores

**9. ¿Cuándo usted entro a laborar en el comercial le brindaron una inducción adecuada para que conozca cuales eran sus labores a realizar?**

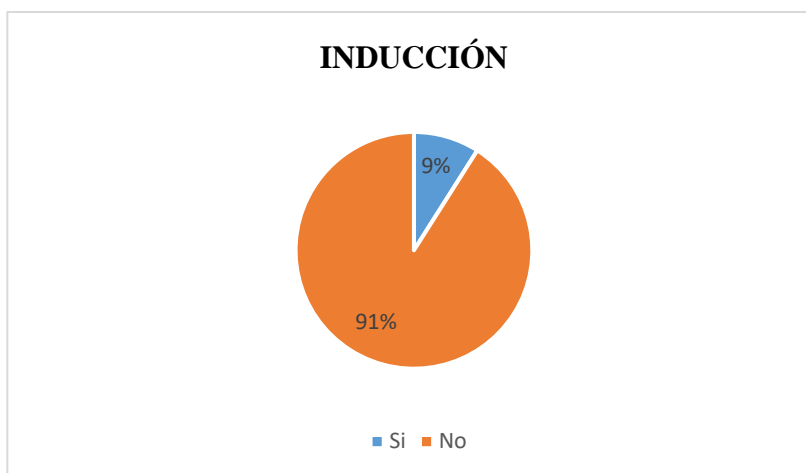
**Tabla 10: Inducción**

Opciones	Frecuencia	%
----------	------------	---

Si	1	9%
No	10	91%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los trabajadores del comercial SU ECONOMIA.

**Elaborado por:** Luna Lara Valeria



Mediante la aplicación de la encuesta a los empleados del comercial SU ECONOMIA, en referencia a si les brindaron una inducción adecuada al momento de ser contratados, el 1% de los encuestados manifiesta si haber recibido la inducción, mientras el 91% dicen no haber recibido lo que ha provocado que su adaptación no sea en el tiempo estimado.

***ANEXO 5: COMERCIAL***

