



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JULIO 2023 - OCTUBRE 2023**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

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

**TEMA:**

**GESTION DE TALENTO HUMANO EN FARMACIA “SU RECETA” DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**JONATHAN ALEXANDER GALLO CALERO**

**TUTOR:**

**ING. VIVIANA DEL ROCIO ONOFRE ZAPATA**

**AÑO 2022**

## ÍNDICE GENERAL

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
MARCO CONEPTUAL .....	6
Objetivos que se propone la gestión .....	6
Ventajas de la gestión .....	7
Características de la gestión.....	7
Funciones de la gestión administrativa .....	7
<i>Planificación</i> .....	8
<i>Organización</i> .....	8
<i>Dirección</i> .....	10
<i>Control</i> .....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	12
RESULTADOS.....	13
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	17
CONCLUSIONES .....	19

RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS .....	23

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este estudio de caso busca realizar una investigación de la situación problemática que es detectada a través de las prácticas pre profesionales en la farmacia Su Receta, ubicada en la ciudad de Babahoyo, esta es una empresa farmacéutica con varias décadas en el mercado local y puede catalogarse como una de las más reconocidas y que goza de aceptación por parte de los fluminenses, sin embargo, sus procesos administrativos específicamente, en el área de talento humano ha generado problemas durante los últimos años.

Uno de los inconvenientes se relaciona a la falta de coordinación en la rotación de los turnos, es decir, existen confusiones por parte de los empleados en cuanto al cambio de turno, puesto que, no anuncian sus horas de trabajo con claridad y da origen a conflicto entre empleados y jefe-empleado, por otro lado, presentan inconveniente por establecimiento de días de descanso, debido a la demanda de los productos que comercializa el propietario solo otorga 1 día de descanso a sus empleados y es causante de altercados y utilización de expresiones poco agradables, que enfatizan el malestar de los empleados, puesto que varios de ellos cubren turno incluso los fines de semana y feriado

Mientras que, en otras anomalías, la empresa destina el tiempo de 30 minutos para las horas de almuerzo o merienda, debido a la demanda que tienen sus productos, siendo el mediodía uno de los horarios donde la farmacia comercializa a gran escala medicinas; de modo que, los empleados deben alimentarse de manera rápida o dejar sus alimentos para atender a los clientes, la misma que va de la mano con la falta de estructuración de un manual que genere las directrices, políticas de conducta, vestimenta y demás, que contribuya a desarrollar las actividades en un ambiente cordial, por tanto, surgen discrepancias por parte de los empleados incluso con el propietario debido a las personalidades, creencias, opiniones sobre sucesos actuales.

Otra situación observada refiere que el personal presenta problemas relacionados a la falta de conocimiento entorno a la ubicación de productos y realiza preguntas constantes al propietario durante la atención al cliente con respecto a la existencia de productos, indicaciones, contraindicaciones y demás aspectos que inciden en la garantía del cliente al adquirir el producto, además, se suelen usar términos poco apropiados para realizar los llamados de atención y explicar

cómo se realizan los procesos de forma correcta, también, existe desconfianza a tal punto de controlar de manera permanente las cajas y medicina para evitar hurtos por parte de los empleados

La empresa no posee un sistema de incentivos, es más los sueldos y salarios que recibe el personal de la farmacia Su Receta suele ser tardía, es decir, los pagos se realizan cada 15 días, sin embargo, se efectúan 5 o 7 días después, sumado a ellos, no concede vacaciones a sus empleados de acuerdo a lo estipulado por la ley.

En cuanto a los procesos de gestión de talento humano, suele ser complicado para la empresa, determinar el desempeño que posee los empleados, debido que, no consideran ninguna herramienta necesaria para medir el grado de cumplimiento de los objetivos que se busca alcanzar, adicional a ello, no se consideran propuesta por parte de los clientes internos que refiera la innovación

## JUSTIFICACIÓN

El interés por abordar este tema de estudio se debe a lo observado a través de las prácticas pre profesionales en la farmacia Su Receta, donde no son considerados indispensables cada uno de los procesos de gestión de talento humano, que se realizan para alcanzar los objetivos previstos a pesar que, los procedimientos que se desarrollan con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar, cada una de las actividades que se desarrollan en la empresa, se basan específicamente en retener a los colaboradores, a través de prácticas adecuadas que generen un ambiente laboral apropiado y a su vez impulsa la productividad para su efecto se debe considerar las herramientas y medios propios para impulsar al desarrollo continuo y satisfacción de los clientes internos.

Otra de los aspectos que impulsa el estudio de estos procesos, es aquellos que se desarrollan en torno a la gestión de talento humano comprende las ventajas que alcanzaría con las buenas prácticas de talento humano que, permite incrementar de forma significativa la competitividad y el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores basados en la eficiencia y eficacia, además de, generar una cultura organizacional que direcciona cada uno de los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos.

Por otra parte, los hallazgos obtenidos en relación a las actividades que se desarrollan en la gestión de talento humano permite hacer un contraste con las conceptualizaciones obtenidas a partir del criterio de diversos autores, que resaltan la importancia, ventaja, causas y efectos, que originan la carencia de estos procedimientos, para que quienes correspondan en un corto plazo tomen los correctivos necesarios, para encaminar los esfuerzos en conjunto hacia el crecimiento y sostenibilidad de la empresa en el mercado.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Analizar la gestión de talento humano que se realiza en la farmacia Su Receta

### **Objetivos Específicos**

- Especificar los problemas que presenta la empresa en relación a la gestión administrativa.
- Identificar las causas que genera los procesos de gestión existente en la empresa.
- Determinar el impacto de la gestión en las actividades de la empresa.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación en la que se basa este caso es “gestión administrativa, tributaria, auditoría y control”, correspondiente a la carrera de comercio, puesto que, es parte de la gestión administrativa que se realiza por parte de los responsables o propietarios de la empresa y permite realizar un análisis de cada uno de los elementos de la administración que refiere planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos que se dan con frecuencia para generar motivación y retener a los empleados de la farmacia.

Por otro lado, “empresa de instituciones públicas y privadas”, es la sublínea a la que está sujeta a este estudio, debido que, la farmacia es una unidad de negocio del sector farmacéutico que se desenvuelve en el ámbito privado, por tanto, requiere seguir lineamiento específico que evidencian la calidad de los productos y estar en constante supervisión por parte de las entidades públicas que regulan este tipo de empresas para verificar la aplicación de la normativa comercial y sanitaria, que debe aplicar.

En consecuencia, que presenta la empresa en la gestión de talento humano, con la finalidad de proporcionar a sus administradores la información para que se den los correctivos necesarios y lograr una mayor eficacia y eficiencia en sus procesos.

En consecuencia, este estudio identifica problemas, causas y efectos a partir de una información clara, veraz y oportuna, basada en evidencias que se encuentren vinculados directamente a la administración y comercialización de bienes y como lo establece el perfil de egreso y la formación académica adquirida durante 8 niveles en esta especialidad.

## MARCO CONEPTUAL

Este estudio se desarrolla en la Farmacia Su Receta con RUC # 1206274100001 y es considerado un contribuyente obligado a llevar contabilidad, se dedica a la venta al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados, se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, calle 10 de agosto y pedro Cabo (esquina), con aproximadamente 35 años de experiencia en el mercado local y al servicio a la comunidad Fluminense.

El estudio de caso refiere, cada uno de las actividades relacionadas a la gestión de talento humano, entiéndase según Dulanto y Kelly (2019) es un grupo de acciones que tiene como fin alcanzar las mestas de una organización sin importar su modelo económico, por medio de una planificación estructurada, organizada, controlada y direccionada que permita un adecuado manejo administrativo, cumplimiento de metas y objetivos de manera eficaz y eficiente.

### **Objetivos que se propone la gestión**

Dentro de los objetivos que se logran al poner en práctica la gestión administrativa desde la expectativa de Quiroz (2020):

- Para lograr un mejor desempeño se debe maximizar la gestión administrativa.
- Realizar una evaluación periódica para mejorar el control de los procesos y tomar decisiones a tiempo.
- Proporcionar el logro de objetivos, eso permite facilitar el trabajo y volverlo eficaz.
- Implementar las nuevas tecnologías para ofrecer una mejor oferta de bienes, servicios o productos al mercado.

Mientras que desde la perspectiva de Díaz y León (2019) una gestión administrativa de compras y pedidos permite obtener los siguientes objetivos:

- Disponer de productos a costos mínimos de adquisición.
- Asegurar una mejor relación entre la calidad y precio.
- Mejorar las relaciones con los proveedores a través del cumplimiento de las condiciones.
- Establecer el método justo a tiempo para obtener las cantidades de inventarios

suficientes. (pág. 77)

### **Ventajas de la gestión**

Según la perspectiva de Caldas (2017) “Para que los procesos se desarrollen de manera eficaz y eficiente, mantener una gestión administrativa adecuada brinda varias ideas, que hacen referencia:

- Eficacia en procesos.
- Costos minimizados
- Seguridad y rigurosidad en los procesos ( (pág. 242)

El proceso de gestión administrativa mantiene un carácter sistemático, ya que contribuye a fomentar acciones direccionadas y coherentes con el alcance de las metas, por medio del cumplimiento de las clásicas funciones que se encuentran en la gestión y en los procesos administrativos, como: planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017, pág. 952).

### **Características de la gestión**

Para Pacheco (2022) este tipo de procesos comprenden una serie de singularidades:

- En el mundo de las finanzas se las considera como un arte.
- Desde una postura administrativa; se analiza cualquier decisión de la organización en referencia a las políticas comerciales, valores agregados de los productos y presupuestos.
- Para la optimización del trabajo de forma eficaz
- Alcanza a motivar y coordinar el trabajo y la superación del equipo laboral de forma individual y colectiva
- Produce normas sociales que permiten mejorar los procesos colaterales.

### **Funciones de la gestión administrativa**

Por otra parte, Carrión et al. (2016) “Para determinar el modelo de gestión administrativa para cualquier empresa sea pequeña, mediana o grande se debe de determinar sus bases que están

centradas en la planificación, dirección, control, organización, comunicación, gestión en el talento humano y finalmente en la evaluación de los procesos administrativos.

Por consiguiente, los procesos administrativos variaran según sea el tipo de organización o empresa que requiera de ajustes, dado que algunas prefieren un proceso más generalizado, mientras que otras requieren de un proceso mayor personalizado.

### ***Planificación***

En primera instancia, se define a la planificación como un proceso donde interviene un conjunto de técnicas que facilita la optimización de la demanda, coordinar los recursos. Para su correcta integración en los diferentes departamentos Hernández (2016), pág. 69

Por otra parte, Hermidas (2016) manifiesta que la planificación permite la identificación de las necesidades y busca que se resuelvan de manera rápida y óptima, a través de la adquisición de servicios y productos que favorezcan el desarrollo de las acciones de forma ágil y a su vez, obtener una ventaja en el desarrollo de las tareas asignada

### ***Organización***

La segunda función de la gestión administrativa es la organización, según Bladez (2014) para establecer las funciones y autoridades hay que determinar en equipo algunos aspectos, como:

- Diseño puestos y tareas asignadas
- La designación adecuada de personas para el desarrollo de sus funciones
- Estructura internamente la organización.
- Establecer métodos y procedimientos.

De acuerdo a Alles (2019) “La estructura de los subsistemas de los recursos humanos se logra a través de la organización de los mismos recursos y entre ellos son:

- Análisis y descripción del puesto.
- Atracción selección e incorporación de personas.
- Evaluación del desempeño.
- Remuneraciones y beneficios.

- Desarrollo y planes de sucesión.
- Formación. (pág. 16)

Desde la opinión de Amo (2019) los procesos de organización en una compañía, inician desde el proceso de adquisición de los recursos humanos, ya que estos son los encargados de desarrollar de forma eficiente y eficaz todas sus tareas encomendadas, por lo tanto el procedimiento de reclutación del personal idóneo requiere de una atenuante preparación física de cada uno de los elegido, dado que son los responsables del crecimiento y desarrollo de una empresa, (pág.13)

Mientras que, desde la perspectiva de Fernández (2017) la selección es la comparación entre las cualidades de uno y otro candidato considerando los parámetros y técnicas basado en los conocimientos y habilidades que se requieren para ser seleccionado como el candidato idóneo. (pág.83)

Adicionalmente, entre los elementos que contribuyen de forma significativa a la administración se encuentra la capacitación al personal, ya que esto favorece el desarrollo de sus habilidades y destrezas en su jornada laboral, mejorando su productividad en comparación a los empleados que no tienen ningún tipo de capacitación.

La capacitación es fundamental en una empresa y debe ser vista como un proceso que integre, desarrolle y evolucione a cada uno de los integrantes que participan en las empresas, no es una simple realización de cursos consiste en lograr que las personas obtengan conocimientos y generen condiciones para desarrollar su trabajo de forma eficiente e independiente del ámbito en el que se desenvuelva.

Entre los indicadores de gestión que se debe implementar de manera regular son los flujos de información entre todo el personal, ya que para comprobar que las tareas realizadas se realizan tal cual como han sido planteadas, por ende es fundamental crear un esquema que constituya una serie de procesos diseñados para compartir información rápida, estandarizada y ordenada para comprobar su desarrollo Muñoz (2018).

Para Mujica y Guzmán (2021) los incentivos económicos para los empleados es un recurso que todas las empresas utilizan, esto con la finalidad de lograr una motivación en los colaboradores y les inviten a realizar sus tareas en menor tiempo, mejoren su productividad y ejecuten sus acciones de la mejor manera posible. Esto es importante, dado que al mantener una fuerza laboral contenta, los resultados serán los más óptimos para la compañía.

Los incentivos se realizan en torno al desempeño que realicen los colaboradores, es una motivación extra que tienen para cumplir con sus objetivos y en virtud a esos premios logran obtener resultados favorecedores tanto para la empresa como para ellos, ya que les permite sacar lo mejor de ellos mismos en sus jornadas laborales.

### ***Dirección***

Mientras que, la tercera fase refiere a la dirección, es también identificada también como el liderazgo, guía, comando ejecución o como parte de la implementación de dirección administrativa. A su vez, se la define como el sistema respiratorio de una empresa, ya que permite que todos los departamentos trabajen de manera sinérgica Luna (2015)

Según Acosta (2017) las funciones de la dirección clásica son:

- Información, adquiere conocimientos de la realidad y las posibilidades considerando el conocimiento de la situación la previsión diagnóstico directrices políticas datos y asesoramiento.
- Decidir, consiste en realizar planes definir metas y elaborar un plan realizable
- Organizar, corresponde a la distribución de los recursos considerando la estructura organizativa funciones programas presupuestos y finalmente la asignación de los recursos necesarios
- Mandar, refiere a conducir a las personas a través de la información motivación formación y dotación
- Controlar, permite ejecutar y controlar lo realizado a través de la medición análisis y toma de decisiones.

## ***Control***

Por último, el control es la verificación de todas las tareas que están previstas con el objetivo de que se ejecuten todas las estrategias estructuradas y planificadas. Siendo un indicador de evaluación sobre cualquier problema y permita tomar decisiones a tiempo González (2020)

Añade Yamith (2018) dentro del control es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Detectar las áreas responsables de las actividades.
- Comparar los ejecutados sobre lo planeado.
- Optimizar esfuerzos a través de la designación de las funciones con claridad a las personas encargadas de ejercer el control.
- Aplicar sistemas de control modernos que se encuentren enlazados con la gestión.
- Priorizar inicialmente las áreas que más urge por revisar. (pág. 31)

El control esta relacionado con la evaluación de desempeño en una conceptualización integrada que resalta el comportamiento y los resultados obtenidos por toda la fuerza laboral en un determinado tiempo, en pocas palabras es la productividad que tiene un colaborador en cualquier actividad asignada o el resultado de un conjunto de actividades donde se mide el conocimiento y la experiencia (Alles, 2017, pág. 28)

## MARCO METODOLÓGICO

La metodología necesaria comprende la aplicación de del método analítico que permite a través de la especificación de cada uno de los procesos que desarrolla la farmacia entorno a la gestión del talento humano, seguido, interpretar la información obtenida y el método bibliográfico contribuye a conceptualización términos claves desde el criterio de diversos autores, que especifican el desarrollo correcto de las actividades de gestión y admita realizar un contraste con los hallazgos obtenidos.

Las técnicas que aplicó a este estudio para la recopilación de información son:

- La entrevista conlleva determinar cada uno de los procesos que se desarrollan de forma frecuente y medios que se consideran para realizar las gestiones pertinentes del talento humano, a partir del criterio de la persona responsable del desarrollo de los procesos administrativos.
- La encuesta ayuda a generar información con respecto al grado de satisfacción que muestran los empleados debido a los beneficios que reciben por la realización de sus actividades, así como, los estímulos propios de la gestión de talento humano.

Los instrumentos que se emplearon para la aplicación de estas técnicas comprenden:

- Cuestionario de entrevista que comprende 10 interrogantes semielaboradas con la finalidad de conocer los detalles de los procesos que se desenvuelven en el departamento de recursos humanos de la farmacia.
- La ficha de encuesta se conforma de 10 preguntas cerradas, bajo la escala de Likert, la misma se aplica a cada uno de los empleados, que laboran en esta empresa farmacéutica, por otro lado, las respuestas obtenidas fueron ordenadas, tabuladas e interpretadas para conocer a ciencia cierta cuál es la situación y el medio en que se desenvuelven los clientes internos.

## RESULTADOS

Al aplicar la entrevista al propietario de la Farmacia Su Receta, se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la Farmacia Su Receta*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Cuáles son los procesos que se realizan en la farmacia en relación a la gestión de talento humano?	Los procesos que se vincula al talento humano se desarrollan a partir de la experiencia más con conocimiento de gestión, y sin: Reclutamiento y selección del personal, Inducción a los nuevos empleados, fomenta el desarrollo profesional, incentivó a desarrollar un ambiente de trabajo adecuado, monitoreo del personal, genera los permisos pertinentes, y vela por el bienestar de los empleados.
<b>2</b>	¿Cuál es la formación académica que posee para realizar la gestión de talento humano?	El propietario y administrador de la farmacia tiene formación en el área de medicina más no en el área administrativa
<b>3</b>	¿Cómo se realiza la coordinación de los turnos de la farmacia?	Lo establece el propietario desde su punto de vista de forma semanal y se realiza la notificación a los empleados.
<b>4</b>	¿Cómo es el clima organizacional de la Farmacia?	El clima interno de la farmacia como normal, sin embargo, al momento de atender al cliente suele haber un ambiente de estrés porque tiene un alto número de clientes que solicita atención inmediata
<b>5</b>	¿Por qué la empresa carece de un manual de comportamiento?	La Farmacia no posee un manual de comportamiento puesto que jamás se han visto en la necesidad de estructurarlo, todos los

		esfuerzos se direccionan a atender al público y abastecerse de productos para la venta.
6	¿Cómo reciben los empleados una inducción formal de las actividades de la empresa?	Los empleados reciben una explicación de sus actividades por parte del propietario y actividades específicas por parte de los empleados con mayor tiempo en la farmacia
7	¿Cómo se desarrolla el programa de incentivos al personal en la Farmacia?	La empresa no posee un programa de incentivos para el personal
8	¿Cómo se desarrollan los procesos y fechas para el pago de sueldos y salarios?	Los procesos que se desarrollan en torno al pago de sueldos y salarios se desarrollan considerando los parámetros que establece la ley, sin embargo, en ciertas ocasiones existen días de retraso cuando el encargado de realizar y pagar los roles tiene que atender imprevistos fuera de la farmacia.
9	¿Cuáles son los beneficios sociales establecidos en la ley que reciben los empleados de la farmacia?	Se realiza el pago de décimo mas no vacaciones, es decir, no se otorgan ni son pagadas.
10	¿Cómo realiza la empresa la evaluación de desempeño?	La farmacia no realiza una evaluación de desempeño solo se fija en el desenvolvimiento cotidiano de su personal para poder realizar una valoración de su desempeño

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario de la Farmacia Su Receta

**Elaborado por:** Jonathan Gallo

Mientras que, al aplicar la encuesta a los empleados se obtiene la siguiente información:

**Tabla 2**

*Procesos de gestión de talento humano que se realizan en la empresa*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
Reclutar y seleccionar el personal	8	38%
Capacitar y entrenar	5	24%
Evaluar el desempeño laboral	0	0%
Describir las responsabilidades del puesto	8	38%
Desarrollar programas, talleres, cursos, etc.	0	0%
Promocionar el desarrollo del liderazgo	0	0%
Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal	0	0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Farmacia Su Receta*

*Elaborado por: Jonathan Gallo*

**Tabla 3**

*Tipos de programa de incentivos al personal que tiene la Farmacia*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
Seguro médico.	8	100%
Vehículo de empresa con los gastos incluidos.	0	0%
Ayudas a la vivienda.	0	
Bonos de descuento en productos de la empresa.	0	0%
Bonos de descuento en empresas afiliadas.	0	0%
Bonos de guardería.	0	0%
Bonos de gimnasio u otras actividades.	0	0%
Planes de pensión.	0	0%

Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Farmacia Su Receta*

*Elaborado por: Jonathan Gallo*

**Tabla 4**

*Tipos de evaluación de desempeño realizadas por la Farmacia*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
Evaluación de la actuación del personal.	0	0%
Autoevaluación.	0	0%
Evaluación 180 grados.	0	0%
Evaluación 360 grados.	0	0%
Evaluación de desempeño por competencias.	0	0%
Análisis de trabajo	0	0%
Ninguno	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Farmacia Su Receta*

*Elaborado por: Jonathan Gallo*

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se puede evidenciar mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados de la Farmacia Su Receta, según la *Tabla 1*, que no se realizan procesos de gestión de talento humano, basados en la planificación, organización, dirección y control a través de un departamento que genere las herramientas y conocimiento propio de las actividades que se realizan al ingresar a laboral en la empresa, solo se desarrollan ciertos procesos como reclutamiento y selección, del personal, capacitación al personal de nuevo ingreso y descripción del puesto, por ende, existen varios conflictos que generan malestar a los colaboradores e incide en el desarrollo fluido y eficiente de su trabajo.

Por tanto, las actividades que se desarrollan como parte de la gestión de talento humano desde la perspectiva de los empleados puede calificarse como regular o deficiente y como consecuencia, presenta procesos deficientes que conllevan a generar un clima conflictivo entre empleados y colaboradores debido a la falta de coordinación de los turnos, puesto que, existe impuntualidad en las horas de cambio de turno porque no se realizan las notificaciones a tiempo a los empleados

De acuerdo a la información obtenida, de la *Tabla 2*, en cuanto al clima organizacional que tiene la empresa más del 80% de ellos refieren ser poco agradable y es calificado como regular, puesto que, en esta no se aplica un trato adecuado al personal al realizar los llamados de atención, existe un ambiente de tensión y el espacio reducido, de modo que, existen choques o golpes con codos o brazos debido a que es dificultoso que dos o más personas se movilen a localizar la medicina al mismo tiempo.

Los empleados a través la *Tabla 3*, manifiestan que, la Farmacia no diseña ni aplica programas de incentivos a los empleados que premien su esfuerzo en las actividades asignadas o sirva de estímulo para desarrollar su trabajo con mayor eficiencia, sin embargo, los únicos beneficios recibidos es la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que permite recibir atención médica cuando el interesado lo necesite; por otro lado, se puede evidenciar que reciben beneficios sociales que la ley establece como: Afiliación a la Seguridad Social, décimo tercero y décimo cuarto sueldo y fondo de reserva, no obstante, no reciben vacaciones debido a

que el número de empleados existentes no cubre la demanda de clientes que atiende diariamente la Farmacia. Por tanto, deben trabajar todos los días e incluso los feriados.

Según la información que manifiesta la

*Tabla 4*, sobre la información que proporcionan los empleados, la empresa no realiza una evaluación de desempeño, por tanto, desconoce los puntos débiles y fuertes de sus empleados, así como los procesos que se deben mejorar.

## CONCLUSIONES

En referencia a la información obtenida con respecto a la gestión de talento humano en farmacia “Su Receta” en la ciudad de Babahoyo, se concluye lo siguiente:

- A través de los instrumentos de recopilación de información, cuestionario de encuesta y guía de entrevista, se pudo determinar que los problemas que presenta la empresa son: falta de coordinación en la rotación de los turnos, inconveniente por establecimiento de días de descanso, horario limitado para el almuerzo, clima organizacional poco agradable, contratación de personal sin conocimiento del área donde se desenvuelve, trato poco adecuado al empleado, inexistencia de un programa de incentivos al personal, retraso en las fechas de pago, no se conceden las vacaciones de acuerdo a la ley y no se realizan procesos de evaluación de desempeño.
- Las causas de una gestión de talento humano no apropiada, se debe a que carecen de un responsable con el conocimiento académico para su realización, por tanto, no conocen la importancia y los beneficios de una adecuada gestión, además de implementar una planificación, administración, dirección y control de cada uno de las actividades que se desarrollan por parte de la unidad de negocio
- El impacto que se tiene con los problemas existentes generar un trabajo erróneo, fomenta un ambiente inadecuado de trabajo que generan como resultado final, la desmotivación para la realización de sus actividades e impacta directo en la eficiencia y eficacia.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Considerar el análisis desarrollado para efecto de dar los correctivos necesarios en los problemas identificados por parte de quien corresponde y lograr el desarrollo de las actividades por parte de los empleados de forma eficiente y eficaz.
- Capacitar a los responsables de la administración en talento humano, en temas que refieren al orden adecuado para efectuar sus actividades, prioritariamente en la implementación de los elementos administrativos (planificación, administración, dirección y control) en el modelo de gestión que se considere el más idóneo para la empresa.
- Implementar una herramienta que permita medir el desempeño de las actividades que desarrollan los empleados, así como un análisis interno y externo que identifique los puntos fuertes de donde se pueden impulsar al crecimiento y de los débiles para generar estrategias que vuelvan a la empresa farmacéutica rentable y competitiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. M. (2017). *Dirigir: liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir, reuniones*. Madrid: Esic.
- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias*. Argentina: Granica.
- Alles, M. A. (2019). *Formación, capacitación y desarrollo*. Argentina: Granica.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Elearning.
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso administrativo*. Estado de México: Unid.
- Caldas, B. M., Carrión, H. R., & Heras, F. A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Carrión, L., Zula, J., Palacios, W., & Castillo, L. (08 de Octubre de 2016). *Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/07CA201602.pdf>
- Díaz, P. E., & León, S. M. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Madrid: Paraninfo.
- Dulanto, F., & Kelly, D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. *Trabajo de grado para obtener el título de licenciado en administrativo*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Fernández, L. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345*. La Rioja: Tutor Formación.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.

- Hermida, M. A., & Iglesias, F. I. (2016). *Gestión administrativa del proceso comercial*. España: Ideaspropias.
- Hernández, B. L. (2016). *Técnicas logísticas para innovar, planificar y gestionar*. Barcelona: Marge Books.
- Luna, G. A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo editorial Patria.
- Mendoza, B. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Mujica, A. R., & Guzmán, M. M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real plaza cusco 2019*. Universidad Continental: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Mujica\\_Guzman\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf)
- Muñoz, V. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Unid.
- Pacheco, J. (01 de marzo de 2022). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* Web y empresas: [https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/#Caracteristicas\\_de\\_la\\_gestion\\_administrativa](https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/#Caracteristicas_de_la_gestion_administrativa)
- Quirós, M. (07 de diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#>:
- Yamith, D. O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: Fundación universitaria del área Andina.

**ANEXOS***Anexo 1 Entrevista***UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE COMERCIO**

**Entrevistado:** Administrador de la farmacia Su Receta

**Objetivo:** determinar los factores que inciden en la gestión de talento humano que realiza la empresa.

**Preguntas.**

1. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la farmacia en relación a la gestión de talento humano?
2. ¿Cuál es la formación académica que posee para realizar la gestión de talento humano?
3. ¿Cómo se realiza la coordinación de los turnos de la farmacia?
4. ¿Cómo es el clima organizacional de la Farmacia?
5. ¿Por qué la empresa carece de un manual de comportamiento?
6. ¿Cómo reciben los empleados una inducción formal de las actividades de la empresa?
7. ¿Cómo se desarrolla el programa de incentivos al personal en la Farmacia?
8. ¿Cómo se desarrollan los procesos y fechas para el pago de sueldos y salarios?
9. ¿Cuáles son los beneficios sociales establecidos en la ley que reciben los empleados de la farmacia?
10. ¿Cómo realiza la empresa la evaluación de desempeño?

## *Anexo 2 Encuesta*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE COMERCIO**

**Encuestados:** empleados de la farmacia Su Receta

**Objetivo:** determinar los factores que inciden en la gestión de talento humano que realiza la empresa desde la perspectiva del personal.

**Preguntas:**

**1. ¿Qué procesos se realiza en la farmacia Su Receta una gestión de talento humano?**

Reclutar y seleccionar el personal

- Capacitar y entrenar
- Evaluar el desempeño laboral
- Describir las responsabilidades del puesto
- Desarrollar programas, talleres, cursos, etc.
- Promocionar el desarrollo del liderazgo
- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal

**2. ¿Califique la gestión de talento humano que desarrolla la farmacia Su Receta?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**3. ¿Cuáles son los conflictos que se originan en la coordinación de los turnos de la farmacia?**

- Conflicto entre compañeros - propietarios
- Personal incompleto
- impuntualidad en el horario de entrada
- Otros
- Ninguno

**4. ¿Cuántos días de descanso por semana posee cada empleado?**

- Ningún día
- Menos de 1 día
- 1 día
- 2 días
- 3 días o más

**5. ¿Cuáles son los problemas que presenta el personal debido a la falta de días de descanso?**

- Estrés
- Cansancio
- conflicto entre compañeros
- falta de concentración
- Otros

**6. ¿Califique el clima organizacional que se desarrolla en la farmacia Su Receta?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**7. ¿Quién desarrolla las inducciones en la farmacia Su Receta?**

- Personas externa
- Propietario
- Administrador
- Empleados antiguos
- Otros
- Ninguno

**8. ¿Cuál/ es son los tipos de programa de incentivos que recibe el personal?**

- Seguro médico.
- Vehículo de empresa con los gastos incluidos.
- Ayudas a la vivienda.
- Bonos de descuento en productos de la empresa.
- Bonos de descuento en empresas afiliadas.
- Bonos de guardería.
- Bonos de gimnasio u otras actividades.
- Planes de pensión.

Ninguno

**9. ¿Qué tipo de beneficios sociales que establece la ley recibe los empleados de la farmacia Su Receta?**

- Afiliación a la Seguridad Social
- Pago por horas extras y suplementarias
- Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo
- Pago del fondo de reserva
- Vacaciones anuales
- Pago de la jubilación patronal
- Licencia por maternidad /paternidad
- Pago de utilidades
- Ninguno

**10. ¿Qué tipo de evaluación de desempeño realiza la empresa?**

- Evaluación de la actuación del personal.
- Autoevaluación.
- Evaluación 180 grados.
- Evaluación 360 grados.
- Evaluación de desempeño por competencias.
- Análisis de trabajo
- Ninguno

# CASO DE ESTUDIO JONATHAN GALLO

0%

Texto entre comillas

< 1% % similitudes entre comillas

Similitudes

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CASO DE ESTUDIO JONATHAN GALLO.pdf  
ID del documento: d8d55f1da226ecb95856c93fee82c8d136f3832f

Depositante: ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCÍO  
Fecha de depósito: 14/9/2023

Número de palabras: 4568  
Número de caracteres: 29.581

fecha de  
fin de análisis:  
14/  
9/2023

Ubicación de las similitudes en el documento:

1 documento: [dspace.utb.edu.ec](https://dspace.utb.edu.ec)



... 1



[dspace.utb.edu.ec](https://dspace.utb.edu.ec)

< 1



## Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11248/E-UTB-FAFI-ING-COM-000845.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11248/E-UTB-FAFI-ING-COM-000845.pdf?sequence=1</a> 1 fuente similar	%		Palabras idénticas: 1% (64 palabras)
2	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11757/E-UTB-FAFI-COM-000028.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11757/E-UTB-FAFI-COM-000028.pdf?sequence=1</a>	%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

**Fuente ignorada** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	El documento proviene de mi biblioteca de referencias	77%		Palabras idénticas: (3557 palabras)