



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMERCIO Y ADMINISTRACION

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN MENCIÓN:
COMERCIO Y ADMINISTRACION**

TEMA

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL
CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.**

AUTOR

JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS

TUTORA

LCDA/C.P.A. GLENDA INTRIAGO. MSC.

LECTOR

LCDO. JOSE BRIONES TOMALA, MSC.

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMERCIO Y ADMINISTRACION

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mi familia.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMERCIO Y ADMINISTRACION

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría a agradecerle a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi familia por impulsarme día a día a terminar mis metas por su apoyo incondicional que gracias a ellos estoy culminado mi mayor sueño que es ser una profesional.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

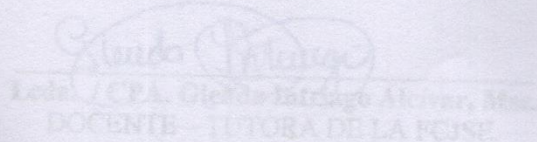
AUTORIZACION DE LA AUTORIA INTELECTUAL

Yo, **JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS**, egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, declaro mi autoría del proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación mención Comercio y Administración, cuyo tema es "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016**", el mismo que es Original, Auténtico y personal.

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.



JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS
C.I.: 120669261-6


Linda Ortega
C.P.A. Gladys Estrella Alvarado, Msc.
DOCENTE - TUTORA DE LA PCSE



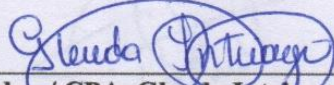
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR
DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designada por el Consejo Directivo en resolución CD-FAC.CJSE-SE-002-RES-001-2016 con oficio FAC-SG-OFICIO N° 0277-2016, de fecha 20 de julio 2016, certifico que la Srta. **JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS**, ha desarrollado el trabajo de titulación con el tema:

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.

Por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


Lcda. / CPA. **Glenda Intriago Alcívar, Msc.**
DOCENTE – TUTORA DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

INFORME FINAL DEL LECTOR

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo en resolución CD-FAC.CJSE-SE-002-RES-001-2016 con oficio FAC-SG-OFICIO N° 0277-2016, de fecha 20 de julio 2016, certifico que la Srta. **JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS**, ha desarrollado el trabajo de titulación titulado:

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Lcdo. José Briones Tómalá, Msc.
DOCENTE – LECTOR DE LA FCJSE.

RESUMEN

El presente informe de investigación sobre la gestión de Recursos Humanos que conlleva el rendimiento laboral de los empleados en los almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016. Donde surgió el problema de tal manera que se establecen los objetivos orientados a la investigación y haciéndose la respectiva indagación se elaboró el marco teórico con las respectivas fuentes de recopilación de información. Además, se estableció la hipótesis la misma que dice: El desarrollo de una adecuada gestión de recursos humanos incidirá en el mejoramiento del rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “AGUIRRE” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

La finalidad de este trabajo, una vez realizado el respectivo análisis de los resultados, se enmarca en desarrollar talleres de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos y Atención al Cliente para mejorar el Rendimiento laboral de los Empleados en los Almacenes Aguirre. Estos talleres de capacitación buscan generar una mayor rentabilidad a la empresa mediante el adecuado conocimiento en atención al cliente por parte de los empleados.

Siguiendo con la metodología se procedió a la recopilación y procesamiento de la información la misma que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas a los empleados y propietario de los almacenes Aguirre, estableciéndose de esta manera las respectivas conclusiones y recomendaciones las mismas que nos permitieron el planteamiento de la propuesta con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes Aguirre.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

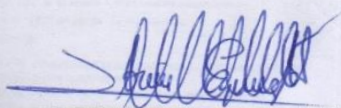
EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO, TITULADO: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.**

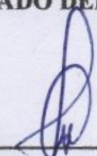
PRESENTADO POR LA SRA: **JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS**

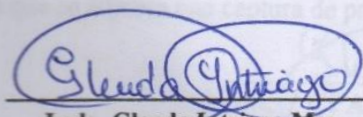
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

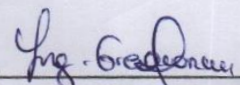
EQUIVALENTE A:

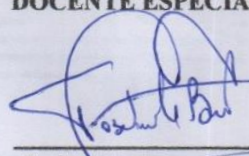
TRIBUNAL:



Ing. Corina Enríquez Msc.
DELGADO DEL DECANO


Lcdo. Alex Toapanza Suintaxi Msc.
DELEGADO H. CONSEJO
DIRECRIVO


Lcda. Glenda Intriago Msc.
TUTORA DE TESIS


Ing. Grace Contreras Msc.
DOCENTE ESPECIALISTA


Lcdo. José Briones Msc.
LECTOR DE TESIS


Ab. Isabela Berruz Mosquera
SECRETARIA

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
AUTORIZACION DE LA AUTORIA INTELECTUAL;	Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR_DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL LECTOR	Error! Marcador no definido.
RESUMEN	Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN;	Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DE SISTEMA URKUND	Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
1.INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	9
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.4.1. Problema general	10
1.4.2. Sub-problemas	10
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	11
1.6. JUSTIFICACIÓN	12
1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO	14
2.1. MARCO TEORICO	14
2.1.1. Marco conceptual.	14
2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN	23
2.1.4.1. Constelación de la Variable Independiente	36
2.1.4.2. Constelación de la Variable Dependiente.....	37
2.1.5. Postura teorica	38
2.2. Hipótesis	40
2.2.1. Hipótesis general	40
2.2.2. Sub-Hipótesis.....	40
2.2.3. Variables.....	40
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41

3.1. Pruebas estadísticas aplicadas	41
3.1.1. Población	41
3.1.2 Muestra	41
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	42
3.3. Conclusiones General y Específicas.....	46
3.4. Recomendaciones General y Específicas	47
CAPÍTULO IV	48
PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	48
4.1. Propuesta de Aplicación de Resultados.....	47
4.1.1. Alternativa Obtenida.....	48
4.1.2. Alcance de la Alternativa	48
4.1.3. Aspectos Básicos de la Alternativa	48
4.1.4. Estructura General de la Propuesta.....	51
BIBLIOGRAFÍA	57
6. ANEXOS	59
ANEXO 1: Matriz	64
ANEXO 2: Glosario	62
ANEXO 3: Cuestionario dirigido al empleado de los Almacenes Aguirre	63
ANEXO 4: Cuestionario dirigido al propietario de los Almacenes Aguirre	64
ANEXO 5: Solicitud de autorización del propietario	68
ANEXO 6 Pregunta a empleado.....	69
ANEXO 7: Preguntas al empleador.....	78
ANEXO 8: Fotografías.....	88

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación, se llevó a cabo en los almacenes Aguirre de la ciudad de Babahoyo, el objetivo que se desea alcanzar en la futura investigación está encaminada a plantear alternativas que permitan desarrollar la gestión de recursos humanos desde la perspectiva de la institución.

Una de las áreas que ha experimentado más cambios y transformaciones en los últimos años es la administración de personas cuyos orígenes se remontan hasta la Revolución Industrial, y desde ese tiempo hasta la actualidad su importancia ha venido creciendo. Tanto es así que la visión que actualmente se tiene de ella es totalmente diferente de su configuración tradicional cuando recibía el nombre de administración de recursos humanos.

Actualmente estamos siendo testigos de un cambio particular y desafiante en la cual el sistema de creencias y valores que caracterizó a la Modernidad y sustentó el establecimiento del modelo de dirección y funcionamiento de las organizaciones de principios del siglo XX, el cual estuvo orientado al control jerárquico de las personas, ya nos resulta agotado para participar en un escenario complejo caracterizado por un nuevo estado científico y cultural o una nueva forma de estar en el mundo, y en donde gravitan tres aspectos que forman parte indisoluble de la nueva realidad contemporánea como son la globalización, la valoración del conocimiento y el permanente cambio del contexto.

En esta noción, la persona es el capital principal que produce y a la vez consume conocimiento convirtiéndose en el propietario del mismo y protagonista del éxito de las organizaciones en lo que actualmente se denomina la Sociedad de la Información o del Conocimiento. En razón de ello se considera que ha surgido la nueva visión de Gestión de recursos Humanos como consecuencia del impacto en el rendimiento de los empleados, es el mayor enfoque y preocupación de quienes, generan empleo.

La primera sección incluye los fundamentos teóricos y empíricos de este estudio y ofrece una revisión de la investigación previa y de los conceptos relevantes de este trabajo. Esto

permite la posterior formulación del modelo objeto de investigación que plantea relaciones entre prácticas de recursos humanos, adaptabilidad e impacto de la gestión de recursos humanos. De estas relaciones emana la formulación de las correspondientes hipótesis. La segunda sección presenta la investigación empírica desarrollada, la metodología utilizada, el ámbito de estudio, los principales resultados obtenidos y su posterior discusión.

En el **capítulo uno** se aborda la situación problemática de investigación, se realiza el planteamiento del respectivo problema general y problemas derivados o específicos, se efectúa la justificación de este trabajo y los objetivos planteados.

En el **capítulo dos** se fundamenta de manera teórica el tema de investigación, valiéndonos de la recopilación de información en libros e internet respecto a la temática, lo cual nos permite además el planteamiento y elaboración de la hipótesis general y sus derivadas para proceder a operacionalizarlas y acceder a medir sus variables.

En el **capítulo tres** corresponde a los resultados que se han obtenido en la investigación tomando en cuenta la prueba estadística de Chi cuadrado para la respectiva verificación de la hipótesis, se realiza análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas. y finalmente las Conclusiones y Recomendaciones generales y específicas de los resultados de la investigación.

En el **capítulo cuatro** se elabora la propuesta de aplicación, en donde se obtendrá las alternativas obtenidas, el alcance de la alternativa, los aspectos básicos de la alternativa, los antecedentes de la propuesta, la justificación y los respectivos objetivos. Dentro de la estructura general de la propuesta se plantea el título de la propuesta y el proceso de sus componentes y sus anexos.

CAPITULO I.- DEL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016”.

1.2. MARCO CONTEXTUAL.

1.2.1. Contexto Internacional.-

Ante un entorno cada vez más globalizado y una realidad empresarial multinacional y multicultural, aparece la gestión de los Recursos humanos internacional con mayor fuerza y relevancia. Nos encontramos ante una expansión de las empresas para seguir creciendo y desarrollándose esta vez, a nivel internacional, esto hace que la empresa sea más competitiva.

Son muchas las empresas que han decidido dar el paso de internacionalizar sus servicios y abrir nuevas sedes y filiales en el extranjero, esto crea la necesidad de gestionar el talento humano de la empresa.

Ante este panorama internacional, los profesionales llevan a cabo un papel importantísimo a la hora de conocer y aplicar las claves de una eficiente gestión en materia de recursos humanos internacional para poder acompañar esa expansión a mercados internacionales y deben enfrentarse a varios factores que son determinantes. Existen factores externos como son: actuar en una cultura diferente, en un entorno, valores, negocios, burocracia, y a veces idiomas distintos al país de origen. Los factores internos serían los propios de la gestión: si selecciona personal de su propio país o el país donde esté la nueva sucursal, formación y desarrollo de carrera, remuneración, etc.

Las organizaciones que han ampliado o que esperan ampliar sus servicios a mercados internacionales necesitan identificar candidatos con potencial para puestos a nivel nacional e internacional, es esencial definir de una manera clara el perfil del puesto en la asignación internacional.

El proceso de selección en el ámbito internacional requiere varios aspectos que hay que considerar, es un proceso complejo que va más allá de un proceso convencional, donde es importante la habilidad del candidato para adaptarse a la cultura del país receptor y también adaptar la cultura a la organización..

Una de las piezas clave que se ha tratado dentro de la gestión de los recursos humanos internacional es la movilidad internacional, concretamente el concepto de expatriados. En España la presencia internacional era escasa y hace no muchos años la expatriación era vista como algo no deseable en muchos casos como una amenaza, pero en la actualidad con el proceso de globalización y las ventajas de abrir nuevos horizontes hacia nuevos mercados en expansión, no solo se requieren mandos altos sino también cada vez más se necesitan mandos intermedios y técnicos cualificados para cumplir los objetivos empresariales a nivel internacional.

En este contexto, la expatriación debe ser vista como una oportunidad laboral en la carrera profesional, el adquirir experiencia internacional es vista como un valor añadido, que está siendo muy valorado por las empresas, en donde el candidato debe saber transmitir los valores de la cultura organizativa, desarrollar y transferir técnicas, tecnología y metodología, esto garantizará que las necesidades de la empresa estén cubiertas.

Está claro que la gestión de recursos humanos internacional es bastante compleja y requiere una labor extensa, debe de estar preparada para afrontar con éxito los procesos que de ella se requieren.

La presente investigación tiene su escenario en los Almacenes Aguirre de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, la misma que está dirigida a los empleados y propietarios de la localidad.

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización, por lo cual se analiza su tendencia en esta institución

1.2.3. Contexto Nacional.-

El Recurso Humano parte Fundamental del desarrollo Organizacional, permite determinar que la preparación de las empresas ante los desafíos de la época, implica esencialmente contar con un contingente humano integrado, sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos organizacionales.

En este sentido, el Ecuador mantiene una estructura con una secuencia lógica y temática que inicia con una visión integral del Origen y la Evolución de la Administración de Recursos Humanos, el énfasis con el que se maneja esta área, es de vital importancia para un desarrollo empresarial sustentable en el país, permitiendo el fortalecimiento interinstitucional y profesional.

En el Ecuador, en las organizaciones, instituciones y empresas públicas se evidencia un limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento de sus colaboradores, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración de personal, lo que ha generado un escaso desarrollo y baja productividad de sus talentos; por lo que, se requiere la identificación de los problemas, que permita el Planeamiento de políticas y estrategias para su desarrollo, en la perspectiva de crear un clima laboral que propicie el desarrollo

organizacional, toda vez, que uno de los elementos de mayor importancia en la competitividad empresarial es el talento humano.

Dentro de las organizaciones ha crecido la rotación del personal o la salida constante de empleados, por lo cual los administradores buscan métodos de incentivos y beneficios para que el personal no sólo se quede porque necesita el trabajo, sino por el sentido de pertenencia que los identifica.

En nuestro país la gestión del talento humano cada día gana mayor interés, en muchas empresas existen políticas de perfeccionamiento del capital humano, así como mejorar la productividad, adaptándose modelos de gestión de calidad de conformidad a la realidad local.

1.2.4. Contexto local

En la provincia de los Ríos de la Ciudad de Babahoyo, varias empresa productiva ha implementado charlas a todo su personal que tomo el nombre de capacitaciones de Legislación Laboral estas ayudo a mejorar el desempeño laboral del personal en las instituciones enviada directamente por el departamento de recursos humanos, con el objetivo que sus empleados tengan mayor conocimiento a sus deberes, derechos y obligaciones dentro de la empresa.

La gestión de recursos humanos es encargada de identificar las actividades, funciones de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y observando a los empleados que no están desempeñando correctamente su trabajo. El departamento de recursos humanos busca el desenvolvimiento de actividades laborales de sus empleados sean adecuado observando si hay un problema cual es el motivo o que lo causa, tratando de hacer entender al empleado que su rendimiento en el trabajo depende la existencia de la empresa.

1.2.5. Contexto Institucional

Almacenes Aguirre ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles 27 de Mayo entre 5 de Junio y García Moreno, cuenta con 20 empleados.

Los inicios de estos establecimientos empezó desde que su propietario el Sr. Raúl Aguirre Quishpe Oriundo del cantón Saquisilí ubicado en Latacunga capital de Cotopaxi radico a la ciudad de Babahoyo empezando desde muy joven a trabajar con un hermano Sr. Manuel Aguirre de quien aprendió el trabajo y la lucha constante para poder sobresalir en esta sociedad llena de muchos obstáculos, en sus primeros intentos de independizarse sufrió algunas caídas.

En el año 1974 se independizo comenzando en un local alquilado situado en la calle Pedro Carbo y García Moreno, exactamente donde está ubicado la casa de la familia Brito, dejando a su esposa al mando para él salir de recorrido en su moto por diferentes puntos como: la Isla de Bejucal, Baba, San Juan y los recintos a sus alrededores dejando su mercadería a crédito.

Un tiempo después en el año 1977 se cambió a su propio local junto con su esposa e hijos, en el año 2005 viendo el crecimiento del almacén inauguraron un nuevo local con una nueva imagen para así poder impactar a los nuevos clientes brindando una mejor atención, aumentando gama de productos de excelente calidad y garantía llamándolo así **EXPOMUEBLE** se abrió en las calle Bolívar y García Moreno, luego de un tiempo se trasladó en la que actualmente está situado en las calle 5 de Junio y Juan Montalvo administrado por la Ing. Carmen Aguirre Santisteban.

Del resultado de aquellas dos empresas comerciales decidieron mejorar el servicio y tener una mejor carta de presentación para satisfacer las necesidades de nuestra distinguida clientela, esto los motivo a emprender un nuevo local en el año 2009 que llamaron

EXPOGAR administrado por la Ing. Mónica Aguirre Sipión. El crecimiento de esta empresa se ha logrado como cabeza principal del Sr. Raúl Aguirre Quishpe, su esposa Dra. Julia Sipión e hijos CPA. Carmen Aguirre Sipión y Tecno. Jurídico. Patricio Aguirre Triana y el equipo de trabajo que día a día nos acompañan. Gracias a ellos tenemos 37 años en el mercado.

Y fue así que logro con estas nuevas relaciones comerciales extender y establecer un nuevo local comercial el 20 de Octubre del 2005 y está ubicado en la 5 de Junio y Juan Montalvo con el nombre de: **Centro Comercial Aguirre**.

Almacenes Aguirre tiene como misión y visión:

VISIÓN

- Ser una empresa comercializadora de productos para el hogar
- Brindar atención personalizada, ser amigos del cliente
- Productos con garantía
- Maximizar la productividad
- Mejorar el nivel de vida del recurso humano

MISIÓN

Ser los mejores y ofrecer productos innovadores de alta calidad en diferentes marcas, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en un entorno amigable, con personal motivado, dinámico y competitivo. Para alcanzar esta visión necesitamos el compromiso del equipo de trabajo

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los empleados de los almacenes Aguirre del Cantón Babahoyo, al igual que los diferentes almacenes tienen algunos detalles que a simple vista son detectados, por la condición de respuestas a los acontecimientos que ellos deben responder en momentos correspondientes, sin embargo las respuestas, los requerimientos solicitados no son lo suficientemente convincentes, les hace falta en primer término un manejo adecuado en la área de gestión de Recursos Humanos, con ello de seguro su rendimiento laboral está disminuyendo y a su vez se está reflejando en los estados de cuenta de la empresa.

Esta investigación tiene como objetivo determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016, de la misma manera haciendo notoria la necesidad de adoptar nuevos escenarios en el tratamiento de la gestión de recursos humanos. Otorgando las estrategias necesarias y sustentables, con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

El poco interés de parte de los representantes legales en aplicar nuevas herramientas de evaluación se convierte en una situación no favorable para los empleados, lo que les dificulta conocer los verdaderos niveles y estándares de sus posiciones laborales, en algunos de los casos no son considerados sus esfuerzos, lo mismo que interfiere el modelo laboral actual dado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

La realidad existente en los Almacenes Aguirre, es que aún utilizan las maneras tradicionales de manejar la gestión de recursos humanos, es por ello llevar a cabo esta investigación, para que dicha institución aplique procesos modernos y así mejorar la calidad del desempeño laboral.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Almacenes Aguirre vendedores de electrodomésticos necesitan tener un mejor rendimiento por parte de sus empleados, para ello es importante conocer en qué están presentando dificultades en el área de la gestión de recursos humanos, que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las funciones de la institución, las mismas que se refleja en el decremento de sus ventas.

Muchos empleadores creen que los empleados no realizan sus actividades laborales correctamente; sin embargo, los resultados que obtienen se reflejan en los resultados periódicos que realizan en la institución.

Ante tal situación se considera importante realizar la presente investigación con el fin de elaborar una gestión más eficiente en los almacenes que contribuya a la solución del problema.

1.4.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados en los “Almacenes Aguirre”, en el cantón Babahoyo en el año 2016?

1.4.2. SUB-PROBLEMAS O DERIVADOS.

¿Qué efecto produce la evaluación del rendimiento de los empleados en las ventas de los “Almacenes Aguirre”, en el Cantón Babahoyo en el año 2016?

¿De qué manera la gestión de recursos humanos incide en el rendimiento laboral en los empleados de los almacenes Aguirre?

¿Cuál es la influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los empleados de los “Almacenes Aguirre”?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Este proyecto investigativo con el tema: “gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016”. Se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Área: Administración

Línea de investigación: Talento Humano, Educación y docencia

Objeto de estudio: Gestión de Recursos Humanos y el Rendimiento Laboral

Unidad de observación: Empleador y Empleados

Campo de acción: Almacenes Aguirre Cantón Babahoyo

1.5.1. Delimitación temporal:

La presente investigación dura aproximadamente 6 meses desde febrero del 2016 hasta julio del 2016.

1.5.2. Delimitación Espacial:

Esta investigación se efectuará en los Almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016.

1.5.3. Delimitación Demográfica:

Los Almacenes Aguirre se encuentra ubicado en:

- Expomueble en las calle 5 de junio y Juan Montalvo
- Centro Comercial Aguirre y Expogar en las calles 27 de mayo entre 5 de junio y García moreno.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Este informe de investigación se direcciona a estudiar el manejo de la gestión de recursos Humanos de los Almacenes Aguirre, particularmente como afecta este manejo en el rendimiento de sus empleados, en esa medida se justifica completamente en primer término, el planteamiento de este proyecto y así señalar una ruta a seguir en alternativas de cómo hacer mejor las cosas, para alcanzar un buen rendimiento laboral de los empleados que de seguro mejorará sus ventas futuras.

Esta investigación permitirá establecer la gestión recursos humanos como una herramienta adecuada para mejorar el rendimientos de los empleados en los almacenes Aguirre, los mismo que permitirá crear nuevas estrategias o planes para el mejoramiento de la gestión de recursos humanos, considerando que los empleados son la parte fundamental para la empresa, con las respectivas mejoras, los trabajadores se sentirán en confianza, estimulados con ello sabrán cuan importantes son en la empresa.

Este informe se justifica porque el proceso de cambio que tiene la vida moderna, pide cotidianamente poner en juego estrategias para potenciar la gestión de recursos humanos, el objetivo de los empleados es alcanzar su máximo rendimiento y a su vez las metas propuesta por el departamento administrativo de los almacenes, poniéndose en contacto con la realidad de lo que vive las demás instituciones.

La finalidad de este análisis, en este trabajo es de encontrar las causas del por qué los trabajadores están disminuyendo el rendimiento en su ambiente laboral. La única forma de aportar a la solución del problema es conociéndolas profundamente para poder plantear un procedimiento adecuado que fortalezca los niveles de rendimiento de los empleados de los almacenes Aguirre de la ciudad de Babahoyo.

El proyecto tiene como beneficiarios a los empleados y al empleador; se favorecerá la institución de Almacenes Aguirre, entidad en la que se pretende dar una alternativa de solución a una problemática que afecta seriamente en la incrementación de sus ventas y en el rendimiento laboral de sus empleados.

1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016.

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar cómo la evaluación del rendimiento de los empleados influye en las ventas de los almacenes Aguirre.

- ✓ Definir la importancia de la gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento laboral en los empleados de los “Almacenes Aguirre”

- ✓ Analizar los procesos administrativos aplicados en los almacenes Aguirre que influyen en el desarrollo laboral de sus empleados.

CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. Marco conceptual.

Gestión de recursos humanos

Según (Chiavenato, 2012) las organizaciones están compuestas de personas o grupos, en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos. Por tal motivo se denomina recursos humanos al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. (pág. 12)

El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia.

Objetivo de la gestión de los recursos humanos

De acuerdo a (Cevallos Sánchez , 2013) las personas constituyen el principal activo de la organización. Instituciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad, si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier

denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común.

La gestión del talento humano tiene varios objetivos, todos encaminados a los de la organización, plantea estrategias que determinan llegar al cumplimiento de los mismos, permitiendo que los trabajadores desarrollen sus habilidades, crea el sentido de pertenencia y así estos se comprometen con el desarrollo de la organización. Cumple con los procesos de gestión que conllevan al crecimiento organizacional.

La gestión del talento humano se fija en el potencial que tiene cada persona para de esta manera ubicarlos en los puestos adecuados, da paso a la participación de todos y crea un ambiente armónico que beneficie a los empleados y la organización.

Procesos de la administración de recursos humanos

1 Provisión de Recursos Humanos

Los procesos de provisión se relacionan con el suministro de personas a la organización, son los procesos responsables de los insumos humanos, y comprenden todas las actividades de la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal, y su provisión a las tareas organizacionales. Los procesos de provisión son la entrada de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la organización del talento humano necesario para su funcionamiento. (Chiavenato, 2011, pág. 112)

2. Organización de Recursos Humanos

Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo. Ya vimos como los procesos de provisión de personal se

encargan de obtener en el mercado a las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que esta pueda garantizar su continuidad o desempeño. El paso siguiente es organizar a las personas dentro de la organización. Esto significa que, una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. (Chiavenato, 2011, pág. 166)

3. Mantenimiento de Recursos Humanos

Desde el punto de vista de los recursos humanos, una organización viable es la que no solo capta y emplea sus recursos adecuadamente, sino también que los mantiene motivados en la organización. El mantenimiento de recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración económica, de prestaciones sociales, y de higiene y seguridad en el trabajo. (Chiavenato, 2011, pág. 228)

4. Desarrollo de Recursos Humanos

Los procesos de desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades de capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional; todas ellas representan las inversiones de la organización en su personal. En las organizaciones, las personas sobresalen por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo. Las personas tienen una enorme capacidad de aprender habilidades, captar información, adquirir conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como para desarrollar conceptos y abstracciones. Las organizaciones echan mano de una gran variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarle valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo. (Chiavenato, 2011, pág. 316)

5. Auditoria de Recursos Humanos

Las organizaciones no funcionan al azar, sino de acuerdo a determinadas estrategias y planes que permitan alcanzar objetivos definidos. Las organizaciones sirven a sus misiones y definen sus visiones de futuro. Su comportamiento no es errático, sino racional y deliberado. Para que estas características existan y tengan continuidad es preciso que haya control. El control busca asegurar que las distintas unidades de la organización trabajen de acuerdo con lo previsto. Si las unidades no lo hacen en armonía y al mismo ritmo la organización deja de funcionar con eficiencia. (Chiavenato, 2011, pág. 368)

Funciones del departamento de recursos humanos (DRH)

El departamento de recursos humanos es de total importancia dentro de una empresa de ya él es el encargado de la administración de los empleados de su información que estén en una buen ambiente laboral y que tengan un salario digno.

El Departamento de Recursos Humanos (DRH) es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

1. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
2. Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
4. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.

5. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
6. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
7. Llevar el control de beneficios de los empleados.
8. Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
9. Supervisar la administración de los programas de prueba.
10. desarrollar un marco personal basado en competencias.
11. Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo , ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales (Internet)

Los seis procesos de la gestión de los recursos humano

Para (Chiavenato, 2012) los procesos de gestión de recursos humanos son los siguiente:

“Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y

satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales,
(Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).

Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).

Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina). (pág. 7)

Reclutamiento de personas

La referencia sobre el reclutamiento de personas de acuerdo a (Armijos Villacís , 2014) en su tesis: “el reclutamiento es específicamente es una tarea de divulgación, de llamada de atención, dando a conocer de la existencia de una plaza e interesando a los posibles candidatos; es, por tanto, una posibilidad positiva y de innovación”.

Selección de personas

La selección de personas es un proceso que toda empresa realiza para encontrar candidatos y candidatas para un puesto de trabajo, nos permite comparar a los posibles ocupantes y así tomar una decisión más adecuada.

Para ello, debemos obtener información de cada uno de los candidatos por medio de una entrevista o aplicación de pruebas de conocimiento, para así determinar el vacante para desempeñar el puesto de trabajo

Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2011)

“El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Entonces se determina que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y objetivos propuestos por la institución.

Evaluación de desempeño Laboral

Según (Maristany, 2012) la evaluación de desempeño es la técnica que permite definir el valor que se da a la actuación de un empleado en su puesto y dejar constancia de ello.

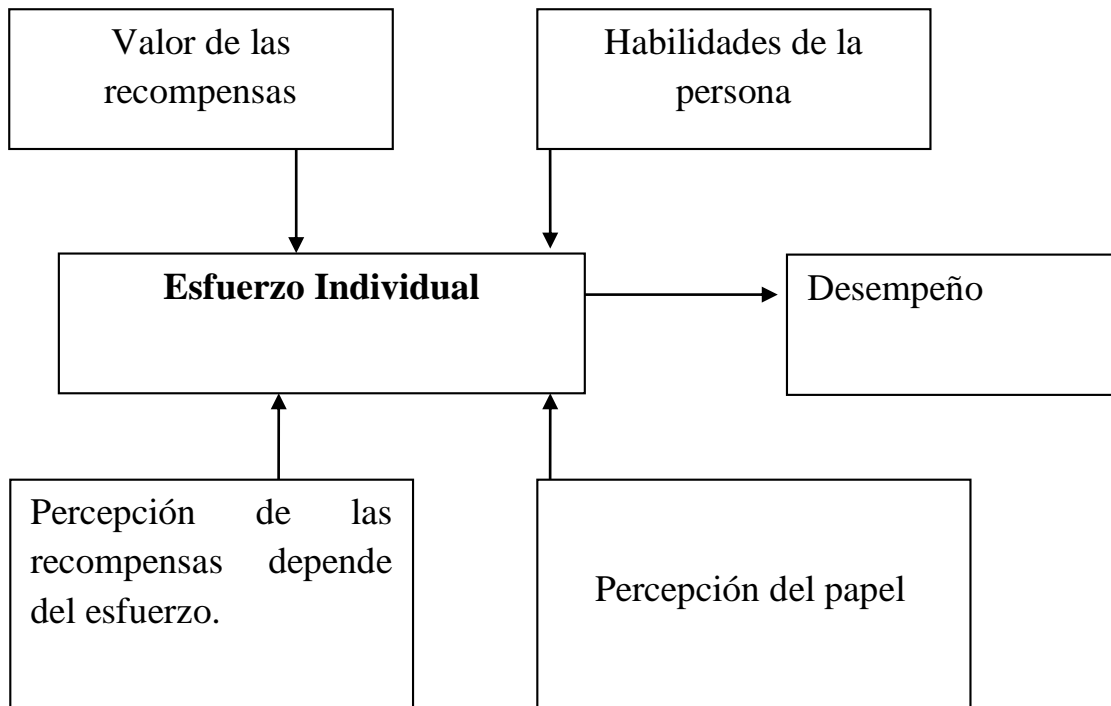
Se remonta, como técnica, a 1916, cuando fue usada por primera vez por el gobierno de Estados Unidos, es decir que se ha acumulado experiencia al respecto durante un largo tiempo.

La evaluación de desempeño comprende:

1. Datos generales sobre el empleado y puestos desempeñados en el periodo evaluado.

2. Evaluación, que se divide en: sistema utilizado, comentarios sobre el desempeño, entrevistas con el empleado, opiniones o deseos del empleado.
3. Cualidades personales: potencial, carrera, capacitación. (pág. 320)

Principales factores que afectan el desempeño en el cargo



Fuente: Gestión de Talento Humano de Idalberto Chiavenato
 Elaborado por la autora Jenniffer Santos

Beneficios de la evaluación de desempeño

(Chiavenato, 2012)

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

1. la evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.

2. la evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.

3. la evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.

4. la evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia. (pág. 82)

2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de recursos humanos

(Maristany, 2012, pág. 313) “Los recursos humanos, se trata de una parte de este proceso, que ocurre en el marco de la empresa. El desarrollo de los recursos humanos es una parte del desarrollo de las personas y, por lo tanto, es importante para la empresa y también para el individuo”.

La gestión de recursos humano es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos, es el cumplimiento efectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas, y logra la satisfacción del personal.

Las organizaciones que se involucran en la gestión del talento humano son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización.

Las investigaciones realizadas para medir el valor de sistemas como estos dentro de las organizaciones, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas, satisfacción al cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo de los procesos, y capitalización de mercado

Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos. La gestión de recursos humanos es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consideración los procedimientos internos y tecnológicos.

Además el Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva y valorativa, resultante del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

El propósito de este proyecto es presentar la Gestión de recursos Humano en el contexto de las organización de los Almacenes Aguirre en la ciudad de Babahoyo, en donde el concepto de la persona como un recurso sustituible o intercambiable en la organización, está siendo remplazado por el concepto de la persona como factor indispensable que le da vida, movimiento y acción y como el capital principal que produce y a la vez consume conocimiento convirtiéndose en el protagonista del éxito de las organizaciones.

El área de recursos humanos como proceso

(Chiavenato, 2011) afirma que:

El área de RH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones.

La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas —es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización— es un aspecto crucial en la competitividad organizacional.

Los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a las personas.

El ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos, integración, organización, retención, desarrollo y control de personas integrar, organizar, retener, desarrollar y controlar a las personas son cinco procesos íntimamente interrelacionados e interdependientes. Por su interacción, todo cambio en uno de

ellos ejerce influencia en los demás, la cual realimentara nuevas influencias y así sucesivamente, con lo que genera ajustes y acomodados en todo el sistema. (pág. 100)

Distintas funciones de los recursos humanos

Según (Jaime Maristany, 2012)

La descripción de las funciones que lleva a cabo RR.HH. en la empresa es diferente según cómo se las quiera categorizar. Se propone a continuación una de las maneras en que pueden presentarse.

Función empresarial: tiene por objetivo desarrollar una visión de la empresa como sistema socio técnico; comprender la estructura administrativo-financiera y su contexto económico-social; comprender su influencia en la estructura humana; desarrollar capacidades para utilizar estrategias y técnicas de su área profesional con mayor grado de certidumbre sobre la interrelación de ambas estructuras.

Función de interrelación: tiene por objeto el desarrollo de las intervenciones planeadas en los procesos de la organización para una mejora de su efectividad global.

Función de investigación y métodos: tiene por objeto lograr la capacidad para determinar sectores laborales que exigen nuevas respuestas, concretar su estudio, evaluar los resultados y crear las condiciones para soluciones profesionales y científicas en decisiones y asesoramiento; lograr una metodología científica; una mejora en la estructura del pensamiento, de la percepción de la realidad y de la sensibilidad global.

Función cultural: tiene por objetivo interpretar la subcultura empresaria en el marco de los problemas sociales con capacidad para analizar a la luz de las variables

ideológicas económicas, políticas y culturales, las experiencias humanas que afectan el sector a su cargo

Función de administración de personal: tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa y de acuerdo con las conclusiones a que haya arribado en los puntos anteriores.

Para que la estrategia de Recursos Humanos sea exitosa podemos afirmar, entonces, que debe ser eficaz y lograr la confianza de los empleados a todos los niveles. Para esto, cada especialista en RR.HH. tendrá que tomar las decisiones según el caso. Sin duda, la capacidad para asesorar adecuadamente, la habilidad política y la honestidad en las relaciones son elementos importantes para el éxito de Recursos Humanos, que puede ser parte de la estrategia de la empresa. (pág. 12)

Desempeño laboral

(Chiavenato, 2012)

Cada gerente hacía un análisis retrospectivo al desempeño de cada empleado en el semestre. En seguida intentaba explicar a cada subordinado los resultados de su evaluación en un sobre confidencial, quien los archivaba en las carpetas individuales de cada empleado. Todo esto se llevaba a cabo dentro de los rígidos procedimientos establecidos, en los que el gerente era el juez supremo de los subordinados, y su evaluación personal era irrefutable e incuestionable. De este modo, el subordinado continuaba su desempeño tradicional, el gerente mantenía su postura autocrática de siempre,

La organización seguía en la rutina y nada cambiaba. Los objetivos de la evaluación de desempeño eran verificar el memo personal de cada empleado en función del desempeño en el pasado y premiarlo salarialmente, así como verificar posibles carencias o necesidades de entrenamiento. Como el gerente no tenía posibilidad de modificar los salarios de los

subordinados ni de establecer programas de entrenamiento, estos objetivos simplemente no se cumplían.

Las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño de los más diferentes desempeños: financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, principalmente, como es el desempeño humano, puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional. (pág. 81)

Las Organizaciones y los Empleados

(Maristany, 2012)

A partir de la conceptualización de la organización, los aspectos relacionados con el personal, desempeñan un papel central. Una de las misiones básica y fundamental de la organización consiste en conseguir un uso efectivo y una adaptación adecuada de los recursos humanos y clima laboral satisfactorio.

Para que ésta se pueda conseguir tendremos que definir los programas básicos de Recursos Humanos, que han de contemplar las relaciones del individuo y la organización en su totalidad, éstos pueden agrupar los siguientes aspectos:

- a) Planificación de personal: Definir las necesidades de recursos humanos que la empresa tiene o intentar predecir las necesidades que pueda tener en el futuro.
- b) Selección y reclutamiento para incorporar nuevos miembros a la organización, de acuerdo a las necesidades planteadas.

- c) Formación y desarrollo de personal con el fin de preparar a las personas para desarrollar adecuadamente sus tareas y para asumir nuevas tareas y funciones.

- d) Evaluación de la ejecución de los miembros de la organización en relación con sus tareas y responsabilidades.

- e) Compensación. Estudio de los sistemas de retribuciones y de otros elementos motivadores que permitan mantener a las personas en la organización y le impliquen adecuadamente en la consecución de los objetivos de la misma.

- f) Liderazgo. Desarrollo de los estilos de dirección y supervisión mas adecuados para la consecución de los fines de la organización y la satisfacción de sus miembros.

- g) Consideración de los aspectos organizacionales que determinan o influyen en la conducta y en el rendimiento de las personas como las normas, las reglas, la estructura, etc.

- h) Consideración de los aspectos del Entorno que influyen o determinan los comportamientos y el rendimiento del personal de la organización, como los sindicatos, el mercado de trabajo, las disposiciones legales, etc.

- i) Valores Los valores son principios que permiten orientar el comportamiento, en función la realización de una persona. Son creencias fundamentales que orientan el comportamiento. Los valores proporcionan pautas para establecer

metas y propósitos individuales o colectivos. Reflejan intereses, sentimientos y convicciones importantes.

- j) Políticas Las políticas en las organizaciones orientan a los trabajadores para que se desenvuelvan en el medio respetando sus planteamientos y directrices.

- k) Responsabilidad De acuerdo de la política del Talento Humano adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los trabajadores puede atribuirse al gerente, al mismo trabajador, jefe de área o departamento de Talento humano, o a una comisión de evaluación del desempeño laboral. (pág. 16).

Influencia de las personas en una organización

Las personas o empleados son parte esencial de una institución ya que ellos ayudan a controlar inspeccionar dirigir el funcionamiento de la mencionada anteriormente.

Las organizaciones no funcionan por sí mismas, dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar Toda organización está constituida por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad; por ello, estudiarlas es un aspecto básico, en especial, del área de Recursos Humanos (RH). Sin organizaciones ni personas no habría RH .En esta última hay dos formas de ver a las personas: en cuanto tales (con características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como recursos (con habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional). El área de RH debe valorar a las personas como tales y no sólo como recursos organizacionales importantes, y romper así con la tradición de tratarlas como simples medios de producción .Como consecuencia, se presentaban problemas de calidad y

productividad, que se enfrentaban como si sólo concernieran a la gerencia y a la dirección, pero no a las personas. (Chiavenato, 2011, pág. 65)

2.1.3. Antecedentes de la Investigación

Gestión de recursos humanos se inició como una actividad de control en el área de la administración, que era llevada adelante por un hombre de confianza del patrón. Él era el encargado de los empleos, de las bajas y de los pagos a los empleados.

Pasando los años cambio el rumbo de la gestión de recursos humanos esta orienta en los procesos administrativos de la empresa que son planear, organizar, dirigir y controlar a las instituciones para un manejo y rendimiento laboral adecuado.

Después de la revisión bibliográfica de los trabajos relacionados a la gestión de recursos humanos. Algunos autores llegaron a la conclusión de:

(García Obando, 2013) “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del instituto superior pedagógico ciudad de San Gabriel”. Tesis de grado.” Facultad De Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía Empresarial. El autor comenta que:

Gestión de Recursos Humanos está orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado desempeño de las personas en las organizaciones; se ha considerado pertinente el diseño de instrumentos que permitan la posterior aplicación de un modelo de gestión del talento humano por competencias que contribuya a mejorar el desempeño laboral.

El modelo de Gestión de recursos humanos permite un mejor desenvolvimiento del personal, donde cada uno puede desempeñar su rol de manera acertada y oportuna contribuyendo de esa forma al logro de los objetivos institucionales.

La socialización de las competencias laborales permite que cada persona conozca la importancia de su trabajo y forma en que contribuye al logro de los objetivos. Adicionalmente se puede establecer indicadores que permitirán identificar los problemas que limitan a que se pueda lograr los resultados esperados por la administración, en donde se tomara especial atención.

La gestión del recurso humano promueve el desarrollo de las organizaciones así como también el desarrollo individual de las personas, generando un equilibrio entre lo laboral y lo personal, siendo así un nexo que permita alcanzar la productividad anhelada de la institución.

Es interesante que se haga un trabajo en el que se lleve un proceso que trate de ayudar a las instituciones que no lleva adecuadamente la gestión de recursos humanos, de esta manera el empleador promueva el desenvolvimiento personal de sus empleados. Así mejorando rendimiento laboral, buscando técnicas que permitan al empleado entender y aplicar el conocimiento impartido por su empleador mejorando la situación de la empresa.

Cevallos, Y. (2013).

“Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena” (tesis de grado). Universidad Estatal Península De Santa Elena. La autora comenta que:

La gestión de recursos humano es un enfoque estratégico de dirección, teniendo como objetivo obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos.

Un modelo de gestión para la unidad de recursos humano, que contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano, constituyéndose en una herramienta que guiará la aplicación de los lineamientos adecuados que permitirán establecer mecanismos que contribuyan a mejorar los procesos cotidianos laborales para fortalecer el desempeño laboral.

Guerrero, A. (2014). "Gestión de talento humano basado en competencias" (maestría en psicología de trabajo). Universidad Autonomía de Querétaro. El autor comenta que:

El contexto global y las condiciones socioculturales que se vive en nuestro país y en general en el mundo entero muestra una serie de oportunidades y amenazas en el escenario empresarial, específicamente en la gestión de los recursos humanos y el talento ya que para que haya crecimiento económico en un mundo globalizado, la competitividad tiene que mejorar permanentemente.

Por lo tanto, el ambito organizacional requiere de profesionales que le permita observar el comportamiento de las personas y analizarlo estableciendo relaciones funcionales entre la conducta de las personal y el ambiente en que ellas se encuentran asi dectar probleas, desarrollar intervenciones, predecir el resultado mas probable de una intervencion, predecir el resultado mas probable de una intervenciones y evaluar los procedimientos utilizados.

Cuando una organización requiere evaluar, modificar, mejorra el desempeño y comportamiento de los trabajadores, se ve en la necesidad de apoyarse en la informacion de

un estudio profesional y valido, que le entregue datos fieles y concretos para la toma de decisiones respecto del problema. Es por eso que los gestores de recursos humanos tienen en sus manos la tarea de evaluar el comportamiento en el sistema organizacional.

2.1.4. Categorías de análisis

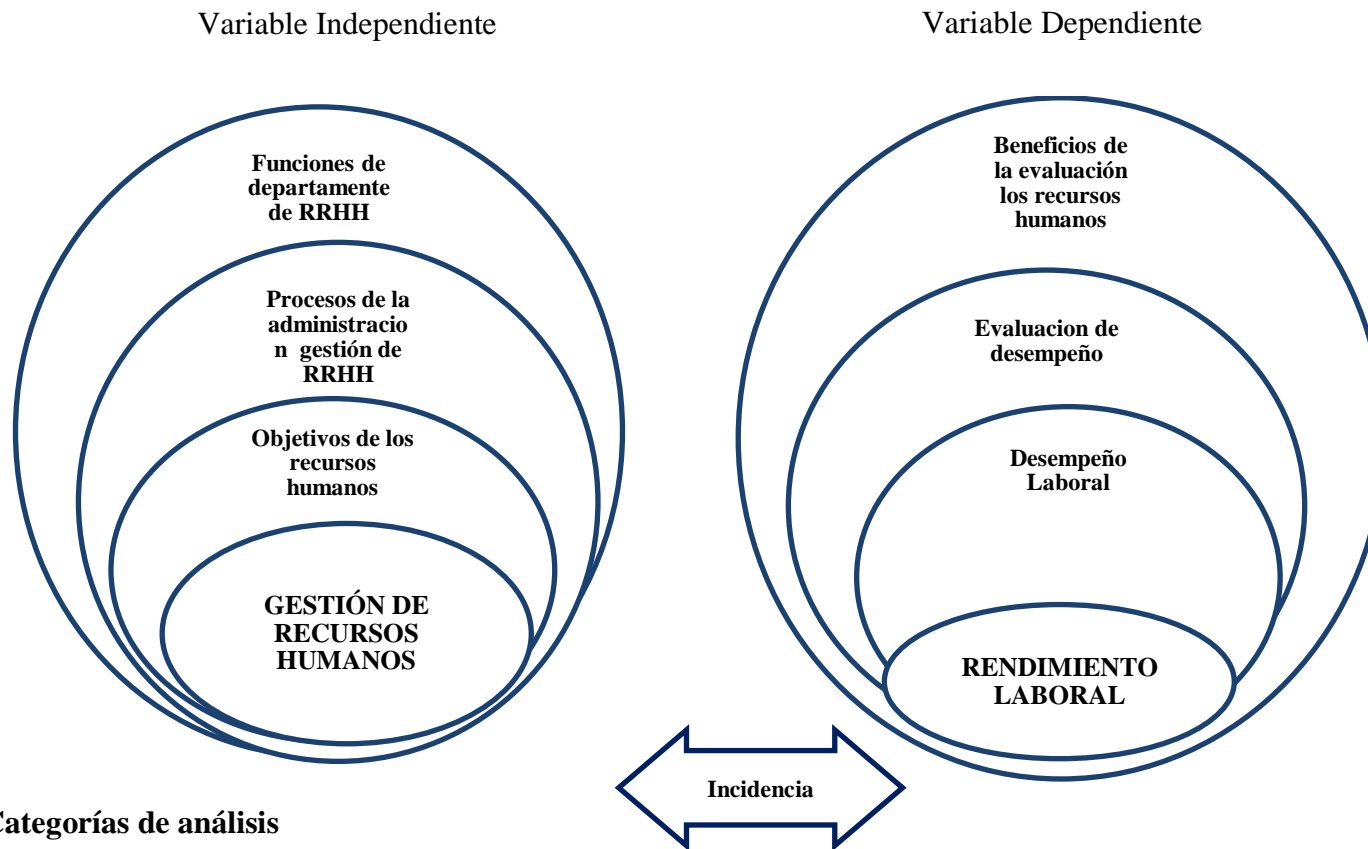


Gráfico # 1: Categorías de análisis

Elaborado por la autora Jenniffer Santos

2.1.4.1. Constelación de la Variable Independiente

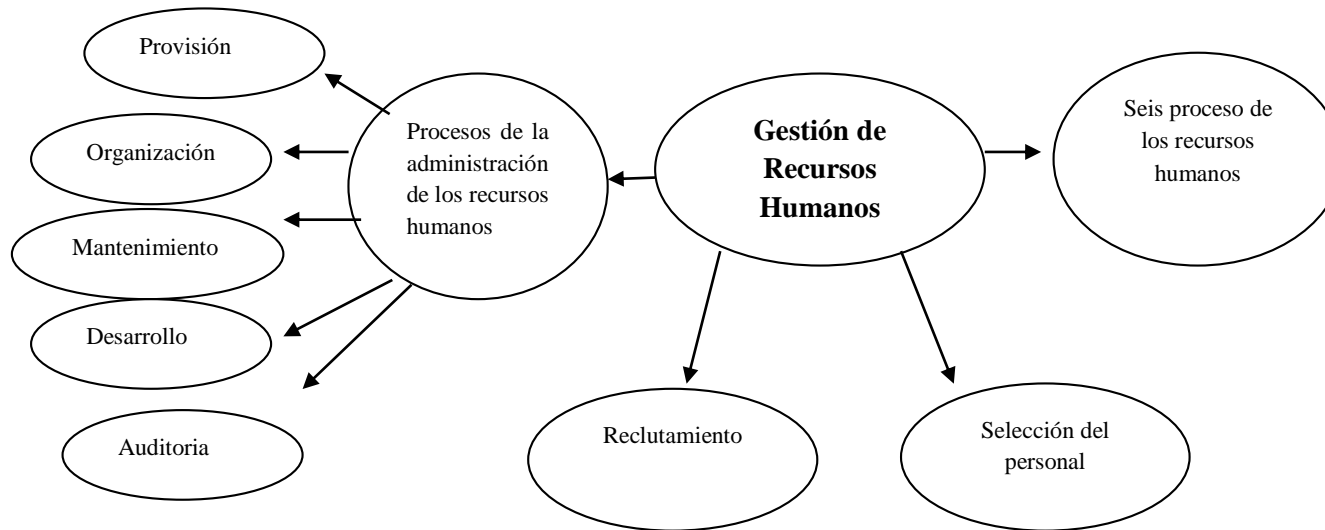


Gráfico # 2: Constelación de la Variable Independiente

Elaborado por la autora Jenniffer Santos

2.1.4.2. Constelación de la Variable Dependiente

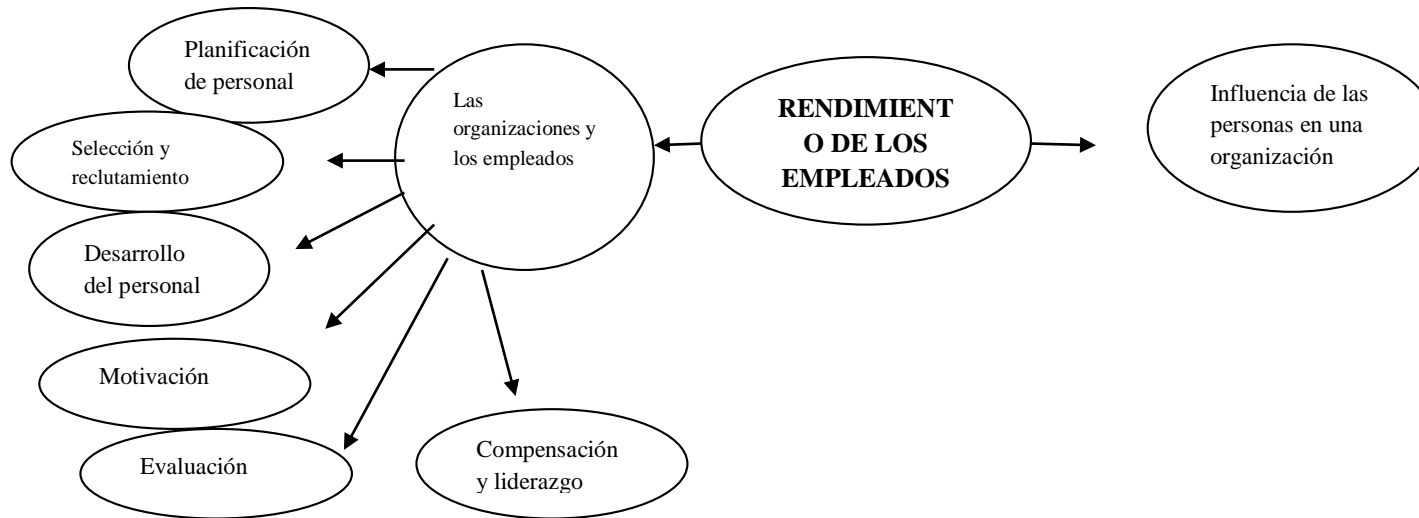


Gráfico # 3: Constelación de la Variable Dependiente

Elaborado por la autora Jenniffer Santos

2.1.5. POSTURAS TEÓRICA

Los autores citados en este trabajo, así como algunos consultados al respecto señalan que:

Gestión de recursos humanos

Por otra parte, lo que se refiere al término gestión, Ivancevich, Lorenzi, Skinner, y (Martinez, Fundamentos de gestion empresarial, 2011 -Pag. 224), lo definen como un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

No obstante, la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones y es por ello que no debe observarse solamente como un proceso biomecánico de gestión; de acción y efecto de gestionar o administrar; sino como un área de la ciencia administrativa que está siendo afectada por los cambios de paradigmas que están ocurriendo en el mundo intelectual en el contexto de la dirección de empresas y que está propensa a la investigación de sus múltiples dimensiones.

Expone Chiavenato (ob. cit.) que la Gestión del Talento Humano está relacionada con políticas y prácticas que pueden resumirse en seis procesos: 1) Admisión de personas, 2) Aplicación de personas, 3) Compensación de personas, 4) Desarrollo de personas, 5) Mantenimiento de personas y 6) Monitoreo de personas. Todos estos procesos están interrelacionados, se entrecruzan y se influyen recíprocamente.

Estos autores resaltan que la perspectiva de la gestión desde el punto de vista de las personas tiene otro significado adicional, se refiere a la importancia de los empleados con los que el gestor trabaja y a los que dirige en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas son la sangre que da la vida a la organización.

(Maristany, 2012)

Recursos Humanos es la disciplina que estudia las relaciones de las personas en las organizaciones, la relación entre las personas y las organizaciones, las causas y consecuencias de los cambios en ese ámbito, y la relación de ambas con la sociedad.

En las empresas, RR.HH. es el área dedicada a los temas que tienen que ver con las personas. Es una función *staff*, es decir, asesora, y como tal su responsabilidad es la de dar consejo, ayudar y proveer herramientas a la línea para que ésta actúe. Pero no es responsable por la relación, porque es el supervisor cada nivel el que mantiene la relación cotidiana y, por lo tanto, quien la puede mejorar o empeorar con actitudes o gestos que están fuera del alcance de RR.HH. (pág. 11)

Con lo expuesto anteriormente con lo que afirma Jaime Maristany en su tratado de recursos humanos. Es importante la gestión de recursos humanos por que persigue contribuir positivamente a los resultados y desempeño de la organización.

Desempeño laboral

Robbins, S. y Coulter (2013) define que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (pág. 284)

Con lo expuesto anteriormente afirma Robbins, S. y Coulter (2013) en el libro de administración. Es importante porque el desempeño laboral busca estrategias para el desenvolvimiento adecuado de cada empleado para lograr las metas y objetivos propuesta por la institución

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de recursos humanos incide en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

2.2.2. SUB-HIPÓTESIS O DERIVADAS

La evaluación del desempeño a los empleados incrementara las ventas en los almacenes Aguirre.

La importancia que tiene la gestión de recursos humanos y su influencia en el rendimiento laboral de los Almacenes Aguirre.

La aplicación de procesos administrativos influye el desarrollo laboral de los empleados en los Almacenes “AGUIRRE”.

2.2.3. Variables

2.2.3.1. Variable independiente

Gestión de recursos Humanos

2.2.3.2. Variable dependiente

Rendimiento

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Pruebas estadísticas aplicadas

Para la elaboración de esta investigación, se utiliza la prueba estadística del chi cuadrado.

3.1.1. Población

La población objeto de estudio está constituida por 20 trabajadores de los Almacenes Aguirre

El total de elementos involucrados en la investigación.

DESCRIPCIÓN	PROCESO	PORCENTAJE
ALMACENES AGUIRRE de la ciudad de Babahoyo.	Existen 17 empleados.	100 %
Personal Administrativo	Existen 4	

Cuadro 1: Población

Fuente: Almacenes Aguirre

Elaborado por: Jenniffer Santos Contreras

3.1.2 Muestra

Debido que la población es muy pequeña se consideró como muestra a toda la comunidad de la entidad la cual es de 21 entrevistados incluyendo al propietario, el mismo que está distribuido de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MUESTRA	PORCENTAJE
Empleados de los Almacenes Aguirre de la ciudad de Babahoyo.	17	17	100%
Personal Administrativo	4	4	
Total	21	21	

Cuadro 2: Muestra

Fuente: Almacenes Aguirre

Elaborado por: Jennifer Talia Santos Contreras

3.2 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.2.3 Aplicación de la Chi Cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Equivalencias:

Σ = Sumatoria

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

F_o - F_e = Frecuencia Observada - Frecuencia Esperada

(F_o - F_e)² = Resultado de las frecuencia observada y frecuencia esperada al cuadrado

(F_o - F_e)² / F_e = Resultado de las frecuencia observada y frecuencia esperada al. Cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Hipótesis a Comprobar

La gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Prueba Chi Cuadrado

En el cuadro que se va a mostrar a continuación se puede evidenciar si la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Cuadro 19: Frecuencia Teórica Observada

Frecuencia Teórica Observada				
Categorías	Siempre	A veces	Nunca	Total
Pregunta a los Empleados	11	4	1	16
Personal Administrativo	2		2	4
Total	13	4	3	20

Fuente: Almacenes “Aguirre

Elaborado por: Jennifer talia Santos Contreras.

La pregunta es:

La gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Ho = La gestión de recursos humanos no influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Hi = La gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

Cálculo de la Frecuencia Teórica Esperada

Cuadro 20: Frecuencia Teórica Esperada

Frecuencia Teórica Esperada				
Categorías	Siempre	A veces	Nunca	Total
Pregunta a los Empleados	13,75	5,75	0,80	20,00
Pregunta al empleador	0,50	0,25	0,25	1,00
Total	14,25	6,00	1,00	21,00

Fuente: Almacenes “Aguirre”.

Elaborado por: Jennifer Talia Santos Contreras

Grados de Libertad

Para el grado de libertad, se utilizó la siguiente fórmula

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (1) (2)$$

$$GL = 2$$

Grados de Significación

Cuadro 21: Grados de Significación

Grados de Significación				
Categorías	Siempre	A veces	Nunca	Total
Pregunta a los Empleados	0,008	0,014	0,002	0,025
Pregunta al empleador	0,167	0,286	0,048	0,500
Total	0,175	0,300	0,050	0,525

Fuente: Almacenes “Aguirre”

Elaborado por: Jeniffer Talia Santos Contreras

$n = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor del chi cuadrado teórico encontrado es de 0,525

Margen de error del 5 %

Nivel de confianza el 95 %

Verificación en la Tabla de Distribución del Chi cuadrado

Grado de libertad 2

Margen de error = 0,05 en la tabla es 5,9915

X² de tabla = 5,9915

X² calculado = 0,525

Comprobación de la Hipótesis

Si el X^2 calculado es $>$ al X^2 de tabla: se rechaza la hipótesis.

Si el X^2 calculado es $<$ al X^2 de tabla: se acepta la hipótesis.

X^2 de tabla = 5,9915 $>$ X^2 calculado = 0,525

En esta investigación se acepta la hipótesis, pues el chi cuadrado calculado es menor que el chi cuadrado de la tabla.

Se confirma que la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento de los empleados en los Almacenes Aguirre de la ciudad de Babahoyo en el año 2016.

3.3. Conclusiones General y Específicas

3.3.1. General

En esta investigación se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes “AGUIRRE”, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados.

3.3.2. Específicas

La adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados de la empresa.

La satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales.

El buen desempeño de los empleados garantiza la captación de nuevos clientes generando más utilidades a la empresa.

La capacitación a los empleados utilizando estrategias para mejorar el rendimiento laboral permitirá mejorar las ventas de los almacenes Aguirre.

3.4. Recomendaciones General y Específicas

3.4.1. General

Aplicar estrategias de ventas que permitan el buen rendimiento de los empleados de tal manera que favorezca en gran medida a corto y largo plazo la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

3.4.2. Específicas

Ofrecer talleres de capacitación a los empleados para que mejoren el rendimiento laboral.

Motivar a los trabajadores en el mejoramiento de sus actividades laborales.

Promover e incentivar de manera adecuada el buen rendimiento laboral de los empleados.

Mejorar el rendimiento laboral para que mejore la rentabilidad de la empresa.

CAPITULO IV

PROPUESTA TEORICA APLICACIÓN

4.1 Propuesta de Aplicación de Resultados

4.1.1. Alternativa Obtenida

De acuerdo a los resultados logrados con el presente Informe Final de Investigación se plantea la propuesta, la misma que consiste en que los empleados de los comerciales Aguirre accedan a talleres de capacitación referentes a las funciones del departamento recursos humanos de tal manera que permita un mayor dinamismo interno en la empresa y esto a la vez contribuya al logro de una mayor rentabilidad.

4.1.2. Alcance de la Alternativa

El alcance de la alternativa de esta propuesta se fundamenta en talleres de capacitación sobre las funciones del departamento de recursos humanos a los empleados de los comerciales “Aguirre”, cuya finalidad consiste en la comprensión del rol que se desempeña dentro de la empresa y la importancia de un buen rendimiento para el cumplimiento de los objetivos de rentabilidad de la empresa.

4.1.3. Aspectos Básicos de la Alternativa

Mediante la presente alternativa el departamento de recursos involucra aspectos muy importantes tales como funciones del empleo, funciones administrativas, función de desarrollo, funciones de relaciones laborales, etc. las mismas que al ser aplicadas de manera adecuada permitirán un mayor dinamismo y comprensión entre los empleados los mismos que comprenderán sus funciones dentro de la empresa.

Antecedentes

La investigación referente a la “Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016” permitirá a los empleados la obtención de conocimientos claros referentes a las funciones que desempeñan dentro de la empresa pues se ha evidenciado que no poseen el conocimiento necesario referente a gestión de recursos humanos afectando negativamente los intereses de la empresa , por ello se plantea el diseño de talleres de capacitación con la finalidad de dar respuesta a la problemática existente en la gestión de recursos humanos de los almacenes “Aguirre”.

Justificación

El motivo por el cual se sustenta la “Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016” es porque permitirá que dentro de la empresa los empleados sean considerados como una parte fundamental para el crecimiento de la misma, además, ellos conocerán el rol que desempeñan a nivel organizacional de tal manera que su rendimiento sea más satisfactorio y por ende favorezca de manera positiva la rentabilidad de la empresa.

A través de una capacitación básica aplicada a los empleados, en cuanto a gestión de recursos humanos, se estará contribuyendo a cambiar los esquemas mentales de concepciones que han sido aplicadas de manera rutinaria dentro de la empresa. Logrando la eficiencia y eficacia por parte de los empleados.

Con esta capacitación los empleados como parte fundamental para el éxito de la empresa podrán mejorar significativamente su rendimiento laboral poniendo en práctica acciones y estrategias de ventas de manera oportuna y persuasiva que permitan la mantención de clientes actuales y la captación de nuevos clientes, lo que contribuirá positivamente a la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

Objetivos

General

Diseñar un plan de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos para mejorar el Rendimiento laboral de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016.

Específicos

- Ejecutar talleres de capacitación sobre gestión de recursos humanos.
- Proporcionar a los empleados información actualizada sobre estrategias de ventas.
- Evaluar el conocimiento de los empleados sobre la gestión de recursos humanos y ventas para mejorar el rendimiento laboral.

4.1.4. Estructura General de la Propuesta

Título

Talleres de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos para mejorar el Rendimiento de los Empleados en los Almacenes “Aguirre” en el cantón Babahoyo en el año 2016.

Componentes

Para el desarrollo de la presente propuesta de diseñar un plan de capacitación se consideraran aspectos generales, que deberán ser desarrollados por un profesional en el área.

Tema general

Diseñar un plan de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos

Objetivo

Diseñar un plan de capacitación sobre Gestión de Recursos Humanos para mejorar el Rendimiento laboral de los Empleados en los Almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016.

4.1.5. Guía de la propuesta

Contenidos a desarrollar en la capacitación

Taller N° 1

- ✓ Concepciones teóricas sobre la gestión de recursos humanos (objetivos y funciones del DRH)

Taller N° 2

- ✓ Procesos de la administración de recursos humanos (Provisión, Organización, Mantenimiento, Desarrollo y Auditoría de Recursos Humanos)

Taller N° 3

- ✓ Estrategias de la gestión de recursos humanos y ventas

DESARROLLO

Taller N° 1

Tema: Concepciones teóricas sobre la gestión de recursos humanos (objetivos y funciones del DRH)

Objetivo: Explicar los conceptos de la gestión de recursos humanos sus objetivos y funciones.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN	DURACION
Analizar los conceptos de la gestión de recursos humanos sus objetivos y funciones.	<p><u>Conocimientos Previos:</u> - Dialogo previo acerca del departamento de recursos humanos.</p> <p><u>Construcción del Conocimiento:</u> - Analizar los conceptos de la gestión de recursos humanos. - Enlistar los objetivos y funciones del DRH. - Identificar el modelo de gestión de recurso humano aplicado en los comerciales Aguirre. - Aplicar estrategias para la adecuada gestión de los recursos humanos en los almacenes. - Difundir información sobre la gestión de recursos humanos sus objetivos y funciones.</p> <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u> Comprender y reconocer las funciones del Departamento de Recursos Humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias • Internet • Pizarra • Marcador 	Conocer que es recursos humanos la importancia que tiene para de rendimiento laboral de los empleados logrando así un mejor desenvolvimiento laboral..	Tiene una duración de 4 horas dividiendo las 2 horas por día

Taller N° 2

Tema: Los procesos de la administración de recursos humanos (Provisión, Organización, Mantenimiento, Desarrollo y Auditoría de Recursos Humanos).

Objetivo: Enlistar y definir los elementos de la administración de recursos humanos

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN	DURACIÓN
<p>Conceptualizar los elementos del proceso de la administración de recursos humanos (Provisión, Organización, Mantenimiento, Desarrollo, Auditoría).</p>	<p><u>Conocimientos Previos:</u> - Dialogar acerca de proceso de la administración de recursos humanos.</p> <p><u>Construcción del Conocimiento:</u> - Analizar los conceptos de provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría. - Definir lo que es provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría. - Aplicar los procesos de la administración de recursos humanos en los almacenes Aguirre. - Ejemplificar el proceso de la administración de recursos humanos.</p> <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u> Evaluar los conocimientos referentes al proceso de la administración de recursos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias • Pizarra • Marcador • Internet • Libros • Hojas • Plumas 	<p>Identificar los procesos de la administración de recursos humanos Conocerlos uno a uno para la implementarlos a los almacenes</p>	<p>Tiene una duración 6 horas dividiéndolas 2 horas por día</p>

Taller N° 3

Tema: Estrategias de la gestión de recursos humanos y ventas

Objetivo: Explicar y ejemplificar las estrategias de recursos humanos y ventas.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	INDICADORES ESCENCIALES DE LA EVALUACIÓN	DURACIÓN
<p>Analizar qué son las estrategias de la gestión de recursos humanos y ventas e identificarlas.</p>	<p><u>Conocimientos Previos:</u> - Dialogar sobre la importancia de la atención al cliente.</p> <p><u>Construcción del Conocimiento:</u> - Analizar lo que estrategias de atención al cliente y ventas. - Definir qué es una estrategia de venta. - Enlistar las estrategias de ventas más importantes. - Ejemplificar el proceso de la gestión de recursos humanos - Evaluar las estrategias que gestión de recursos humanos de los almacenes Aguirre.</p> <p><u>Transferencia del Conocimiento o Consolidación:</u> Diseñar estrategias de ventas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Copias • Pizarra • Marcador • Internet 	<p>Reconocer las estrategias de la gestión y ventas para el mejor rendimiento de sus empleados</p>	<p>Tiene una duración de 1 día por 2 horas</p>

4.2. Resultados Esperados de la Alternativa

- La meta es contribuir al rendimiento laboral de los empleados mediante capacitaciones que permitan mejorar la calidad de la atención al cliente y por ende mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Conocer y aplicar adecuadamente cada uno de los procesos de la gestión administrativa del talento humano.
- Emplear de manera adecuada las estrategias de atención al cliente para mantener los clientes actuales y captar nuevos clientes.
- Fundamentar aspectos que son relevantes sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los empleados.

5. BIBLIOGRAFIA

Armijos Villacís , R. (2014). Diseñar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción laboral y calidad de gestión gerencial de ecuaquímica de la provincia de Santo Domingo de los Tsachilas(tesis de grado). Universidad de Ambato.

Cevallos Sánchez , Y. P. (2013). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección agropecuaria de Santa Elena(tesis de grado). Ambato.

Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos. MEXICO: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2012). Gestion del Talento Humano. México.

Coulter, & Robbins, S. (2013). Administración. México D.F.: Pearson Educación.

García Obando, A. P. (2013). “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del instituto superior pedagógico ciudad de San Gabriel”. (Tesis de grado).” .

Maristany, J. (2012). Tratado de gestion de recursos humanos.

Martinez, A. P. (2011 -Pag. 223). Fundamentos de gestion empresarial. Mexico: interamericana editores S.A de C.V.

Martinez, A. P. (2011 -Pag. 224). Fundamentos de gestion empresarial. Mexico: interamericana editores S.A de C.V.

Rodriguez, S. J. (2011 -Pag. 218). enfoque basado en competencias. Mexico: interamericana editores S.A de C.V.

Rodriguez, S. J. (2011 -Pag. 220). Fundamentos de gestion empresarial. Mexico: interamericana editores S.A de C.V.

6. ANEXOS: 1: Matriz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA: LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN	
MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
ESTUDIANTE: Jenniffer Talia Santos Contreras TEMA: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016".	CARRERA: Comercio y Administración FECHA: 31/08/2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	METODO
¿Cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados en los "Almacenes Aguirre", en el cantón Babahoyo en el año 2016?	Determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016.	La gestión de recursos humanos incide en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo	Método Inductivo: permitirá analizar cada etapa de la problemática, su incidencia mediante la respectiva encuesta aplicada a los entes que componen la institución. Método Deductivo: Permitirá concluir de manera eficaz, de acuerdo a las hipótesis planteadas, develando las posibles causas de la problemática analizada en esta investigación, de esta forma se pudo interpretar los datos realizando un análisis estadístico, que determina la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	TECNICAS
¿Qué efecto produce la evaluación del rendimiento de los empleados en las ventas de los "Almacenes Aguirre", en el Cantón Babahoyo en el año 2016?	Identificar como la evaluación del rendimiento de los empleados influye en las ventas de los almacenes Aguirre.	La evaluación del desempeño a los empleados incrementara las ventas en los almacenes Aguirre	Observación: es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, mediante ella se logra identificar y palpar la problemática latente. Encuesta: Se utilizará para referirse a la técnica de recolección de datos y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa. Dirigida al empleador y a los empleados de los almacenes Aguirre
¿De qué manera la gestión de recursos humanos incide en el rendimiento laboral en los empleados de los almacenes Aguirre?	Definir la importancia de la gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento laboral en los empleados de los "Almacenes Aguirre"	La importancia que tiene la gestión de recursos humanos y su influencia en el rendimiento laboral de los Almacenes Aguirre.	
¿Cuál es la influencia de los procesos administrativos en el desempeño laboral de los empleados de los "Almacenes Aguirre"?	Analizar los procesos administrativos aplicados en los almacenes Aguirre que influyen en el desarrollo laboral de sus empleados.	.La aplicación de procesos administrativos influye el desarrollo laboral de los empleados en los Almacenes "AGUIRRE".	

ANEXO 2: Glosario

Autovaloración.- Se refiere a todos aquellos atributos que la persona se asigna a sí misma. Una evaluación también puede entenderse como un examen propuesto en el ámbito escolar para que el docente califique los conocimientos, las aptitudes y el rendimiento de sus alumnos.

Autoestima.- Aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo.

Capacitación.- Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.

Conocimiento.- “Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina

Cargo.- “Conjunto de funciones y tareas desarrolladas por un trabajador que manifiestan una integridad en correspondencia con los objetivos de la organización

Desempeño.- Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado periodo.

Eficiencia.- Es la capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados.

Estatuto.- aquel conjunto de leyes que se redactan y hacen públicas en una sociedad para ser respetadas y tomadas en cuenta por todos los ciudadanos de la región a la que se haga referencia.

Evaluación del desempeño.- “Proceso estructurado para medir el desempeño de los colaboradores.”

Modelo: Una de las acepciones hace referencia a aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual

Personal: Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización en cuestión.

Recurso Humano.- Se llama así al trabajo mancomunado que aportan los empleados o colaboradores de una organización.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

ANEXO 3: Cuestionario dirigido a los empleados de los Almacenes

Aguirre

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿Considera que la contratación de personal en los almacenes Aguirre se lo realiza mediante un adecuado proceso de selección?			
2.- ¿Dentro de la empresa se hace uso de un manual para organizar las actividades diarias?			
3.- ¿es necesario el conocimiento sobre el manual de funciones y procedimientos en los almacenes Aguirre?			
4.- ¿El modelo de gestión de recursos humanos con el que cuenta la empresa contribuye a mejorar el rendimiento laboral de los empleados?			
5.- ¿El estilo de liderazgo que ejerce la dirección de los almacenes Aguirre es participativo?			
6.- ¿Considera usted que el departamento de recursos humanos cumple periódicamente con un plan de evaluación a todo el personal?			
7.- ¿Considera usted que las capacitaciones permiten un mejor desempeño en sus funciones laborales?			
8.- ¿En la empresa se emplean adecuadamente estrategias de atención al cliente y ventas?			
9.- ¿La adecuada implementación de un modelo de gestión de recursos humanos mejora el rendimiento laboral de los empleados?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

ANEXO 4: Cuestionario dirigido al propietario de los Almacenes Aguirre

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿La contratación de personal en los almacenes se lo realiza mediante un adecuado proceso de selección?			
2.- ¿Dentro de la empresa se hace uso de un manual para organizar las actividades diarias de los empleados?			
3.- ¿Es necesario que los empleados conozcan sobre el manual de funciones y procedimientos en los almacenes Aguirre?			
4.- ¿El modelo de gestión de recursos humanos con el que cuenta la empresa contribuye a mejorar el rendimiento laboral de los empleados?			
5.- ¿El estilo de liderazgo que ejerce la dirección de los almacenes Aguirre es participativo?			
6.- ¿Considera usted que el departamento de recursos humanos cumple periódicamente con un plan de evaluación a todo el personal?			
7.- ¿Considera usted que las capacitaciones permiten un mejor desempeño en sus funciones laborales?			
8.- ¿En la empresa los empleados aplican adecuadamente estrategias de atención al cliente?			
9.- ¿La adecuada implementación de un modelo de gestión de recursos humanos mejora el rendimiento laboral de los empleados?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

ANEXO: 4
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL REPRESENTANTE DE LOS
COMERCIALES "AGUIRRE"

Sr. Raúl Aguirre Quispe.
PROPIETARIO DE LOS COMERCIALES "EXPOHOGAR" "EXPOMUEBLES" Y
"AGUIRRE"

Yo, JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS, egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, conociendo su alto espíritu con el progreso educativo de la ciudadanía, solicito muy comedidamente se digne en autorizar la aplicación de las encuestas para realizar la investigación en esta Unidad Educativa, cuyo tema es:

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS ALMACENES AGUIRRE EN EL CANTÓN BABAHOYO EN EL AÑO 2016".

Esperando contar con su aprobación me suscribo, no sin antes expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

JENNIFFER TALIA SANTOS CONTRERAS

C.I.: 120669261-6

Recibido
12/12/2016
15:30

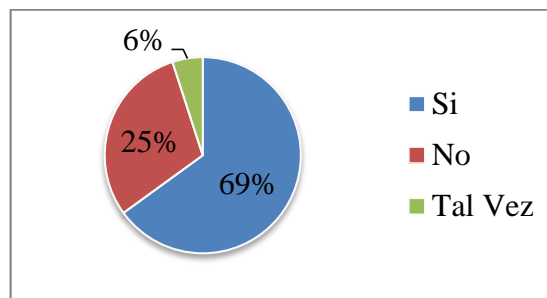
1.-¿La gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la Ciudad de Babahoyo en el año 2016?

Cuadro # 3: Gestión de recursos humanos

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	11	69%
No	4	25%
Tal Vez	1	5%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 4: Gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 45% de los empleados respondió que Si es necesaria la implementación de un modelo de gestión de recursos humanos, el 69% Si, 25% No y el 6% tal vez. Tomando en cuenta los datos obtenidos mediante las encuestas podemos notar que un gran número de empleados manifiesta que no tiene mayor incidencia la implementación de un modelo de gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados, lo que a futuro puede generar malos entendidos y poco interés en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, afectando la rentabilidad de la misma.

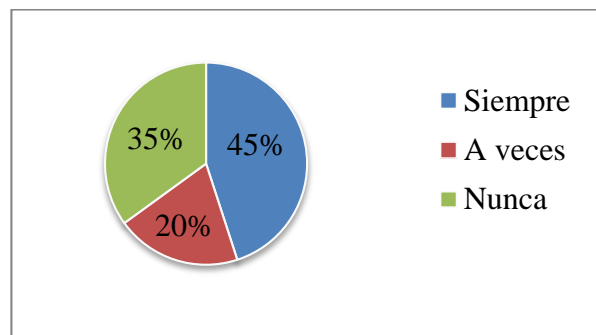
2.- ¿Considera que la contratación de personal en los Almacenes Aguirre se lo realiza mediante un adecuado proceso de selección?

Cuadro # 4: Contratación de Personal

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	9	45%
A veces	3	20%
Nunca	5	35%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Grafico # 5: Contratación de Personal



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 45% de los empleados respondió que Si se realiza una adecuada contratación del personal el 20% A veces y el 35% Nunca. Tomando en cuenta la información recibida podemos decir que los empleados son contratados al azar cuyas experiencias no se ajustan a las necesidades reales de la empresa.

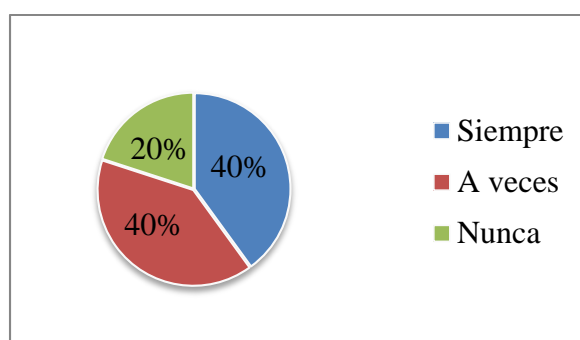
3.- ¿Dentro de la empresa se hace uso de un manual para organizar las actividades diarias?

Cuadro # 5: Uso de un manual de organización de actividades

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	7	40%
A veces	7	40%
Nunca	3	20%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Gráfico # 6: Uso de un manual de organización de actividades



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 40% de los empleados manifiesta que Si se utiliza un manual para la organización de las actividades dentro de la empresa, el 40% A veces y el 20% Nunca. en este sentido podemos deducir que existe un porcentaje mayoritario que muestran su inconformidad respecto a la adecuada utilización de un manual para organizar las actividades, lo que podría generar una mala coordinación en la empresa.

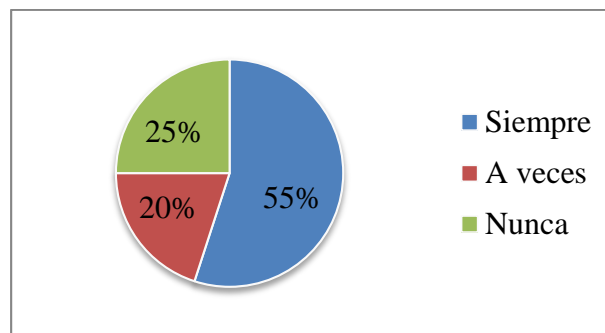
4.- ¿Es necesario el conocimiento sobre el manual de funciones y procedimientos en los Almacenes Aguirre?

Cuadro # 6: Conocimiento sobre el manual de funciones

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	10	55%
A veces	2	20%
Nunca	5	25%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Gráfico # 7: Conocimiento sobre el manual de funciones



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 55% dan a conocer que Si es necesario el conocimiento de un manual de funciones dentro de una empresa el 20% A veces y el 25% Nunca. Con los datos receptados podemos deducir que los empleados deben de conocer con claridad el proceder y actuar que tienen ellos dentro de la empresa pues esto permitirá el buen desenvolvimiento en sus funciones laborales. Aunque un gran número de empleados manifiesta que esto no es importante ni necesario.

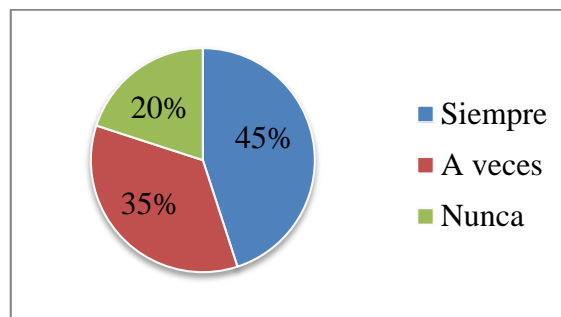
5.- ¿El modelo de gestión de recursos humanos con el que cuenta la empresa contribuye a mejorar el rendimiento laboral de los empleados?

Cuadro # 7: Modelo de gestión de recursos humanos

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	9	45%
A veces	2	35%
Nunca	6	20%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico# 8: Modelo de gestión de recursos humanos



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los empleados el 45% de los empleados respondió que Si el modelo de gestión de recursos humanos ha contribuido a mejorar el rendimiento laboral el 35% A veces y el 20% Nunca. Con esto estos resultados podemos notar que el modelo de gestión de recursos humanos que se aplica dentro de la empresa no llena las expectativas de los empleados y que este no ha contribuido de manera positiva al mejoramiento del rendimiento laboral.

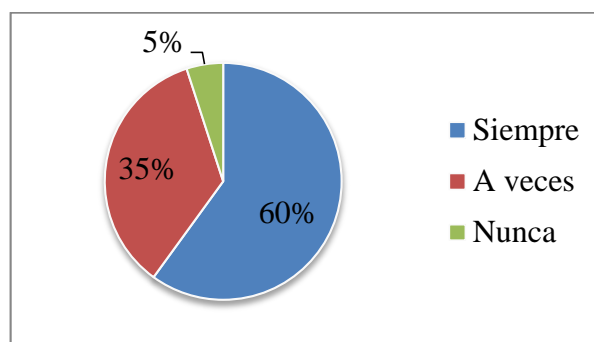
6.- ¿El estilo de liderazgo que ejerce la dirección de los almacenes Aguirre es participativo?

Cuadro # 8: Estilo de liderazgo

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	12	60%
A veces	4	35%
Nunca	1	5%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 9: Estilo de liderazgo



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 60% se muestran conforme con el estilo de liderazgo que ejerce la dirección de la empresa respondiendo Si, el 35% A veces y el 5% Nunca. Considerando la importancia del buen liderazgo dentro de la empresa es necesario acotar que aún existe un número considerable de empleados que manifiestan que el estilo del liderazgo de la dirección no es del todo participativo por lo tanto es necesario tomar en cuenta a este grupo.

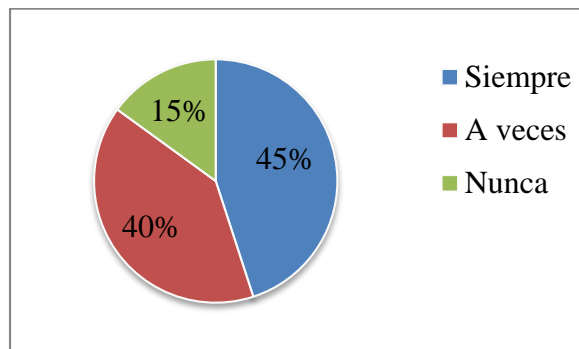
7.- ¿Considera usted que el departamento de recursos humanos cumple periódicamente con un plan de evaluación a todo el personal?

Cuadro # 9: Plan de evaluación del personal

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	9	45%
A veces	6	40%
Nunca	2	15%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 10: Plan de evaluación del personal



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados el 45% manifiesta que Si se evalúa al personal de la empresa el 40% A veces y el 15% Nunca. Dados los resultados de la encuesta es necesario que se evalúe constantemente a los empleados de tal manera que esto garantice un mejor rendimiento laboral.

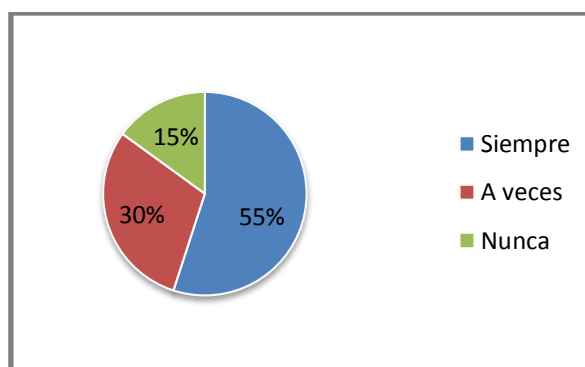
8.- ¿Considera usted que las capacitaciones permiten un mejor desempeño en sus funciones laborales?

Cuadro # 10: Desempeño en las funciones laborales

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	10	55%
A veces	5	30%
Nunca	2	15%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 11: Desempeño en las funciones laborales



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados el 55% respondió que Si las capacitaciones permiten mejorar el desempeño laboral, el 30% A veces y el 15% Nunca. Según los datos obtenidos y considerando la importancia de tener capacitados a los empleados, es necesario que la dirección de la empresa tome en cuenta la necesidad que tienen los trabajadores de estar capacitados y preparados de tal manera que esto contribuye a un mayor éxito de la empresa.

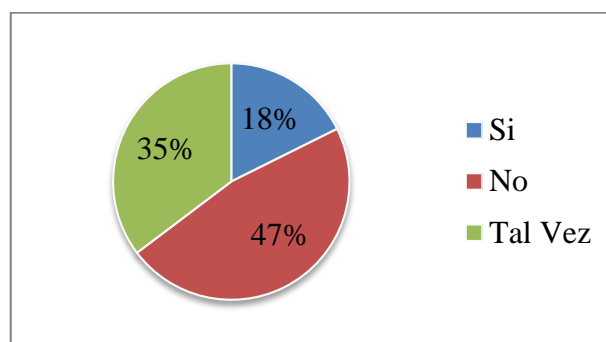
9.- ¿En la empresa se emplean adecuadamente estrategias de atención al cliente y ventas?

Cuadro #11: Estrategias de atención al cliente

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Siempre	3	18%
A veces	8	47%
Tal vez	6	35%
Total	17	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 12: Estrategias de atención al cliente



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los empleados el 18% respondió que Si emplean estrategias de atención al cliente, el 47% A veces y el 35% tal vez. Según los datos obtenidos en la encuesta se puede deducir que un gran porcentaje de empleados no aplica de manera adecuada las estrategias de venta, lo que se podría decir que esto generaría poca satisfacción a los clientes, por lo tanto es necesario que la dirección de la empresa tome mayor atención en el área de ventas de tal manera que los empleados sean más asertivos al momento de atender al cliente.

ANEXO: 7: Preguntas Empleador

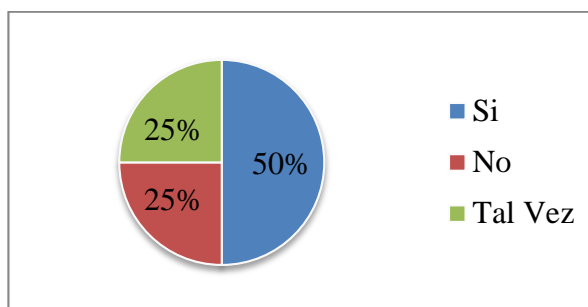
1. ¿La gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la Ciudad de Babahoyo en el año 2016?

Cuadro # 11: Gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	2	50%
No	1	25%
Tal Vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 13: Implementación de modelo de gestión de recursos humanos



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo de los almacenes Aguirre el 50% respondió que Si implementa de un modelo de gestión de recursos humanos mejora el rendimiento laboral de los empleados, 25% No lo aplica y el otro 25% tal vez. Lo que se puede denotar que el modelo de gestión de recursos humanos se lo realiza acorde a las necesidades de los empleados permitiendo que realicen sus tareas de manera más oportuna, sean más comprometidos con los intereses de la empresa y considerando a los empleados pilares fundamentales en la generación de una mayor rentabilidad de la empresa.

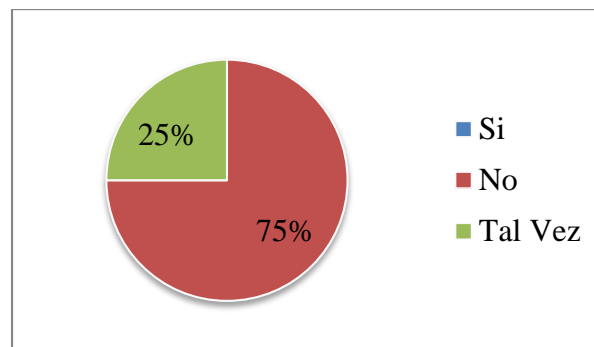
2.- ¿La contratación de personal en los almacenes se lo realiza mediante un adecuado proceso de selección?

Cuadro # 13: Contratación de Personal

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si		
No	3	75%
Tal Vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 14: Contratación de Personal



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 75% respondió que No se realiza la contratación de personal mediante un adecuado proceso de selección y 25% Tal vez. Evidenciándose que al personal administrativo de los almacenes Aguirre es consciente de la importancia que tiene contratar adecuadamente al personal que labora dentro de la empresa.

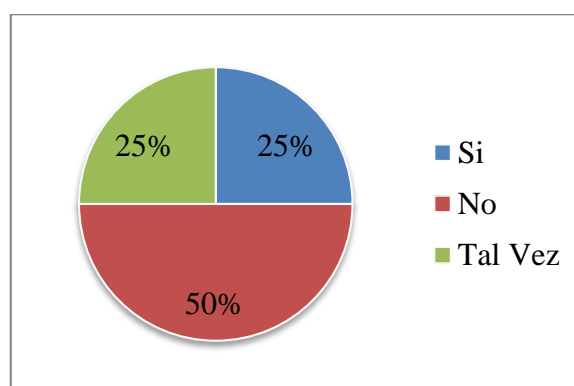
3.- ¿Dentro de la empresa se hace uso de un manual para organizar las actividades diarias de los empleados?

Cuadro # 14: Manual de organización de actividades

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	1	25%
No	2	50%
Tal vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 15: Manual de organización de actividades



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo almacenes el 25% respondió que Si se utiliza un manual para organizar las actividades diarias de los empleados, el 50% respondió que No y el otro 25% Tal vez. Este resultado afirma directamente que las actividades que se realizan dentro de la empresa son adecuadamente planificadas y organizadas permitiendo en buen desempeño de todos los empleados.

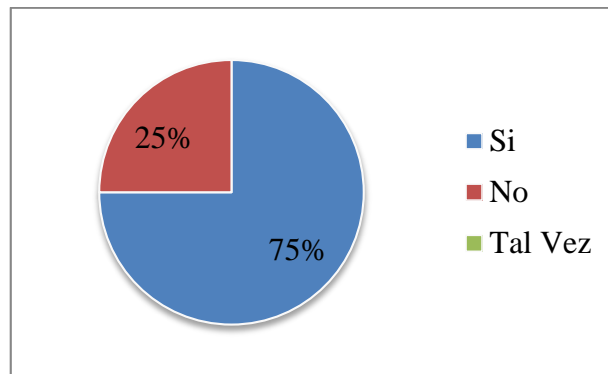
4.- ¿Es necesario que los empleados conozcan sobre el manual de funciones y procedimientos en los Almacenes Aguirre?

Cuadro # 15: Conocimiento de manual de funciones y procedimientos

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	3	75%
No	1	
Tal Vez		25%
Total	4	100%

**Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.**

Gráfico # 16: Conocimiento de manual de funciones y procedimientos



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal administrativo el 75% respondió que Si es necesario que los empleados conozcan el manual de funciones y procedimiento en los almacenes Aguirre y 25% respondió Tal vez. Mediante la obtención de estos resultados se puede deducir que existe mucho interés por parte del empleador en que los empleados conozcan al 100% el proceder de la empresa, pues esto le permite que todos trabajen de manera ordenada y en un ambiente de armonía.

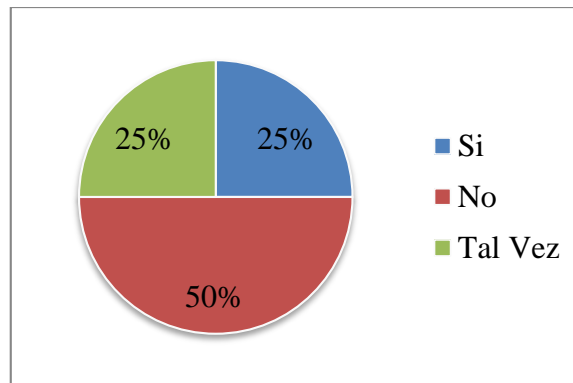
5.- ¿El modelo de gestión de recursos humanos con el que cuenta la empresa contribuye a mejorar el rendimiento laboral de los empleados?

Cuadro # 16: Modelo de gestión de recursos humanos

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	1	25%
No	2	50%
Tal Vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico #17: Modelo de gestión de recursos humanos



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 50% respondió que A veces el modelo de gestión contribuye al mejoramiento del desempeño laboral de los empleados, 25% Si y 25% No. Se percibe que se debe ajustar el modelo de gestión de recursos humanos a las necesidades de los empleados, es decir que le permite adquirir conocimiento que propicien un mayor rendimiento en sus lugares de trabajo.

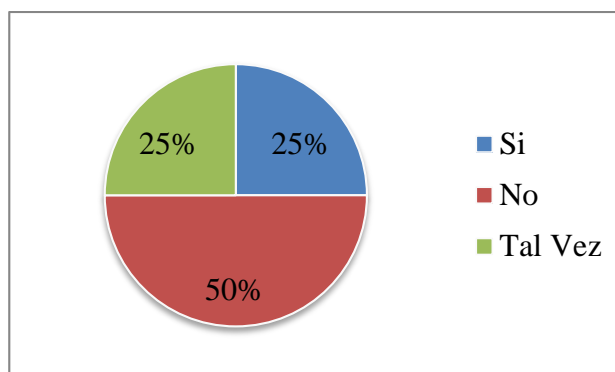
6.- ¿El estilo de liderazgo que ejerce la dirección de los Almacenes Aguirre es participativo?

Cuadro # 17: Estilo de liderazgo

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	1	25%
No	2	50%
Tal vez	1	25%
Total	4	100%

**Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.**

Gráfico # 18: Estilo de liderazgo



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 25% respondió que Si el estilo de liderazgo es participativo, el 50% respondió que No y 25% Tal vez. Con estos datos obtenidos se puede decir que existe eficiencia en la dirección de la empresa pues se promueve la participación activa entre empleador y empleados, la misma que es necesaria en las relaciones laborales dando lugar a un mayor rendimiento laboral.

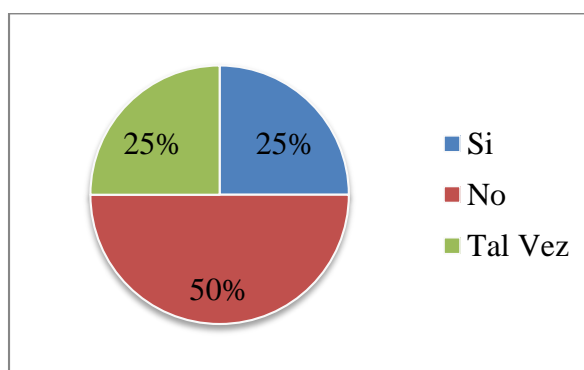
7.- ¿Considera usted que el departamento de recursos humanos cumple periódicamente con un plan de evaluación a todo el personal?

Cuadro # 18: Plan de evaluación

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	1	25%
No	2	50%
Tal vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 19: Plan de evaluación



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 25% de los empleados respondió que Si el departamento de recursos humanos cumple periódicamente con un plan de evaluación a todo el personal, el 50% No y el 25% tal vez.. Se puede decir que al no haber una adecuada evaluación del personal no se podrán corregir oportunamente los errores, por lo tanto esto afectara en gran medida a los intereses de la empresa, por lo tanto es necesario tomar medidas que permitan evaluar el rendimiento de los empleados a fin de poder detectar a tiempo errores y poder corregirlos.

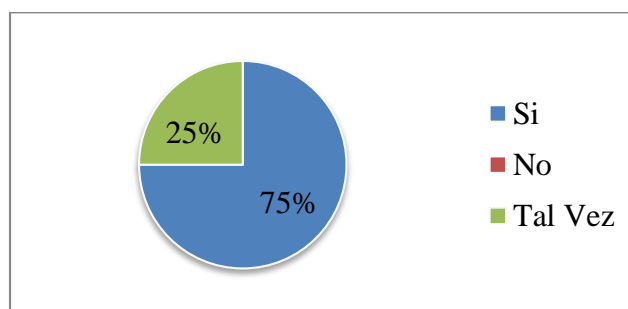
8.- ¿Considera usted que las capacitaciones permiten un mejor desempeño en sus funciones laborales?

Cuadro # 19: Capacitaciones

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	3	75%
No		
Tal vez	1	25%
Total	4	100%

Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Gráfico # 20: Capacitaciones



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 75% respondió que Si y 25% A veces. Mediante la obtención de los datos se puede decir que al considerarse importante las capacitaciones es necesario que se implemente talleres que permitan mejorar el conocimiento de los empleados de tal manera que les permita mejorar su desempeño laboral y por ende conducir a la empresa a obtener mejores resultados.

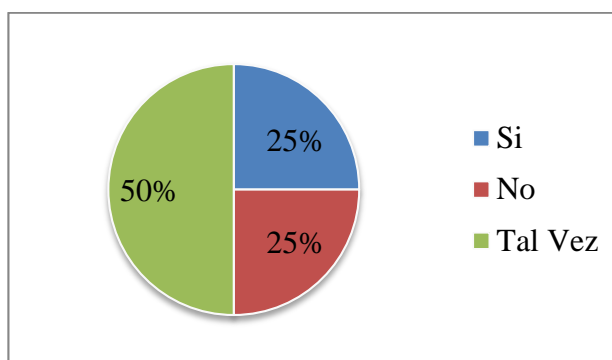
9.- ¿En la empresa los empleados aplican adecuadamente estrategias implementadas por el departamento de recursos humanos?

Cuadro # 20: Estrategias de atención al cliente

Opciones	V. Absoluto #	V. Relativo #
Si	1	25%
No	1	25%
Tal Vez	2	50%
Total	4	100%

**Fuente de investigación: Almacenes Aguirre, Babahoyo.
Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.**

Gráfico # 21: Estrategias de atención al cliente



Elaborado por: Jennifer Santos Contreras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo el 50% respondió que Si se emplean adecuadamente estrategias de atención al cliente y 25% No y el 25% Tal vez. Esto demuestra la satisfacción que tiene el empleador respecto al desempeño laboral de sus empleados permitiéndole en gran medida mejorar la rentabilidad de la empresa. Pero se sugiere que se apliquen nuevas estrategias y métodos de ventas para un mejor resultado

ANEXO 8: FOTOGRAFIAS

ALMACEN “CENTRO COMERCIAL AGUIRRE”



ALMACENES “EXPOGAR



ALMACENES “EXPOMUEBLES”

