



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

CARRERA

COMERCIO

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023 – MARZO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA

ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023

EGRESADO:

WILSON ENRIQUE GARCÍA PERALTA

TUTOR:

ING. DANNY JAVIER GÓMEZ COSTAIN

AÑO 2024

Contenido

RESUMEN	3
SUMMARY	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
ARTICULACIÓN.....	10
MARCO TEORICO.....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	21
RESULTADOS	22
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	34

RESUMEN

Los asesores comerciales desempeñan un papel crucial en las empresas al actuar como enlaces directos entre la organización y sus clientes potenciales o existentes. Su principal responsabilidad es promover y vender los productos o servicios de la empresa, cumpliendo con metas de ventas preestablecidas. Esto implica identificar oportunidades de negocio, establecer relaciones con clientes, presentar propuestas comerciales, negociar condiciones y cerrar ventas. Además de la venta directa, los asesores comerciales también realizan actividades de seguimiento postventa para garantizar la satisfacción del cliente y fomentar relaciones a largo plazo. Esto puede incluir asistencia en la resolución de problemas, atención al cliente y ofrecimiento de productos adicionales.

Para tener éxito en su labor, los asesores comerciales deben poseer habilidades de comunicación efectiva, capacidad para establecer relaciones interpersonales sólidas, conocimiento profundo de los productos o servicios que representan, así como habilidades de negociación y cierre de ventas. El desempeño laboral de los asesores comerciales se evalúa principalmente en función de su capacidad para alcanzar y superar los objetivos de ventas establecidos, mantener altos niveles de satisfacción del cliente y contribuir al crecimiento general de la empresa. Esto puede medirse mediante indicadores como el volumen de ventas, la tasa de retención de clientes y la calidad del servicio proporcionado.

Palabras Claves: Asesores, asistente personal, comercial, desempeño laboral, Indicadores de gestión.

SUMMARY

Business advisors play a crucial role in businesses by acting as direct links between the organization and its potential or existing clients. Their main responsibility is to promote and sell the company's products or services, meeting pre-established sales goals. This involves identifying business opportunities, establishing relationships with clients, presenting commercial proposals, negotiating conditions and closing sales. In addition to direct sales, sales advisors also perform post-sales follow-up activities to ensure customer satisfaction and foster long-term relationships. This may include troubleshooting assistance, customer service, and offering additional products.

To be successful in their work, business advisors must possess effective communication skills, the ability to establish solid interpersonal relationships, in-depth knowledge of the products or services they represent, as well as negotiation and sales closing skills. Business advisors' job performance is evaluated primarily based on their ability to meet and exceed established sales goals, maintain high levels of customer satisfaction, and contribute to the overall growth of the company. This can be measured by indicators such as sales volume, customer retention rate and quality of service provided.

Keywords: Advisors, personal assistant, commercial, job performance, management indicators.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa comercial Artefacta creada hace exactamente 29 años ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles Bolívar y 5 de junio, el gerente de la empresa en esta sucursal es el Sr. Mora Gamarra Davis Rolando, su actividad comercial siendo la venta de electrodomésticos, presenta problemas en el área del desempeño laboral en la empresa. El rendimiento es un aspecto crítico de cualquier organización, ya que impacta de forma directa en la productividad, eficiencia, y la rentabilidad. Para la empresa comercial Artefacta, una empresa con mas de 29 años de experiencia en el cantón Babahoyo, dedicada a la venta de electrodomésticos y liderada por el señor Rolando Mora Gamarra Davis, la realización del trabajo fue visto como un desafío importante que requiere atención especial.

Uno de los principales problemas que afecta al desempeño laboral de los empleados de la empresa Artefacta en la ciudad de Babahoyo Es la falta de motivación y comprensión de los empleados Esto se debe a varios factores fundamentales tales como la falta de reconocimiento por parte de la empresa hacia el esfuerzo y los logros de los trabajadores reconocer y premiar a aquellos empleados destacados puede marcar una gran diferencia en la motivación escasas oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal dentro de la organización.

Con respecto a la dirección y liderazgo de la empresa se considera estar deficiente gracias a que no inspira ni guía efectivamente a los empleados un buen líder debería dirigir sus empleados y un equipo que fomente una vez una visión holística otro problema relevante. Es la falta de capacitación y de desarrollo profesional en un rubro innovador competitivo con electrodomésticos para mantener actualizados los equipos en ventas sobre las últimas tendencias del mercado y entrenarlos con técnicas para ventas especiales. Un ambiente laboral negativo, caracterizado por

la falta de compañerismo, la falta de comunicación, el acoso laboral o la falta de reconocimiento, puede afectar seriamente a la emoción al realizar una labor, lo que a su vez se traduce en una disminución en su desempeño laboral.

La ausencia de claridad respecto a las metas y expectativas de la gerencia ocasionan una falta de alineación entre los colaboradores y la organización, cuando los colaboradores no poseen certeza sobre lo que se aguarda para ellos o los objetivos empresariales en el corto, mediano y largo plazo se dificulta enfocar sus esfuerzos de forma eficiente, lo cual afecta directamente a su actuación laboral. Por último, otra dificultad que afecta a accionar laboral de una un colaborador en Artefacta es la baja retención del talento humano. La rotación excesiva del personal puede perjudicar la cohesión del equipo de trabajo, así como la calidad del servicio a la cliente operativa.

Además, la persiste la necesidad de formar nuevos empleados capaces representaría un costo extra para la compañía. El rendimiento laboral en la empresa se ve afectado por varios aspectos que van desde la falta de motivación y dedicación de los empleados, hasta la carencia de capacitación y formación para el crecimiento profesional, cambiando de un ambiente favorable a desfavorable, ya que la falta de precisión en el planteamiento de metas y expectativas son escasas.

Por cuanto se puede definir que el mayor problema que tiene la empresa es la baja calidad en el desempeño laboral en la empresa, siendo esta la clave, los problemas que presenta la empresa están directamente relacionados a la falta de motivación, poca valoración al personal de la planta empresarial, uno de los problemas más evidentes de la empresa es darle poco valor al trabajador y reconocimientos nulos en contextos laborales, dentro de estos factores de la problemática se ve afectado áreas importantes como el clima laboral, enfoques motivacionales, oportunidades de crecimiento convirtiendo a la empresa en poco exitosa desde el punto de vista de los colaboradores.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Artefacta de la ciudad de Babahoyo, es un análisis exhaustivo, dado que brindará la oportunidad única de comprender y explorar las áreas reales y la problematización en un campo real, este estudio beneficiará a varios interesados, una de las partes beneficiadas será la propia empresa quien podrá explorar sus aspectos débiles y fuertes, empresas de la localidad, emprendedores, y colaboradores tanto de la empresa como de otras que observen los cambios que pueden surgir, y por último la comunidad científica, académica e investigativa además de los propios vendedores de la empresa.

Al realizar un estudio entorno al desempeño laboral permitirá de forma concreta conocer los aspectos más importantes para la motivación y el apoyo al personal dentro de una empresa, realizar este estudio es importante dado que permitirá indagar acerca de realidades empresariales muy importantes, lo cual durante muchos años han ido evolucionando, hasta el punto de realizar estudios para fomentar el desempeño laboral, la eficiencia operativa, la compensación como parte de estrategias de motivación al talento humano, todos estos aspectos han tomado relevancia, dado que el capital humano debe ser motivado con incentivos para mejorar la productividad y la exclusividad con cada empresa.

Además, la viabilidad del estudio también se sustenta en la relevancia y pertinencia del tema, ya que el desempeño de los asesores comerciales es crucial para el éxito de cualquier empresa en el sector minorista. Por lo tanto, el presente estudio de caso se justifica en el análisis minucioso de la empresa con respecto al desempeño laboral.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar el desempeño laboral de los asesores comerciales de la empresa Artefacta, mediante la identificación de las causas que lo afectan y sugerir de medidas correctivas

Objetivos Específicos

- Establecer el nivel desempeño laboral mediante una encuesta a los colaboradores de la empresa para la identificación de posibles causas de la baja en el desempeño laboral.
- Identificar factores internos y externos que afecten el desempeño laboral mediante un analisis FODA, para la deteccion de falencias en el desempeño laboral.
- Sugerir medidas correctivas mediante los resultados adquiridos en la indagacion para lograr mejorar el desempeño laboral de la empresa.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Desempeño Laboral de los Asesores Comerciales de la Empresa Artefacta en la Ciudad De Babahoyo, Periodo 2023”, es un analisis del desempeño laboral de la empresa Artefacta, en la cual se evaluarán los aspectos internos y externos para que el desempeño laboral sea deficiente en la empresa, indagando de forma puntual para que esta información recopilada aporte al planteamiento del problema, esta investigación se vincula de forma estrecha con la línea de investigación: Gestión Financiera, Tributaria, Auditoría y de Control, enmarándose en el area de la sublinea de investigación planteada como Marketing y Comercialización.

La vinculación que existe con la actividad que imparte la empresa Artefacta, siendo de carácter comercial, dado que es una empresa dedicada a la venta de artículos y electrodomésticos para el hogar y otros, sin restricciones al momento de ofrecer sus productos, la cual se puede decir que el ofrecer un producto con atención personalizada siendo sus ventas un acto de comercialización enmarcado en la sublinea del marketing y la comercialización, La empresa Artefacta, al ofrecer productos con atención personalizada, se centra en estrategias de marketing y comercialización.

El presente estudio de caso se enmarca dentro de la sublínea de investigación: empresas e instituciones públicas y privadas, dado que se realizará un analisis del desempeño laboral de una empresa privada, mediante una entrevista para la identificación de los niveles de satisfacción de los colaboradores de la empresa, por último, un analisis del FODA para el establecimiento de los factores internos y externos. A través de entrevistas se identificarán los niveles de satisfacción de los colaboradores, complementado con un análisis FODA para evaluar factores internos y externos.

ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso presenta una relación estrecha con el trabajo realizado durante las prácticas pre-profesionales, durante este proceso, se pudieron reconocer y abordar desafíos dentro de un contexto empresarial. Las actividades se concentraron en la implementación de procedimientos administrativos y comerciales en organizaciones tanto públicas como privadas bajo la guía del instructor, facilitando la adquisición de conocimientos significativos en este campo. La estrecha relación entre el proyecto de prácticas preprofesionales permitió una experiencia enriquecedora y aplicable en el ámbito laboral. y el estudio de caso actual, titulado "Gestión Administrativa en la empresa "Desempeño laboral de los asesores comerciales de la empresa Artefacta en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023".

Durante en el tiempo que duro las pasantías previo a ser profesional en una empresa privada, se pudo identificar y comprender problemas en un contexto empresarial real, y esta experiencia es la base para aprender a resolver problemas de forma eficaz. los problemas actuales planteados en el estudio de situación fueron identificados gracias a la experiencia y lecciones aprendidas durante la pasantía.

Los conocimientos adquiridos se traducen en la capacidad de analizar, evaluar, diagnosticar e identificar eficazmente problemas en una empresa, unidad estructural u organización, como se muestra en el caso titulado "Trabajar como Consultor de Negocios Corporativos". La aplicación de las tecnologías, métodos y técnicas aprendidas en la práctica "durante el año 2023" permitió abordar de manera más eficaz las deficiencias descubiertas en las respectivas empresas. La aplicación práctica de métodos y técnicas aprendidas en el ejercicio profesional nos permite resolver problemas con una perspectiva reflexiva y eficaz.

MARCO TEORICO

Teoría de la Motivación de Herzberg:

Según Acosta M (2020), la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la motivación de Herzberg postula que existen 2 principales factores que influyen en la motivación laboral de las personas.

Primero los factores Higiénicos hacen referencia a las condiciones de trabajo básicas como el salario, políticas de la empresa, las relaciones con los demás compañeros, el ambiente físico. Esto no proporcionan motivación positiva, pero su ausencia o insuficiencia generan insatisfacción o descontento laboral. Estos son aspectos y factores externos al trabajo que rodean al individuo mientras trabaja.

Los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo en sí y la posibilidad de desarrollo personal que ofrece, es decir incluye el reconocimiento profesional, logros progreso, las responsabilidades, y el crecimiento de la satisfacción que produce el trabajo. La presencia de estos factores aumenta la motivación y la satisfacción el laboral.

Los factores higiénicos evitan la insatisfacción laboral pero no provocan satisfacción por sí mismo los factores de motivacionales sí producen un efecto de satisfacción y la motivación duradera cuando están presentes la combinación de ambos tipos de factores permiten explicar los niveles de motivación en el trabajo según Herzberg (Maslow A, 2019, pág. 43).

Teoría del Aprendizaje Social de Bandura: La teoría de aprendizaje social de Bandura destaca la relevancia de la intención, observación y la modelación de los procesos de aprendizaje

para la ejecución laboral de acuerdo con esta teoría las personas pueden mejorar su desempeño al examinar y aprender las conductas de sus colegas y los jefes. En el contexto de los asesores comerciales de Artefacta en Babahoyo, este enfoque teórico podría explorar cómo el modelo de liderazgo y los comportamientos exhibidos por los gerentes y otros colegas afectan el desempeño de los asesores comerciales.

Teoría de las expectativas

En la teoría de las expectativas se centra en las creencias individuales sobre la relación entre el esfuerzo y el desempeño las recompensas según esta teoría los empleados se motivan para tener un buen desempeño si consideran que sus esfuerzos derivan en un buen rendimiento y que ese será premiado y que valorarán sus esas recompensas (Friedman J, 2020, pág. 56).

Teoría de la Ética en los Negocios:

Considerar cómo los principios éticos y la responsabilidad social empresarial influyen en el comportamiento y el desempeño de los asesores comerciales, y cómo la empresa puede promover una cultura ética que impulse un desempeño laboral positivo (Vallejo L, 2019).

Teoría de la Administración de Ventas:

Examinar las mejores prácticas en la gestión de equipos de ventas, incluidos conceptos como la segmentación y el análisis del mercado, la asignación de territorios, la gestión de cuentas clave y la compensación de ventas, para mejorar el desempeño global de los asesores comerciales (Celaya R, 2019).

Actitud Positiva: Aportando Valor al Ambiente Laboral

La actitud de un empleado hacia su trabajo y su entorno laboral influye significativamente en su desempeño. Una actitud positiva se correlaciona con una mayor satisfacción laboral, compromiso y productividad.

“Los empleados con una actitud positiva tienden a enfrentar desafíos con optimismo, colaborar eficazmente con sus compañeros y mantener un alto nivel de energía y entusiasmo en el trabajo” (Herrera J, 2019).

Políticas y recursos

De acuerdo con Álvarez M (2019), las políticas de recursos humanos en una empresa también afectan como trabajan los empleados, las políticas promuevan o el balance entre el trabajo y la vida personal ofrecen oportunidades de crecimiento apoyan a la salud y el bienestar la recompensa y el buen trabajo, estos aspectos pueden mejorar la motivación satisfacción y el rendimiento de los empleados por otro lado políticas deficientes pueden desmotivar a los trabajadores y afectar su desempeño.

Cambios y desafíos externos del desempeño laboral

Los cambios en el mercado las nuevas tecnologías las nuevas tendencias en la industria y lo que esperan los clientes también pueden impactar en el trabajo de los empleados la habilidad en la empresa para anticipar y responder estos desafíos externos pueden afectar la estabilidad y la confianza de sus trabajadores (Herrera J, 2019, pág. 56).

El desempeño laboral impacta directamente en las ventas

A través de la calidad del servicio al cliente, los empleados que demuestran un alto nivel de compromiso, habilidades interpersonales y conocimientos sobre los productos o servicios de la empresa tienen más probabilidades de satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva.

“Esto, a su vez, conduce a una mayor retención de clientes y a la generación de recomendaciones positivas, lo que impulsa las ventas” (Alvarez M, 2019).

El desempeño laboral y la influencia e impacto en las ventas

Según con el autor Cerna R, (2018), expresa que el desempeño de los empleados y las ventas están conectadas el éxito de una compañía depende de sus trabajadores cumplan con sus responsabilidades y contribuyan a alcanzar las metas y objetivos de ventas planteados, esta relación se ve impactada de forma estrecha dado que mejor desempeño de los empleados mayor son las ventas que recibe la empresa.

El desempeño laboral y su influencia en la eficiencia operativa

Los empleados que son productivos, organizados y capaces de trabajar en equipo contribuyendo a mejorar las operaciones de manera más fluida obteniendo así la rentabilidad esperada para la empresa, la productividad está ligada de forma directa a la eficiencia operativa y por ende a el desempeño laboral de los empleados y directivos de una organización.

Esto se traduce en una capacidad mejorada para satisfacer la demanda del mercado de manera oportuna y en la optimización de los recursos disponibles para maximizar las ventas (Silva R, 2013, pág. 68) .

Selección y Contratación Efectiva

La adecuada selección y contratación de empleados con las habilidades, conocimientos y actitudes requeridas para el puesto influye significativamente en el desempeño laboral. Al reclutar a los candidatos adecuados, se aumenta la probabilidad de éxito en el puesto y se fomenta un ambiente laboral productivo (Celaya R, 2019, pág. 76).

Desarrollo de Liderazgo

La capacitación y el desarrollo de habilidades de liderazgo entre los gerentes y supervisores son cruciales para influir en el desempeño laboral de sus equipos. Un liderazgo efectivo inspira, motiva y guía a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales (Santacruz P, Pantigoso A, Perry J, & Carty P, 2016).

La gestión del talento humano impacta significativamente en el desempeño laboral al asegurar la contratación adecuada, el desarrollo continuo de habilidades, la retroalimentación constante, un clima laboral positivo, el reconocimiento y las recompensas justas, una gestión efectiva del desempeño y el desarrollo del liderazgo.

Tecnología como pilar fundamental del desempeño laboral

La tecnología es muy importante para que los trabajadores puedan hacer bien su labor, sin las herramientas tecnológicas adecuadas se estaría batallando de no cumplir con un buen trabajo ni con sus responsabilidades y la parte de la productividad sería deficiente.

Por ejemplo, si un computador, programas eficientes de internet, inteligencia artificial, celular, sería muy compleja la comunicación interna y externa de una empresa. Cómo se podrían

comunicar los jefes con sus compañeros para llevar la contabilidad, diseñar productos, atender a los clientes; así las empresas deben invertir en software, laptops, impresoras y todo aquello que sugiere mejorar el rendimiento y volverse empresas más competentes con desempeño en el ámbito laboral adecuados.

Modelos de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral

Los modelos de liderazgo de los diferentes estilos de líderes que pueden adoptar para guiar motivar y dirigir a sus equipos, el liderazgo que tiene gran influencia en el desempeño de la productividad de los empleados, identificar el modelo de liderazgo más emotivo para la organización puede marcar una gran diferencia.

Líder Transaccional

Uno de los modelos más conocidos es el transaccional que se basa en un sistema de recompensa e incentivo los líderes transaccionales motivan a los empleados a establecerse metas claras consecutivamente se promete darles recompensas por su alto desempeño, tales como bonos o ascensos entre otros (Acosta M, Salas L, Jimenez M, & Guerra M, 2019).

Liderazgo transformacional

Se enfoca en inspirar y estimular intelectual y emocionalmente a los empleados para alinear los objetivos individuales con la organización los líderes transformacionales actúan como mentores y motivan a los empleados, apelando a ideales valores, para conseguir su compromiso Genuino.

Este estilo desarrolla creatividad y la innovación otros modelos más populares de Liderazgo servidor basado en apoyar las necesidades de los empleados y el liderazgo auténtico, que enfatiza la conciencia individual y la transparencia para desarrollar la confianza y el compromiso en los equipos.

“La investigación muestra que aquellas compañías con líderes que muestran confianza, integridad y un claro sentido del propósito suelen tener mejores resultados financieros el director de la satisfacción del empleado” (Herrera J, 2019, pág. 44).

Efectos de liderazgos deficientes

Por el contrario, los malos liderazgos generan cinismo, reducen la productividad y aumentan las tasas de rotación. Existen factores situacionales que pueden influir en la efectividad de un estilo de liderazgo explícito. En situaciones de crisis o cambio, se requiere más dirección y supervisión mientras que en entornos estables, los líderes pueden dar más autonomía al equipo.

Por ejemplo, usar recompensas contingentes para incentivar mejoras a corto plazo mientras refuerza la auto-dirección a largo plazo desarrollando las habilidades y competencias de sus empleados. En conclusión, los modelos de liderazgo proveen marcos de referencia sobre las formas más efectivas para guiar, influenciar y motivar a los equipos.

Impacto general del liderazgo

El liderazgo impacta fuertemente factors fundamentales para el éxito organizacional como compromiso, satisfacción, innovación y productividad. Tener líderes preparados y con un estilo versátil y situacionalmente apropiado es clave

para que las empresas alcancen alto desempeño y los empleados puedan desarrollar su máximo potencial (Tejada A, y otros, 2022).

Pirámide de Maslow y su influencia en el desempeño laboral

Porque las necesidades fisiológicas como comer dormir son básicas, si no se cubren el empleado estará demasiado distraído para trabajar bien, la seguridad, tener estabilidad y protección en el trabajo también son importantes si el empleado se siente amenazado o inseguro eso perjudica su desempeño

Entre las necesidades sociales a las que se refiere Maslow, sentirse parte de un grupo en el trabajo tener buenas relaciones con compañeros y jefes ayuda al empleado a sentirse más cómodo y ser más productivo las necesidades estiman que tienen que ver con sentirse valorado y reconocido si al empleado se le facilita y se le hace sentir que su trabajo es importante su rendimiento aumentará; finalmente la autorrealización es decir que sentir que el trabajo tiene significado y permite desarrollar el potencial del personal o empleado esto maximiza su compromiso y el desempeño de la organización cubrir cada una de las necesidades basándose en la pirámide de Maslow los empleados lograrán ser más comprometidos productivos y felices prestar atención a cada nivel mejora el ambiente laboral y los resultados del negocio (Herrera J, 2019, pág. 56).

La política empresario y su influencia en el desempeño laboral

Las políticas empresariales son un conjunto de normas directrices y procedimientos que establece una compañía para regular las actividades laborales y guiar el comportamiento de sus

empleados estas políticas pueden tener un impacto significativo en la motivación y el rendimiento de los trabajadores de acuerdo con Gómez L, (2014) expreso que las políticas justas sobre la comprensión ascensos y balance del trabajo vida personal y vida laboral generan satisfacción y compromiso organizacional el acto contraste de las políticas ni muy estrictas ni muy arbitrarias pueden causar estrés o insatisfacción y altas rotación.

Otras políticas empresariales que afectan al desempeño las diversidades e inclusiones de las culturas, las cuales garantizan un ambiente laboral respetuoso donde todos los empleados pueden aportar al máximo de su potencial.

Así mismo las políticas sobre la capacitación refuerzan las habilidades desde los trabajadores y mejoran su eficiencia y productividad a largo plazo finalmente contar con canales efectivos para expresar queja y resolver conflictos también contribuye a un mejor ambiente organizacional y concentración de tareas.

Aspectos culturales y la influencia en el desempeño laboral

La cultura de una organización juega un papel importante en el desempeño y la productividad de sus empleados los valores creencias normas y suposiciones compartidas dentro de una empresa afectan como los empleados interactúan toman decisiones y realizan su trabajo un aspecto cultural importante es la jerarquía y las relaciones de poderes en algunas culturas organizacionales hay una gran distancia de poder entre gerentes y empleados se espera que los empleados sigan órdenes sin cuestionar en otras hay más colaboración y los empleados pueden expresar sus opiniones la forma en que se estructura la autoridad puede tener consecuencias

significativas en el comportamiento y el compromiso de los empleados (Vallejo L, 2019).

Otro factor cultural son las normas para la toma de decisiones algunas empresas fomentan creatividad y la iniciativa de los individuos Mientras que otras tienen procesos de toma de decisiones muy rigurosos y burocráticos, tener procesos claros es bueno, pero también se debe dar espacio a nuevas ideas las culturas que limitan la autonomía de los empleados, lo que puede afectar la motivación y la innovación dentro de la organización.

Algunas normas en un entorno equilibrado entre el trabajo y la vida personal varían entre las empresas y algunas culturas la organización espera muchas horas extras y sacrificios personales para el trabajo, pero la investigación muestra que promover un buen balance entre el trabajo y la vida personal aumenta la felicidad y la productividad del empleado claramente apoyar a los empleados fuera del trabajo tiene beneficios comerciales (Maslow A, 2019, pág. 56).

Discriminación en el lugar de trabajo como afecta

La discriminación en el lugar de trabajo puede afectar significativamente a los resultados laborales de las personas afectadas, así como al entorno laboral general. Cuando los empleados son discriminados por su género, raza, orientación sexual, religión u otras características protegidas, puede socavar su confianza en sí mismos y su autoestima, lo que a su vez afecta su motivación y compromiso en el trabajo. La discriminación puede adoptar muchas formas, como ser excluido de oportunidades de ascenso o avance profesional, que se le asignen tareas menos deseables o importantes, que no se le reconozca el trabajo realizado o incluso acoso verbal o físico.

MARCO METODOLÓGICO

Método Exploratorio

El método exploratorio en el estudio de Caso sobre el desempeño laboral de los asesores del comercial artefacto en el periodo 2023, fue una estrategia de investigación que ayudó a examinar el tema con la idea de concebir nuevas teorías o identificar la problematización explorando todos los campos existentes de investigación, utilizando técnicas como la entrevista y la observación para obtener un entendimiento inicial y plantar hipótesis o preguntas para la investigación Y obtener resultados en palabras sencillas el método exploratorio ayudó a identificar las falencias que hay en torno al desempeño de los asesores

Técnicas

Encuestas: esta técnica contribuyo a la recolección de datos de forma mas efectiva, dado que los propios colaboradores de la empresa respondían sus descontentos o sus aspectos positivos acerca de la empresa.

FODA: el analisis del FODA ayudo a la identificación de factores positivos y negativos que atañen la empresa, o a su vez que le ayudan de algun modo a la empresa.

Instrumentos:

- Guía de Encuesta
- Matriz FODA

Todos estos metodos y técnicas ayudaron a la elaboracion del presente estudio de caso.

RESULTADOS

Encuesta a los colaboradores

Objetivo: Obtener información fiable proveniente de los involucrados

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las herramientas y recursos proporcionados para realizar su trabajo?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Muy Satisfecho</i>	1	8,33%
<i>Satisfecho</i>	1	8,33%
<i>Neutral</i>	0	0%
<i>Poco Satisfecho</i>	7	58,33%
<i>Nada Satisfecho</i>	3	25%
<i>Total</i>	12	100%

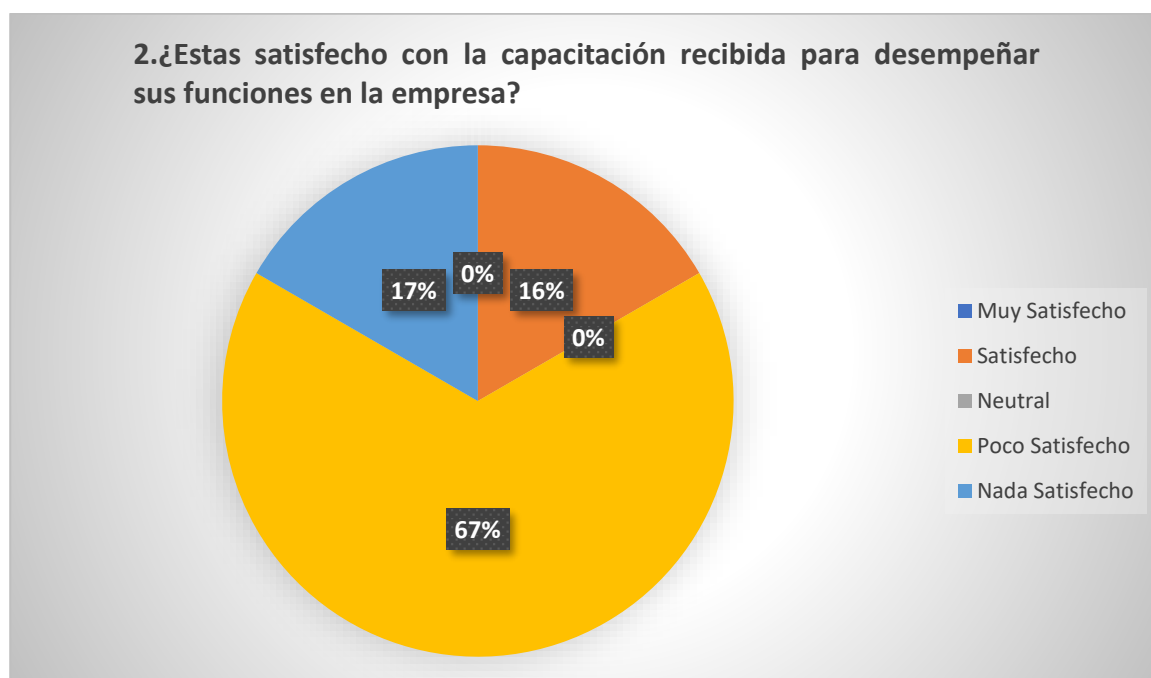


Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

2. ¿Estas satisfecho con la capacitación recibida para desempeñar sus funciones en la empresa?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Muy Satisfecho</i>	0	0%
<i>Satisfecho</i>	2	16,66%
<i>Neutral</i>	0	0%
<i>Poco Satisfecho</i>	8	66,67 %
<i>Nada Satisfecho</i>	2	16,66%
Total	12	100%

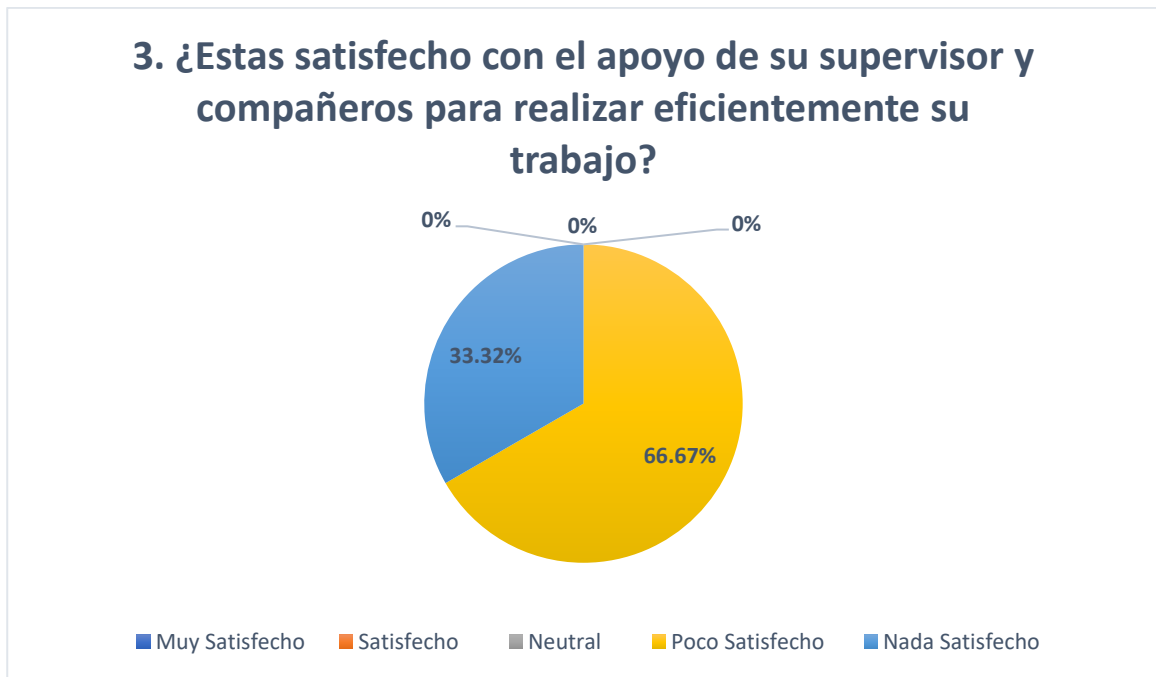


Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

3. ¿Estas satisfecho con el apoyo de su supervisor y compañeros para realizar eficientemente su trabajo?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Muy Satisfecho</i>	0	0%
<i>Satisfecho</i>	0	0%
<i>Neutral</i>	0	0%
<i>Poco Satisfecho</i>	8	66,67 %
<i>Nada Satisfecho</i>	4	33,32%
Total	12	100%

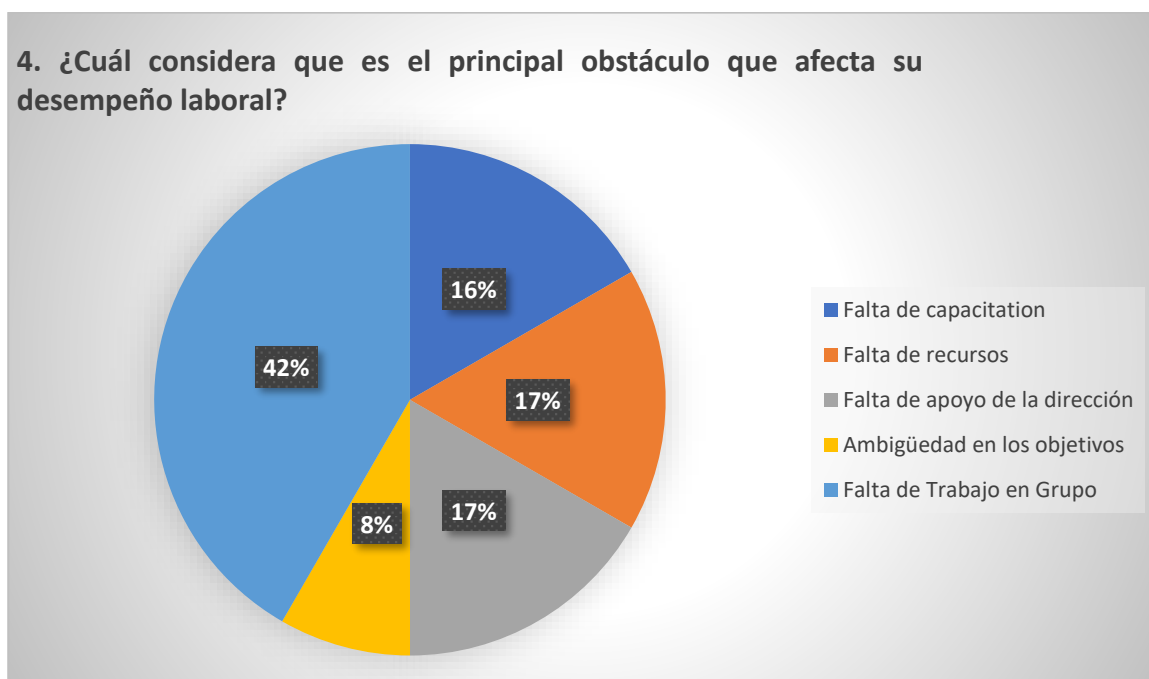


Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

4. ¿Cuál considera que es el principal obstáculo que afecta su desempeño laboral??

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Falta de capacitación</i>	2	16,66%
<i>Falta de recursos</i>	2	16,66%
<i>Falta de apoyo de la dirección</i>	2	16,66%
<i>Ambigüedad en los objetivos</i>	1	8,33%
<i>Falta de Trabajo en Grupo</i>	5	41,66%
<i>Total</i>	12	100%

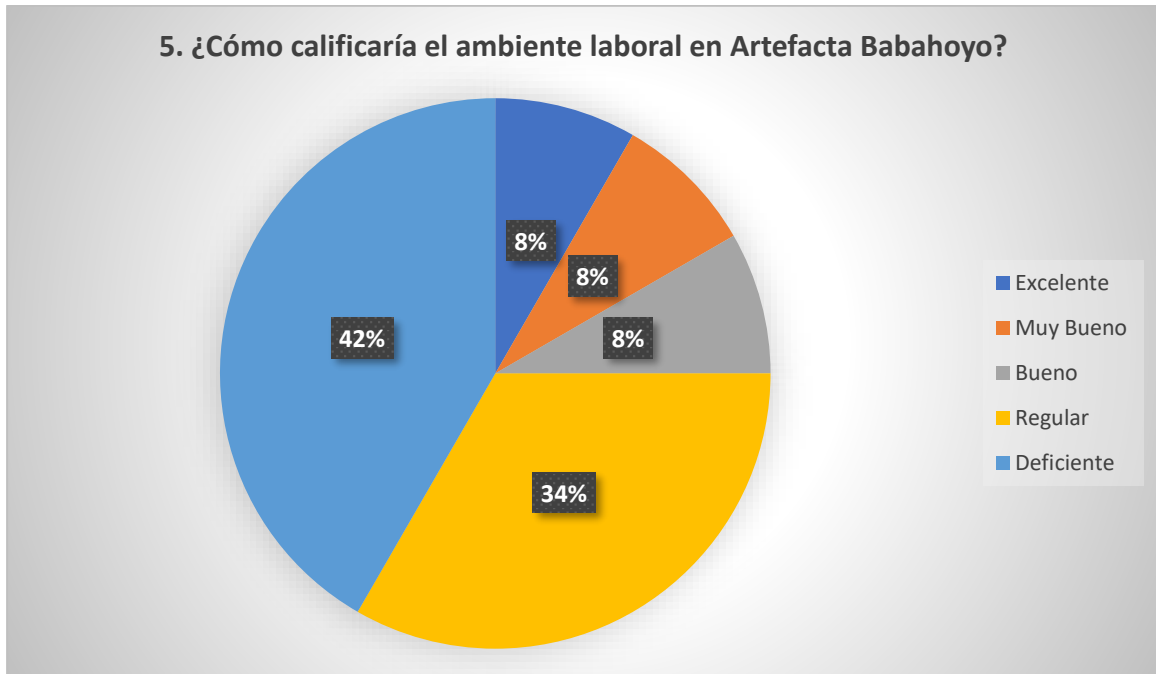


Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

5. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en Artefacta Babahoyo?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Excelente</i>	1	8,33%
<i>Muy Bueno</i>	1	8,33%
<i>Bueno</i>	1	8,33%
<i>Regular</i>	4	33,33%
<i>Deficiente</i>	5	41,66%
<i>Total</i>	12	100%

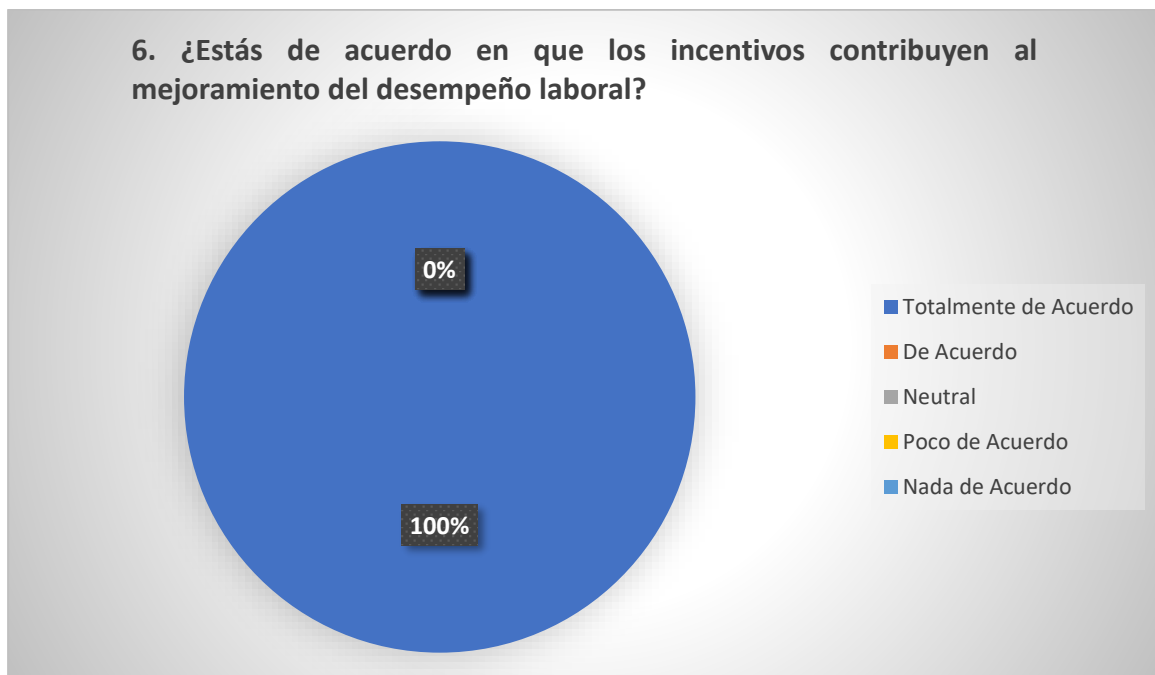


Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

6. ¿Estás de acuerdo en que los incentivos contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral?

	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>
<i>Totalmente de Acuerdo</i>	12	100%
<i>De Acuerdo</i>	0	0%
<i>Neutral</i>	0	0%
<i>Poco de Acuerdo</i>	0	0%
<i>Nada de Acuerdo</i>	0	0%
<i>Total</i>	12	100%



Elaborado Por:

Fuente: Gráficos de Word

Analisis FODA

<i>ANALISIS DEL FODA</i>	
<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>
<p>F1-Productos Innovadores: Artefacta podría tener una línea de productos innovadores y únicos en comparación con sus competidores, lo que podría generar un atractivo único para los clientes.</p> <p>F2-Ubicación Estratégica: al estar ubicada en un lugar céntrico se convierte en una estrategia invaluable</p> <p>F3-Referencias positivas: dado su antigüedad en el mercado tiene buenas referencias en cuanto a su clientela</p>	<p>D1-Pocos recursos monetarios: de sus mayores debilidades es contar con fondos no muy amplios.</p> <p>D2-Mercado similares muy amplios: al estar em medio de muchas otras empresas que ofrecen los mismos productos incluso las mismas marcas esta obligado a mejorar otros aspectos para captar al cliente.</p> <p>D3-Provedores que cambian de acuerdo a la política: otra de sus debilidades es tener que depender de proveedores al no ser industria ensambladora o productiva.</p>
<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>
<p>O1-Mercado saturado: el mercado al estar saturado existe más competencia población en Babahoyo, Artefacta podría aprovechar para expandir su base de clientes.</p> <p>O2-Desarrollo Tecnológico: El avance tecnológico podría permitir a Artefacta mejorar sus procesos de fabricación, expandir sus canales de venta en línea y llegar a nuevos mercados.</p> <p>O3-Estragias para nuevos inversores: establecer sociedades con otras empresas para ampliar su gama de productos es una oportunidad importante.</p>	<p>A1-Crisis Económica: la crisis que se vive a nivel mundial es una muestra de amenazas dado que disminuye el poder adquisitivo de lo clientes.</p> <p>A2-Cambios tributarios: luego de la nueva elección presidencial se impartieron nuevos reglamentos tributarios que afectan la empresa.</p> <p>A3-Mercado cambiante: al estar expuestos a la globalización dia tras días cambian los productos, causando un problema para la empresa.</p>

Elaborado Por:

Fuente: Gestor de tablas Word

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La encuesta realizada a los colaboradores de Artefacta Babahoyo proporciona una visión detallada de su nivel de satisfacción en varios aspectos relacionados con su entorno laboral. Estos resultados ofrecen valiosa información para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que promuevan un ambiente laboral más positivo y productivo. La mayoría de los colaboradores (83.33%) expresaron insatisfacción con las herramientas y recursos proporcionados para realizar su trabajo. Este hallazgo es significativo ya que indica que existe una brecha entre las expectativas de los empleados y los recursos disponibles para llevar a cabo sus tareas diarias.

Artefacta Babahoyo debería priorizar la mejora de sus programas de capacitación para garantizar que los colaboradores reciban la formación necesaria para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas a los empleados artefactos proporcionaron una información valiosa sobre la satisfacción y las áreas de mejora en lugar del trabajo es fundamental que la empresa aborda inquietudes identificando y promoviendo un ambiente laboral positivo donde los trabajadores se sientan valorados y apoyados y sobre todo motivados para alcanzar su máximo potencial al priorizar el desarrollo y el bienestar de las fuerzas laborales el almacén Artefacta puede optimizar su rendimiento organizacional y mantener su competitividad a largo plazo.

Esto podría implicar programas de capacitación continua adoptar nuevas tecnologías educativas contratar profesionales competentes para dictar cursos especializados además es vital que la gerencia evalúe regularmente la eficiencia de su de sus iniciativas de formación y realice ajuste según sea necesario para satisfacer las necesidades cambiantes del personal el apoyo de supervisores y colegas también es fundamental para fomentar un ambiente de colaboración.

CONCLUSIONES

- Para finalizar Se debe priorizar la inversión en el desarrollo de su personal a través del programa de capacitación y formación continua este es fundamental para abordar la insatisfacción expresada sobre la herramienta y recursos para garantizar que los empleados estén empoderados para cumplir sus responsabilidades de esta manera es más efectivo al invertir en el crecimiento de su fuerza laboral Artefacta puede optimizar su rendimiento y competitividad a largo plazo.
- Enfrentar las fortalezas como las debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas, su ubicación estratégica y productos innovadores son fortalezas claves pero; las limitaciones financieras pueden obstaculizar inversiones necesarias para el crecimiento económico local, la mejora de la tecnología ofrecen oportunidades pero la competencia y posibles crisis económicas son el riesgo a considerar identificando y capitalizando sus ventajas competitivas al mitigar sus debilidades Artefacta puede posicionarse con el éxito sostenible
- Impartir estrategia que le ayuden potencialmente a posicionarse como el líder en su categoría, adoptando estrategias focalizadas, invirtiendo en su personal, diferenciando su producto, innovando, expandiendo sus canales de venta y forjando alianzas estratégicas, que logren capitalizar oportunidades de crecimiento del mercado manteniendo su agilidad y resiliencia Artefacta puedes superar los obstáculos que emergen de una empresa ambiente de forma eficiente.

RECOMENDACIONES

- Implementar capacitaciones, talleres de forma frecuente que ayuden a mejorar el desempeño laboral y el rendimiento de los colaboradores, incrementando así la motivación y mejorar el clima organizacional.
- Realizar una encuesta anónima a todos los empleados de la empresa para evaluar su nivel de desempeño y satisfacción laboral cada cierto tiempo para ir identificando las falencias durante ese periodo. El análisis posterior de los resultados de la encuesta le permitirá identificar las principales causas internas de la baja en el desempeño para así diseñar e implementar acciones concretas de mejora enfocadas en atacar esas causas raíz.
- Aprovechar su innovación para diversificar su modelo de competencia en productos dentro del mercado. La ubicación le permite expandirse con más estrategias dirigidas a los clientes invirtiendo en publicidad efectiva.
- Se debe implementar tecnología eficiente para ejecutar los procesos y llegar a más canales, compensando limitaciones de fondos. Es clave monitorear entorno y adaptarse rápido a cambios, para retener clientes frente a crisis o nuevas regulaciones. Un enfoque proactivo e innovador puede potenciar las fortalezas y oportunidades.

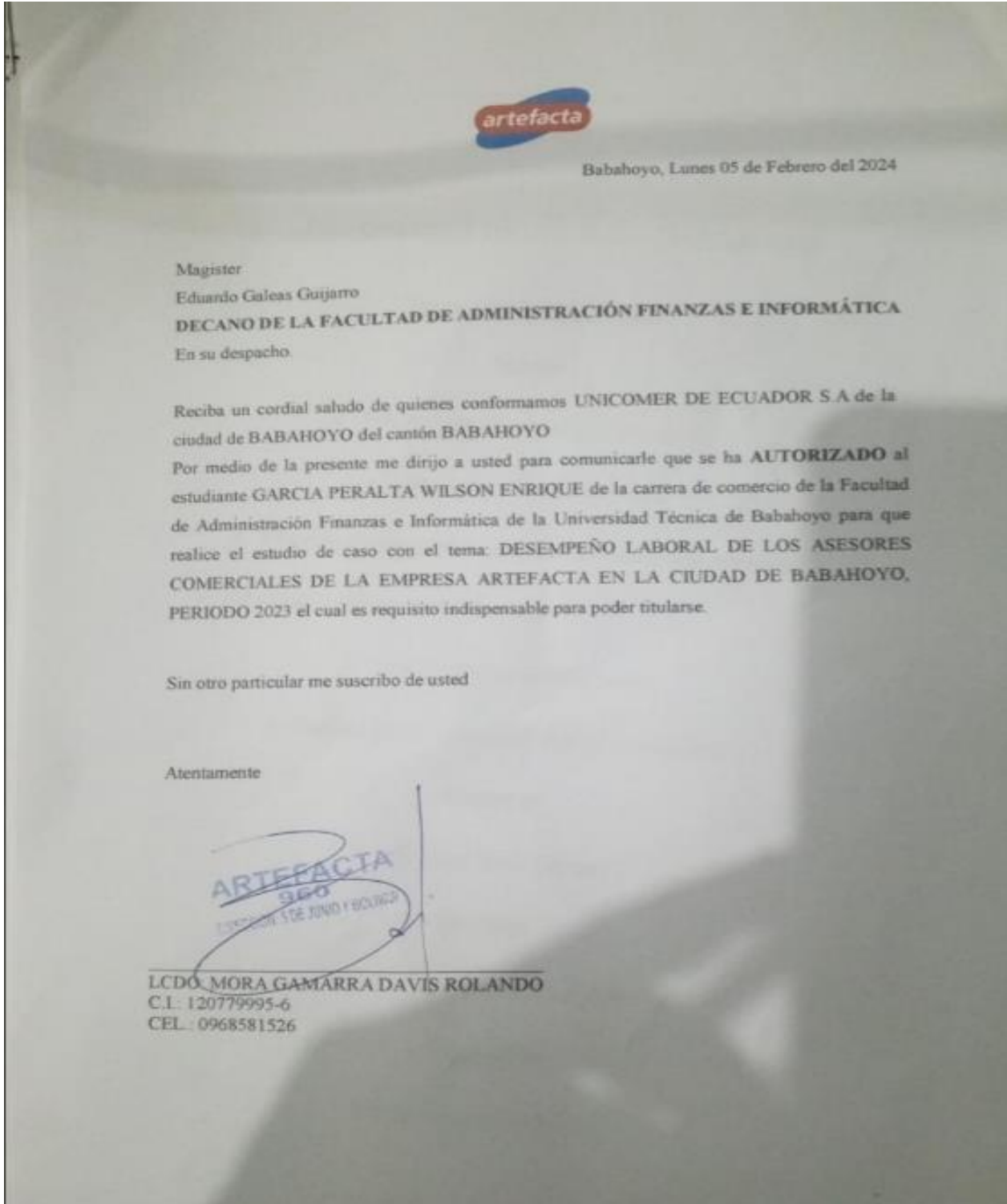
BIBLIOGRAFÍA

- Acosta M, M., Salas L, L., Jimenez M, M., & Guerra M, M. (2019). *La Administracion Empresarial*. Mexico: PEARSON.
- Álvarez J, J. (2006). *Gestion de Calidad*. Colombia: PEARSON.
- Alvarez M, M. (22 de Abril de 2019). *repositorio.unemi.edu.ec*. Obtenido de repositorio.unemi.edu.ec:
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4474/1/1%E2%80%99CINFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20DEPARTAMENTO.pdf>
- Beltran J, J. (2018). *Evolución de la Administracion y la Contabilidad*. Medellin: Luis Amigo.
- Bernal C, C. (2015). *Metodologia de la Investigacion (administracion, economia, ciencias humanas, ciencias sociales)*. Bogota; Colombia: EDITORIAL PEARSON.
- Carro R, R., & Gonzalez D, D. (2019). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Celaya R, R. (2019). *Importancia de la administracion*. Colombia: PEARSON.
- Cerna R, R. (2019). *Calidad en Servicio al Cliente*. Colombia: PATRIA.
- Chiavenato I, I. (2019). *Gestion del Talento Humano (Edicion 2)*. Bogota- Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2019). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION una vision global de la moderna administracion de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Friedman J, J. (2020). *Administracion y Gestion Empresarial*. Mexico: Pearson.
- George R. Terry, P. D. (2019). *Principios de la Administracion. Mexico*. Mexico: Miembro de la Camara Nacional de la Industria Editorial.
- Herrera J, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IEES (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Kindred P, P., & Olivera P, P. (2019). *Administracion de empresas*. España: MC GRAWHILLS.
- López A, A. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Bogotá; Colombia: Patria.
- M, Y. (2015). *La administracion:como ciencia, tecnica y arte*. . Obtenido de <https://es.slideshare.net/yissell94/la-administracin-como-ciencia-tnica-y-arte>
- Maslow A, A. (2019). *Motivación y Personalidad Humana*. Colombia; Cali: PEARSON.
- Munch L, L. (2010). *ADMINISTRACION .Gestion organizacional ,enfoques y proceso administrativo*. Mexico: PEARSON EDITORIAL.

- Palazuelos M, M. (2019). *Vértice, La calidad en el servicio al cliente*. España: PEARSON.
- Parker M, M. (2019). *Teoría de las Relaciones Humanas y la Administración*. Madrid- Spain: PEARSON EDICIONES.
- Quisintuña L, L. (2018). *Los Gestores de Calidad en servicio al cliente*. Quito; Ecuador: SANTILLANA EDICIONES.
- Ramirez, E. (2018). *Calidad en el servicio al cliente*. Colombia: PEARSON.
- Ramirez, S. (2001). *La administración como ciencia*. . Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/105545278/LA-ADMINISTRACION-COMO-CIENCIA>
- Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4; 5.
- Rios N, N., J, P., Javier, E, G., & Elizabeth. (2019). *Logística y Calidad*. Mexico: ITSON.
- Rios N, N., Portugal J, J., & Gonzales E, E. (2018). *Logística y Calidad*. Mexico: Oficina de publicación de obras literarias y científicas Cecilia Ivonne Bojórquez Díaz.
- Robbins P, D. A. (2020). *Fundamentos de la Administración*. Madrid- España: Pearson Education.
- Santa Cruz, P., Pantigoso, A., & Perry, J. (2018). *Gestión de Calidad y Atención Al cliente*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Santacruz P, P., Pantigoso A, A., Perry J, J., & Carty P, P. (2016). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente*. Madrid: McGraw Hill.
- Silva, R. (2013). *Desempeño empresarial*. Obtenido de actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/
- Tejada A, A., Prado M, M., Cardenas A, A., Carranza T, T., Manrique J, J., & Romani V, V. (2022). *Administración y Logística para los Negocios*. Guayaquil- Ecuador : Editorial Grupo Compás.
- Terry, G. R. (2019 (1956)). *La importancia de la administración en la empresa*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos96/importancia-administracion-empresa/importancia-administracion-empresa.shtml>
- Vallejo L, L. (2019). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba-Ecuador: ESPOCH.
- Wehrich, k. .. (1955). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos96/importancia-administracion-empresa/importancia-administracion-empresa.shtml>

ANEXOS

Carta de Autorización



RUC de la Empresa

RUC
1790895548001

Razón social
UNICOMER DE ECUADOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	BIGALLI PALACIOS ROBERTO ANDRES
Identificación:	0917471534

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
SOCIEDAD	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1989-01-12	2024-02-22		

Certificado de Antiplagio

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

WILSON PERALTA ESTUDIO DE CASO ANTIPLAGIO

5%
Textos sospechosos



- < 1% **Similitudes**
 - 0% similitudes entre comillas
 - 0% entre las fuentes mencionadas
- < 1% **Idiomas no reconocidos**
- 4% **Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: WILSON PERALTA ESTUDIO DE CASO ANTIPLAGIO.pdf ID del documento: 383ec5b63e779a9faa40f1f65be3b42ee758dfbd Tamaño del documento original: 445,11 kB	Depositante: GÓMEZ COSTAÍN DANNY JAVIER Fecha de depósito: 25/2/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 25/2/2024	Número de palabras: 5499 Número de caracteres: 37.026
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 HAZ SORIA PAULA ALEJANDRA.docx HAZ SORIA PAULA ALEJANDRA #591c42 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Guía de Encuestas

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las herramientas y recursos proporcionados para realizar su trabajo?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco Satisfecho
- e) Nada Satisfecho

2. ¿Estas satisfecho con la capacitación recibida para desempeñar sus funciones en la empresa?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco Satisfecho
- e) Nada Satisfecho

3. ¿Estas satisfecho con el apoyo de su supervisor y compañeros para realizar eficientemente su trabajo?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Poco Satisfecho
- e) Nada Satisfecho

4. ¿Cuál considera que es el principal obstáculo que afecta su desempeño laboral??

- a) Falta de capacitación
- b) Falta de recursos
- c) Falta de apoyo de la dirección
- d) Ambigüedad en los objetivos
- e) Falta de Trabajo en Grupo

5. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en Artefacta Babahoyo?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Deficiente

6. ¿Estás de acuerdo en que los incentivos contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De Acuerdo
- c) Neutral
- d) Poco de Acuerdo
- e) Nada de Acuerdo

Analisis FODA

<i>ANALISIS DEL FODA</i>	
<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>
F1- F2- F3-	D1- D2- D3-
<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>
O1- O2- O3-	A1- A2. A3-

Elaborado Por:

Fuente: Gestor de tablas Word

Fotos de la Encuesta



Descripción:

Realizando la encuesta a los colaboradores de la empresa Artefacta.



