



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES**  
**ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO**

**AUTORA:**

**KARLA CESIBEL LARA CÁCERES**

**TUTORA:**

**MSC. PATRICIA CAMACHO ABRIL**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2019**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Babahoyo abril 12, 2019

Señor:  
Roberto Marcelo Medina  
**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DISMERO S.A**  
Av. García Moreno, entre Juan Montalvo y Pedro Carbo  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **LARA CÁCERES KARLA CESIBEL**, con cédula de identidad # **1207677616**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige, además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administración de empresas: **"PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

  
Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



*Recibido*  
*12/04/19*  
*[Signature]*

**MODALIDAD PRESENCIAL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **KARLA CESIBEL LARA CÁCERES**, portadora de la cédula de ciudadanía **120767761-6**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

**KARLA CESIBEL LARA CÁCERES**  
**C.I. 120767761-6**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



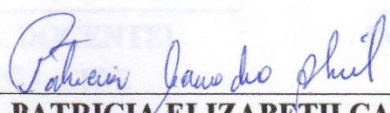
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME  
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 20 de abril de 2019**

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008 con 02/04/2019, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señorita **KARLA CESIBEL LARA CÁCERES**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

**PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES  
ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, 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.

  
**MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
MODALIDAD PRESENCIAL



**RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO**

**PRESENTADO POR LA SEÑORITA: KARLA CESIBEL LARA CÁCERES**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

9,70

**EQUIVALENTE A:**

nueve punto setenta (Excebe)

**TRIBUNAL:**

*LCDA. María Salazar Sánchez*  
LCDA. MARÍA SALAZAR SÁNCHEZ  
DELEGADA DE LA DECANA

*Juan Guevara Espinoza*  
LCDO. JUAN GUEVÁRA ESPINOZA  
DOCENTE ESPECIALISTA

*Carlos Sánchez Vidal*  
LCDO. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL  
DELEGADO DEL CIDE

*Isela Berruz Mosquera*  
ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA  
SECRETARIA DE LA FAC. CC. JJ. SS. EE.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Babahoyo, 23 de abril de 2019

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS  
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señorita **KARLA CESIBEL LARA CÁCERES** cuyo tema es: **PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [3%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

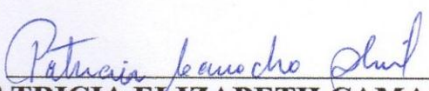
Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento	<a href="#">URKUND.docx</a> (D50926086)
Presentado	2019-04-22 21:30 (-05:00)
Presentado por	karlylara17@gmail.com
Recibido	pcamacho.utb@analysis.urkund.com
Mensaje	ESTUDIO DE CASO <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

3% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
**MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**

# INFORMACION DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019  
HORA: 13:43

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ"N Y DERECHO  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
UNIDAD DE TITULACIÓ"N

### SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓ"N

**DOCENTE TUTOR:** CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH  
**ESTUDIANTE:** LARA CACERES KARLA CESIBEL  
**PERIODO ACADÉMICO:** ENERO 2019 - MAYO 2019  
**MODALIDAD DE TITULACIÓ"N:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRACTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓ"N:** PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A, CANTÓN BABAHOYO

### INFORMACIÓ"N DEL PROYECTO DE TITULACIÓ"N

PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA DISMERO S.A. CANTÓN BABAHOYO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

### INFORMACIÓ"N DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓ"N	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGR&FICA	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-20	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

*Patricia Camacho Abril*  
CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH

*Karla Caceres*  
LARA CACERES KARLA CESIBEL



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad identificar la relación que existe en la ética personal e institucional de la compañía Dismero S.A con el desempeño laboral del personal administrativo y operacional de la institución, debido a que la cultura ética dentro de las organizaciones tiene incidencia directa en el comportamiento de cada uno de los colaboradores de la organización estudiada, es decir, los principios y valores éticos guardan una estrecha relación con la comunicación interna, el ambiente de trabajo, las relaciones laborales y demás factores que condicionan las actividades a desempeñarse dentro de la compañía Dismero S.A. El diseño metodológico de la investigación es básico, no experimental, debido a que se utilizó la siguiente metodología: Investigación Descriptiva, Método Inductivo y la encuesta, esta última compuesta por un cuestionario de preguntas direccionadas a los colaboradores de la institución, con la intención de obtener datos relevantes al tema estudiado que brinden la suficiencia de información mediante la detección de hallazgos como la presencia de comportamiento éticos inapropiados que deterioran el clima laboral, la productividad empresarial y la imagen corporativa; hay que resaltar que al existir un talento humano con débiles valores éticos ocasiona que el cliente externo tenga una percepción inadecuada de la compañía, provocando que los niveles de rentabilidad disminuyan, por lo cual la ética institucional es y será un aspecto importante dentro del desarrollo organizacional de las instituciones, es por tal razón que el presente caso de estudio analiza de forma particular las situaciones anómalas suscitadas en la gestión del talento humano referente a la ética y desempeño laboral.

**Palabras claves:** Ética, desempeño laboral, clima laboral, gestión, imagen corporativa.



## ÍNDICE

OFICIO PARA SOLICITAR PERMISO.....	I
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO.....	III
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	IV
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO.....	V
INFORME DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ÍNDICE.....	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESARROLLO.....	2
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	3
2.2 OBJETIVO.....	4
2.3 SUSTENTO TEÓRICO.....	4
2.4 TÉCNICAS APLICADAS.....	15
2.5 RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
3. CONCLUSIONES.....	16
4. BIBLIOGRAFÍA.....	18
5. ANEXOS.....	19

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente caso de estudio realizado en la empresa Dismero S.A, la cual se dedica a la venta al por mayor y menor de diferentes productos comestibles, y cuenta con 30 colaboradores para la sostenibilidad de la institución en los que recae la responsabilidad de desempeñar las actividades que conlleven al éxito de la organización; en esta empresa comercial se analizará la ética profesional del talento humano y cómo esta influye en el desempeño laboral de las asistentes administrativas que laboran en ella.

Dentro de la empresa la problemática radica en la ética institucional que son los valores y principios que tiene una persona a nivel profesional, mismos que son necesarios aplicar en la entidad, ya que permite llevar a cabo la consecución de los objetivos planteados, para esto cada uno de los miembros que la integran deben regirse al código de ética, el cual es diseñado por los directivos, siendo eje fundamental para la diversificación de las responsabilidades y de esta forma mejorar las técnicas utilizadas que influyen en el desempeño laboral.

El caso de estudio está relacionado con la línea de investigación de la carrera Administración de Empresas y la sublínea Ética y Responsabilidad Social de la Empresa Pública/Privada, relación que existe en base a la temática principios éticos en el desempeño laboral en las asistentes administrativas de Dismero S.A, porque se enfoca en el análisis de diversas problemáticas respecto a la ética profesional, factor que afecta al desarrollo de las funciones de las secretarias en la entidad.

Los principios éticos en una institución son de vital importancia porque sirven de guía para definir la conducta de las personas, y a su vez ayuda a que los miembros de la empresa tengan un accionar apropiado en el desarrollo de sus funciones de manera que exista un apropiado ambiente laboral, que les permita enfocarse en las metas de la entidad, es decir, son normas imprescindibles orientadas a motivar a que las personas se comporten de manera adecuada en su lugar de trabajo y por ende que desempeñen su labor de manera eficiente y eficaz.

Para el desarrollo del presente caso de estudio se implementó la siguiente metodología: la investigación utilizada es la descriptiva que sirvió para la descripción de características peculiares encontradas en las unidades de observación, se aplicó el método inductivo, que permitió un análisis profundo de las situaciones particulares de la institución con respecto a los principios éticos, además se empleó la técnica de la encuesta mediante la utilización de un cuestionario direccionado a generar contenido valioso para precisar cómo influyen las variables antes descritas en la empresa Dismero S.A.

La finalidad de la investigación es identificar los aspectos relevantes que atañen al desempeño laboral por la deficiencia de principios éticos que el personal posee, la cual será analizada mediante la verificación de la productividad y las actuaciones del talento humano dirigido especialmente a las asistentes administrativas de Dismero S.A, y de esta manera conocer la situación actual de la entidad generando información pertinente que aporte al desarrollo y mejora de las habilidades aplicadas para la culminación de las actividades, enfocadas en los valores profesionales para el mejoramiento íntegro de la institución.

## **2. DESARROLLO**

La presente investigación se ha realizado en la empresa Dismero S. A, institución que inició sus operaciones con un establecimiento en la ciudad de Babahoyo en 1998 con el nombre de “Comercial Medina” enfocados en satisfacer las necesidades de abarrotes a los sectores más populares de la provincia de Los Ríos. El comercial en el 2005 se constituyó como la compañía Dismero S.A, convirtiéndose en una tienda mayorista de autoservicios, ampliando la gama de productos, y evidenciándose un incremento en las ventas, el área de cobertura, generación de empleos, infraestructura física y organizacional, con el objetivo de brindar un servicio de calidad. Actualmente tiene locales comerciales en sectores aledaños de la provincia con cuatro sucursales en Babahoyo, Montalvo, Jujan y Milagro.

El comercial Dismero S.A está ubicado en las calles Gabriel García Moreno entre Juan Montalvo y Pedro Carbo, tiene como misión ser una comercializadora de productos de consumo masivo para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad con calidad,

basándose en valores como honestidad, respeto, transparencia hacia los clientes, empleados y proveedores; su visión es ser una empresa líder marcando diferencias competitivas con instalaciones innovadoras, precios y servicios asequibles que permitan a los clientes tener una grata experiencia.

La compañía Dismero S.A de la ciudad de Babahoyo cuenta con un personal de 30 colaboradores distribuidos en las áreas de Gerencia, Auditoria interna, Caja, Talento Humano, Departamento Financiero, Bodega General, Percheros, Departamento de Compras, y de Ventas, encargados de coordinar la actividad comercial de la empresa con el fin de obtener los máximos beneficios.

## **2.1. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación es de gran importancia porque aportará al conocimiento de las diferentes ramificaciones de la ética y la implementación de la misma conlleva a desarrollar actividades de forma eficiente dentro de una institución. El presente caso de estudio, tiene como finalidad conocer las diferentes problemáticas que afectan al desempeño laboral de las asistentes administrativas, considerando la ética profesional como eje principal de observación.

El caso de estudio expuesto es necesario y factible, porque da a conocer diferentes problemáticas que afectan a la institución con respecto a la aplicación de los principios éticos y cómo esto influye en el desempeño de las asistentes administrativas, a través de cual se presenta aspectos relevantes para que los lectores puedan evidenciar la vinculación de las situaciones adversas que dan inicio a reacciones en cadena desembocando dificultades internas mayores.

El desarrollo de esta investigación beneficiará a la empresa Dismero S.A., por medio de la misma se evidenciarán las razones que interfieren en la productividad y el rendimiento dentro de la organización reflejada en la importancia de los principios éticos profesionales a nivel institucional, divisando un panorama general de cómo se encuentra la institución con respecto a los procesos administrativos que se llevan a cabo en ella, al igual

que beneficiará a los lectores y la universidad por la exposición de resultados analizados que dan a conocer hechos relevantes en la formación profesional.

## **2.2. OBJETIVO**

El objetivo del caso de estudio es analizar la ética profesional y su incidencia en el desempeño laboral de las asistentes administrativas de la empresa Dismero S.A de la ciudad de Babahoyo, debido a que es un factor clave para la creación de una cultura organizacional adecuada que vaya acorde a los objetivos institucionales, además permite regular el comportamiento, los valores en el desarrollo de las actividades y por ende mantener un ambiente laboral equilibrado entre los miembros de la organización.

## **2.3. SUSTENTOS TEÓRICOS**

En la empresa objeto de estudio se han encontrado situaciones relevantes que se detallarán a lo largo del desarrollo, relacionadas a la ética profesional que una persona debe poseer en su área de trabajo, donde no sólo influye en la imagen institucional sino también en el desempeño laboral; es decir, que parte del personal que labora en Dismero S.A está faltando a una cultura ética de la institución, la cual establece normas, valores, principios que rigen el comportamiento y las relaciones del personal del comercial, como es la responsabilidad, puntualidad, concentración, formación, discreción, entre otras.

Una falta de ética fehaciente en la institución se da en el proceso de contratación de una nueva secretaria, debido a que esta ingresa sin cumplir con todos los parámetros necesarios lo que denota favoritismo, esto evidencia faltas éticas a los valores profesionales que cada persona debe poseer, escenario que ha provocado que las relaciones laborales sean conflictivas con los demás asistentes administrativas, debido a que se les hace injusto al personal que se esforzó por ser parte de la empresa y desempeñar un cargo laboral. Además dicha circunstancia ha generado especulaciones, en ciertas ocasiones se han dado conflictos verbales y tratos irrespetuosos, dejando a la vista una deficiente calidad ética del personal y profesional.

Probablemente todos los problemas suscitados en el comportamiento de las asistentes administrativas y demás personas de la empresa Dismero S.A se deba a la ausencia de un marco normativo interno legal que rijan el comportamiento, actitudes y valores que deben desempeñar el talento humano de la organización, debido a que en función de la investigación realizada se pudo constatar que la institución objeto de estudio no posee un código de ética. Según Hernández (2014) “El código de ética es un conjunto de leyes, normas en general que ayuda a regular el comportamiento de las personas, contribuye a conseguir de manera eficiente los objetivos institucionales” (p.175). Por tal motivo es imprescindible que las empresas tengan normas y reglas que ayuden a regir el accionar de sus colaboradores.

En la institución se han presentado situaciones particulares que llaman la atención en cuanto a las tareas que deben realizar las asistentes administrativas, como es en el caso del ayudante del departamento de compras, muchas veces esta persona es la encargada de realizar el pedido de los diferentes productos para abastecer al comercial, dicha tarea no se ejecuta correctamente puesto que existen errores en el registro de la cantidad de productos necesarios para mantener el inventario a un nivel razonable en la matriz y las otras sucursales; además se presentan equivocaciones al momento de la cotización de los costos, por lo que es necesario que los productos cuenten con el mejor precio y así obtener máximos beneficios. Según Fernández (2017) “Inventario consiste en una lista ordenada de los productos, que ayuda a la organización al aprovisionamiento de sus almacenes, ayudando al proceso mercantil” (p.10). En este tipo de empresas es necesario mantener las perchas siempre abastecidas para conservar un equilibrio en la actividad comercial.

Bajo este contexto, muchas veces la documentación relacionada con las compras no están bien transcritas, lo que provoca problemas con la llegada de los productos en el tiempo pactado, situación que acarrea inconvenientes con el orden de transacción, debido a que el área de compras y contabilidad deben hacer un trabajo en conjunto, por tal razón es necesario saber si tienen capital suficiente para el pago del pedido; lo descrito muchas veces se presenta por la irresponsabilidad de la asistente o su impericia laboral, debido a que antes de realizar una compra debe cumplir con políticas de procedimientos comerciales, es decir con un protocolo adecuado para recibir la aprobación de esta operación.

En la investigación realizada a la empresa se constató una problemática en el departamento de ventas, la secretaria a más de ser impuntual tiene un rendimiento deficiente en sus actividades laborales, debido a que las tareas encomendadas no las realiza como se debe, pues es la encargada de la planificación sobre la distribución de los productos y los precios, sin embargo, esta persona no las hace en el tiempo estipulado; es decir no realiza sus tareas competentes acorde a su profesión, lo que denota una falta de formación profesional y laboral. Según el autor Rodríguez (2016) “Productividad laboral es la habilidad que tiene una persona de producir resultados excelentes mediante a la adopción de una actitud eficiente y eficaz” (p.24). Por tal razón las personas que tienen cargos administrativos deben adoptar una actitud que aporte en el desarrollo de las funciones.

Los problemas presentados en las asistentes administrativas en este caso del Departamento de Ventas recaen en la distribución de las actividades, es decir cuando se realiza la organización de los productos se debe implementar un plan de organización de las mercancías, sin embargo no se implementa y se cometen errores significativos como por ejemplo productos de limpieza mezclado con los alimenticios, precios difusos con los de otros productos y establecimiento inadecuado de promociones; lo que ha provocado que el desarrollo de las actividades se retrase por dichos inconvenientes. Según Candia (2017) “La logística es una conexión de operaciones del área comercial, mediante un conjunto de medios que permiten llevar a cabo la organización de una empresa, para coordinar el cumplimiento de los objetivos” (p.22). En una entidad comercial es vital que los encargados de las ventas, compras y demás involucrados tengan una coordinación que ayude en el proceso mercantil.

También se ha podido constatar una situación negativa en Dismero S.A, en el área de talento humano, como la falta a los valores éticos de confidencialidad y responsabilidad, debido a que no se mantiene en reserva la información confidencial en cuanto a la selección de personal, ya que otorga los requisitos y todo lo necesario para poder postular en la empresa a personas cercanas por medio de correos, redes sociales o personalmente antes de que inicie el proceso como tal, lo que muestra el incumplimiento de parámetros éticos, además dicha situación da a notar que el personal administrativo no tiene control suficiente sobre su subordinado, para que no se suscite dichas problemáticas. Según

Chávez(2017) “Valores éticos son modos de conducta necesarias para lograr los valores existentes, a través de una educación coherente y fundada en valores, que haga posible la permanencia en las organizaciones” (p.29). Toda persona que ingresa a laborar en una institución debe poseer valores que demuestren su profesionalismo en su área de trabajo.

En la actualidad el talento humano en las organizaciones son el factor clave del éxito empresarial, debido a que por medio de ellas se pueden realizar múltiples funciones concernientes al proceso administrativo, y para ello es fundamental fomentar la práctica de buenos valores, principios y comportamientos dentro de la organización, puesto que, por medio de un adecuado clima laboral se logra el nivel de pertenencia del talento humano con la institución. Para Sánchez(2016) “El clima es definido como los sentimientos, percepciones, comportamientos, actitudes y procedimientos que caracterizan los valores de los miembros de la organización” (p. 48). Un ambiente laboral propicio ayuda en el desarrollo de las actividades y a mantener buenas relaciones laborales.

En la empresa Dismero S.A en su planta matriz ubicada en la ciudad de Babahoyo posee un personal administrativo conformado por 11 personas, que desempeñan los cargos de asistentes, jefe de talento humano, financiero, asistentes contables, jefe de operaciones y demás trabajadores que conforman los Departamentos de Compra y Venta de la institución, Además, posee un amplio personal que labora en la parte operativa de la institución, es decir, el factor humano es esencial para el adecuado desempeño de una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo a la ciudadanía en general, en el cual busca brindar una atención al cliente con calidad y eficiencia.

Por lo expuesto anteriormente se menciona que la gestión del talento humano en las instituciones es de vital importancia para el logro de los objetivos institucionales, sin embargo, en la empresa Dismero S.A, dicha tarea se realiza de forma deficiente, puesto que en base a los resultados obtenidos en la investigación de campo se pudo evidenciar que el personal de la institución no se abstienen de propagar rumores que empañan la imagen de sus compañeros de trabajo, lo que denota una ineficiente cultura organizacional dentro del desarrollo de las actividades administrativas y operativas que desempeña el personal. De acuerdo con González (2014) “La cultura organizacional es aquello intangible que



perciben los empleados y el cliente externo, además crea un patrón de comportamiento, creencias y expectativas” (p. 199). Por tal razón es importante que dentro de las empresa los miembros actúen de forma correcta mediante valores y hábitos, motivo que genera una perspectiva de la entidad.

La presencia de actitudes y comportamientos inadecuados provoca el deterioro de las relaciones laborales a la interna de la organización, además es una muestra de la ausencia de un factor clave en el desempeño laboral del talento humano como es la Ética Profesional, probablemente la causa de inconvenientes suscitados como los anteriormente relatados, producto de la no socialización de un reglamento interno que vele el comportamiento y el desarrollo de las actividades de los colaboradores para que de cierto modo mitigue los problemas éticos del talento humano.

La empresa Dismero S.A a pesar de llevar 14 años de trayectoria en el mercado empresarial dedicado a la venta al por mayor y menor de productos de consumo masivo, posee grandes aspectos que necesitan ser mejorados en la gestión del talento humano, debido a que se han presentado inconvenientes internos que influyen en el desempeño laboral de la institución, tales como impuntualidad, comunicación deficiente y desarrollo de actividades administrativas de forma displicente, factores negativos que inciden a que existan conflictos laborarles entre compañeros de trabajo, puesto que aquella persona que cumple con sus obligaciones para con la empresa, se incomoda al observar a compañeros que no acatan políticas internas de la organización.

Un caso particular que llama la atención dentro de la organización es la presencia de acciones que denotan preferencia en el trato de las relaciones laborales de las personas que ocupan un puesto de trabajo de mayor jerarquía, tal es el caso de las asistentes administrativas y financieras de la empresa Dismero S.A, debido a que se han suscitado acciones que demuestran el nivel de compromiso para con el equipo de trabajo e institución, como es la puntualidad y el cumplimiento de la jornada laboral, son acciones a las cuales el jefe de área presta una importante atención, sin embargo, este proceder no es aplicado para todo el talento humano, situación que causa malestar e inconformidad, a tal punto de influir en el nivel de satisfacción laboral individual del personal; de acuerdo con

Fernández(2016) “La satisfacción laboral es el grado de tranquilidad y aseguramiento en el entorno laboral sobre la autorrealización personal y laboral del talento humano” (p. 51). Por tal razón es necesario que en las empresas tengan tratos equitativos para que de esta forma el personal se sienta satisfecho en su entorno de trabajo.

La impuntualidad de las asistentes de administración y demás compañeros ocasiona que se cargue el trabajo a otros colaboradores, y el malestar e incomodidad crezca, a tal punto que el ambiente laboral se torne tenso en el desarrollo de las actividades internas; la situación narrada no solo ocurre en el nivel administrativo, de igual forma pasa en el área operativa, puesto que las personas encargadas de la caja, percha y atención al cliente en determinadas situaciones faltan a su jornada laboral, lo que ocasiona que exista una sobrecarga de trabajo en el resto del personal, esta situación es la causante de un factor negativo; hoy en día en la organizaciones dedicadas a esta actividad comercial de la venta de productos de consumo masivo sufren la presencia del síndrome de Burnout; para el autor Cólica (2017) “El síndrome de Burnout es un estrés crónico causado que se da por el agotamiento físico, mental y emocional por la carga de trabajo dentro de la organización” (p. 19). Por lo general el personal siente tensión cuando se le sobrecarga las labores por la falta de responsabilidad de los otros colaboradores.

La presencia de situaciones anómalas como la propagación de comentarios que empañan la imagen de los compañeros de trabajo y la impuntualidad, probablemente se deba a la no aplicación del reglamento interno de la organización, y al inadecuado liderazgo de los jefes de áreas y nivel directivo, situaciones que han contribuido al manejo inapropiado de los conflictos internos de la organización, e inciden de manera directa con el desempeño colectivo de la misma, puesto que la ausencia de actividades de control en el cumplimiento del reglamento interno, provoca a que el proceso administrativo no se realice de forma eficiente, y la gestión del talento humano se vea afectada.

En determinadas ocasiones se han suscitado inconvenientes entre colaboradores de la institución por el no cumplimiento de una tarea, acción que desencadena en el reclamo del jefe del área, sin embargo, dicho llamado de atención no es bien recibido, por lo que el colaborador o las asistentes remiten este acto al nivel directivo de la institución, lo que

evidencia claramente que no se respeta la línea jerárquica interna; lo relatado a su vez demuestra que el proceso de comunicación es débil, factores negativos que reflejan el deficiente profesionalismo del talento humano de la empresa Dismero S.A.; según Tejada (2016) “La comunicación es el proceso en el que se establece un canal bidireccional en el que el directivo le comunica al trabajador de forma específica las tareas relevantes al vínculo laboral” (p. 231). Por tal motivo es necesario que la comunicación dentro de la entidad sea buena, ya que permitirá de manera asertiva realizar las actividades y tener relaciones laborales positivas.

En mención a lo expresado en el párrafo anterior se cita que en determinadas ocasiones el conteo y registro del detalle de las facturas comerciales de la empresa Dismero S.A no se ejecuta en tiempo y forma, debido a la ausencia de las asistentes de la organización, situación que provoca el retraso de otros procesos internos administrativos, además conlleva a la presencia de conflictos, los cuales no son gestionados de la forma correcta; todos las situaciones negativas narradas son una clara muestra de la poca ética profesional y profesionalismo de los colaboradores, la cual es fundamental para el fomento de un entorno adecuado para el desarrollo de las actividades internas.

Hay que mencionar que en muchas ocasiones el motivo del origen de conflictos internos se deben a las competencias administrativas que tienen que desempeñar las asistentes de la empresa Dismero S.A, debido a que se han presentado casos como la inadecuada gestión de archivos del área administrativa, situación que denota la falta de técnicas secretariales básicas para mantener el ordenamiento del lugar de trabajo, lo mencionado ha provocado un llamado de atención que en ocasiones no se realice con el debido protocolo por parte le jefe de área.

De acuerdo con el siguiente autor Churba (2017) considera el “Liderazgo como la capacidad de influir en los demás con el propósito de cumplir con la misión, visión y valores de la institución” (p. 87). Por lo mencionado por el autor se considera que la gestión del personal ejercida por los jefes de área, o el liderazgo gerencial del nivel directivo, no se realiza de forma eficaz que permita subsanar los problemas éticos y profesionales que se dan en el área administrativa y operativa de la empresa Dismero S.A,

debido a que dichas personas también son parte de la problema, puesto que en ocasiones imparten acciones de forma autoritaria sin el debido trato que fomente el desarrollo normal de los procesos concernientes con las actividades empresariales de la institución.

La imagen personal y profesional de un individuo siempre ha sido, es y será un aspecto muy importante que todos los profesionales no deben obviar, mucho más las asistentes administrativas, estas deben tener un especial cuidado en su presentación; pero al abordar el tema de imagen del colaborador, no se está haciendo referencia exclusivamente a la vestimenta que utiliza, el concepto va mucho más allá, según Vargas (2016) “La imagen personal no se basa únicamente en vestirse bien, implica saber comportarse en público y relacionarse con las demás personas de manera correcta, es decir, es algo que está arraigado en lo profundo del ser de una persona” (p. 6). En base a lo citado es importante que el personal de la empresa posea un perfil adecuado y un actuar acorde a su cargo.

Bajo este contexto, en la empresa “Dismero S.A” se ha podido observar que las asistentes administrativas no siempre están presentadas de manera adecuada en cuanto a al tipo de vestimenta que utilizan, si bien es cierto en el Reglamento Interno de la organización se encuentra estipulado el uso obligatorio del uniforme para todos los colaboradores, en ocasiones las asistentes hacen caso omiso a este aspecto importante y acuden a realizar sus actividades con un tipo de vestimenta informal. La implicación de esto es que las personas tienen una percepción distinta a la que tuvieran si las observaran vestidas como se estipula en el reglamento, esto se constituye en un aspecto influyente dentro de la ética profesional, puesto que se necesita que las trabajadoras sean cuidadosas con cada uno de los detalles que afecten al desempeño laboral.

Los autores Chiang Vega & San Martín Neira (2015) en su artículo científico expresa que el desempeño laboral es “El grado en el cual un colaborador cumple con las actividades estipuladas para el logro de los objetivos institucionales, es la eficacia del personal que labora en la empresa, la cual contribuye al crecimiento de la organización” (p. 60). Las organizaciones contratan a personas con el objetivo de que estas produzcan en la mayor cantidad posible, y que las competencias que poseen contribuyan al desarrollo de

la misma. En virtud de aquello, las responsabilidades que tiene una colaboradora que ejerce su profesión como asistente administrativa debe incluir una ética profesional intachable para que el desempeño laboral tenga altos niveles de eficiencia.

Por otro lado, la imagen de las asistentes administrativas visto desde un punto de vista de la calidez humana que deben tener las personas que prestan un servicio o venden un bien, es otro aspecto analizable en este estudio, se ha observado el hecho particular de una escena protagonizada por un cliente de la empresa y una de las asistentes administrativas, este se acercó a las oficinas para realizar un trámite respecto a una nota de crédito a su favor, necesitaba una solución al cambio de productos que se le había despachado, los cuales no estaban estipulados en el pedido.

La forma correcta de proceder consistía en ofrecerle amablemente la solución al cliente, demostrando una excelente ética profesional, de tal manera que esta persona se encuentre satisfecha con la atención brindada, más esto no es lo que sucedió, puesto que la colaboradora de la empresa reaccionó de una manera poco afectiva, le manifestó al cliente de una forma despectiva que la empresa no realizaba devoluciones por ese tipo de situaciones, y si necesitaba una revisión exhaustiva para detectar dónde estuvo el error en el pedido, tendría que esperar un periodo de 15 días para intentar solucionar el problema presentado.

Este hecho observado evidencia claramente las deficiencias de la ética profesional de la mencionada asistente administrativa de la empresa “Dismero S.A”, pues las personas profesionales en esta área con seguridad han sido instruidas en competencias relacionadas con el trato amable y educado que deben proporcionar a los clientes o usuarios del servicio; pero no basta solo la instrucción, es preciso convertir la teoría en una práctica diaria cuando se presenten escenarios en los que se necesita que la ética profesional que deben tener los colaboradores se vea reflejada en las acciones que estos realicen.

La lealtad es uno de los valores más importantes en el ser humano, cuando una persona es leal, se convierte en alguien en quien se puede depositar una entera confianza; trasladando este aspecto general a un contexto empresarial, la lealtad profesional, que

según Medina (2015) “Es el más elevado sentido de la responsabilidad, se convierte en una importante virtud en el ejercicio de una profesión, es una fuerza que nace en el interior que no permite fallarse a sí mismo, ni a otros ” ( p. 8). Este importante valor se constituye en una de las fortalezas con las que un colaborador puede contar para ser considerado un trabajador de alta eficiencia.

Es de conocerse, que existe una guerra constante entre las empresas por sobresalir en medio de otras, es decir, una organización siempre está dispuesta a hacer lo que sea necesario para obtener una ventaja competitiva que haga la diferenciación con aquellas que se dedican a la misma actividad, en este afán, implica que si tienen que presentar una oferta laboral muy interesante a los mejores colaboradores que laboran en las empresas de la competencia, lo hacen sin ninguna restricción, basados en el pensamiento popular de que el fin justifica los medios, y al final, a lo que las empresas apuntan es a obtener un óptimo crecimiento y un desarrollo integral y sostenido en el largo plazo, para esto, necesitan contar con personas llenas de capacidades, habilidades y destrezas, y si estas se encuentran en las empresas competidoras, no van a dudar en realizar los esfuerzos necesarios para tener dentro de su nómina a aquellos profesionales.

En la empresa “Dismero S.A”, ha quedado en evidencia un hecho que atrae la atención en cuanto a la temática abordada, un comercial con características similares a la institución objeto de estudio, que se dedica a la compra y venta de productos en la ciudad de Babahoyo, acercó una oferta a una de las asistentes administrativas, esta consistía en mejorar el sueldo que en ese momento percibía la colaboradora que laboraba en la empresa a la cual se debía.

Al analizar la oferta presentada, la asistente no se acercó a los administrativos de la empresa para comunicar lo que estaba pasando, en lugar de aquello inmediatamente realizó formalmente su renuncia y sin ninguna explicación sustentable se despidió, dejando descompensada a la organización; más tarde el gerente de “Dismero S.A” se sorprendió cuando se enteró que la colaboradora que antes prestaba sus servicios a esta empresa, se había convertido en asistente administrativa de la empresa de la competencia.

Este acontecimiento particular pone en evidencia la falta de lealtad hacia la institución por parte de la asistente administrativa, puesto que el procedimiento razonable a seguir tenía que ser, acercarse al gerente y manifestarle la situación presentada, de tal manera que este pudiera realizar acciones al respecto, por ejemplo, considerar realizarle un aumento en el sueldo para que se quede laborando en la empresa, en este caso el poder de negociación del encargado de la dirección de la empresa debía prevalecer.

El poder de negociación es definido por el autor De Vries (2015) como “El proceso generado entre dos o más partes, en la que el objetivo sea obtener beneficios que cause satisfacción de una forma correcta, la aspiración básica de cada uno de los actores intervinientes” ( p. 26). En el hecho presentado, no se brindó la posibilidad al gerente de Dismero S.A la posibilidad de negociar, tan solo se le acercó el documento de dimisión, por tanto queda en evidencia que la ética profesional de la asistente administrativa en cuanto a la lealtad empresarial no fue aplicada de forma correcta.

El respeto a los distintos valores, creencias, principios e ideologías es un componente de la ética profesional, todas las personas poseen derechos inalienables de hacer uso del libre albedrío, definido por el escritor Rivera Morales (2015) como “ La capacidad que tiene un ser humano para elegir lo que considera apropiado para su bienestar , este aspecto tiene un largo alcance a nivel natural, civil y religioso, es una virtud que se traduce en actos y sentimientos” (p. 15). En virtud de aquello, en base a la información obtenida mediante la aplicación de la técnica de investigación en la empresa Dismero S.A, se ha podido determinar que en ocasiones existen conflictos generados a partir del irrespeto de las distintas creencias que tienen los trabajadores.

Es necesario que la ética profesional de las asistentes administrativas sea integral, y evitar disensiones en cuanto a aspectos políticos, religiosos o situaciones parecidos, de manera que centren los esfuerzos y energías en desempeñar las funciones que se le han sido encomendadas, logrando así que los objetivos empresariales se cumplan de manera

efectiva y en los plazos establecidos en la planificación estratégica que ha sido realizada por la gerencia de la empresa.

## **2.4. TÉCNICA APLICADA**

La técnica aplicada en el desarrollo del estudio de caso fue la encuesta que permitió la obtención de información relevante, en el que se utilizó un cuestionario de preguntas direccionada al personal administrativo mediante la visita al Comercial Dismero S.A, con el propósito de detectar las principales situaciones negativas en cuanto a la temática principios éticos dentro de la empresa, también se aplicó el tipo de investigación descriptiva que ayudó en la observación y descripción del comportamiento de las unidades objeto de estudio, además se realizó una revisión de referencias bibliográficas que aportaron con suficiencia de información.

## **2.5. RESULTADOS OBTENIDOS**

Los resultados obtenidos de la investigación del estudio de caso mediante la encuesta, estableció que en la pregunta número cinco, el 55% de las personas encuestadas expresó que no existe respeto por las creencias, valores de los compañeros de trabajo, de igual manera con la pregunta número diez en la que evidencia que el 82% de las unidades observadas mencionaron que no todo el talento humano se abstiene de propagar rumores de los miembros de la empresa, lo que denota deficiencia de valores éticos en el comercial Dismero S.A y un 18% que si se abstiene de emitir comentarios infundados.



### 3. CONCLUSIONES

- Los conflictos dentro de la organización se evidencian debido a falta de comunicación interna y a los constantes retrasos en las funciones laborales de las asistentes administrativas del comercial Dismero S.A, lo que genera sobrecarga de tareas y un ambiente de trabajo tenso al momento del desarrollo de las actividades correspondiente afectando directamente en el desempeño laboral del talento humano y por ende en la productividad de la empresa.
- La falta de valores éticos y de responsabilidad por parte de las asistentes administrativas de Dismero S.A, acerca del resguardo de información considerada confidencial no se efectúa de manera correcta, debido a que al momento de la selección de nuevo personal, estas personas comparte datos privados relacionados al proceso de elección y contratación sólo a personas cercanas y relacionadas con los individuos que laboran en la institución.
- La imagen personal y profesional por parte de las asistentes administrativas es inadecuada, pues incumplen el reglamento interno referente al uso correcto de uniformes y vestimenta informal al momento de realizar sus actividades en la institución, este aspecto influye directamente en la percepción que tienen los clientes, miembros de la entidad en cuanto al profesionalismo del talento humano y por ende en la imagen de la institución.
- Las asistentes administrativas de Dismero S.A tienen valores, principios, creencias e ideologías diferentes, que en ocasiones son irrespetadas por parte de los miembros de la empresa, lo que genera conflictos entre compañeros, al momento de desarrollar las diferentes tareas relacionada con otros departamentos, además por esta razón se ha propagado un sinnúmero de rumores que deterioran el clima laboral e influye en el desempeño laboral de las mismas.

- En la ciudad de Babahoyo existen diferentes entidades comerciales, sin embargo para la comparación en base a la temática principios éticos en el desempeño laboral de las asistentes administrativas de la empresa objeto de estudio, se la relaciona con la empresa Tía S.A dedicada a la misma actividad comercial y tiene sucursales en diversas ciudades del país, por ende tiene normas, principios y reglamentos internos que la entidad cumple de la mejor manera interna y externamente, en cotejo a Dismero S.A que tiene reglamentos superficiales que no son suficientes para direccionar a la institución, y en la que el talento humano se rijan de forma correcta e influya en el desarrollo de las actividades.
- Los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la investigación, impacta al autor del caso, ya que le brinda conocimientos sobre la inadecuada planificación interna dentro de una institución comercial, debido a las deficiencias en cuanto a valores, principios y reglamentos que debe tener para el direccionamiento del talento humano, que recaen de manera inadecuada en el desempeño de los miembros de la entidad, esto evidencia que las asistentes administrativas no actúan con profesionalismo por no regirse a normativas internas obligatorias para el proceder correcto de estas.

En base a las conclusiones del desarrollo de estudio de caso, se recomienda que Dismero S.A cree normas, valores y principios para la institución en general y para cada departamento que sirva de apoyo para el actuar del talento humano dentro de la institución y para el desarrollo de las actividades de manera asertiva, para que de esta manera el comportamiento de los que integran el comercial sea pertinente que genere una perspectiva correcta tanto para los clientes como para la empresa.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- De Vries, R. (2015). *Imagen, Poder y Negociación*. Berlin: XinXii.
- Candia, A. G. (2017). *Logística :Conocimientos,habilidades y actitudes*. España: El Cid Editor.
- Chávez, C. F. (2017). *La Formación de Valores :Reto del siglo XXI*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Chiang Vega, M., & San Martín Neira, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159 - 165.
- Churba, A. (2017). *Lidera tu propio cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Cólica, P. (2017). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing"*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Fernández, A. C. (2017). *Gestión de Inventarios*. Málaga: Editorial IC.
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo: UF0346*. Logroño : Editorial Tutor Formación.
- González, A. L. (2014). *Administración estratégica*. México : Grupo Editorial Patria.
- Hernández, Z. T. (2014). *Introducción a la Ética*. México: Grupo Editorial Patria.
- Medina, D. (2015). *Lealtad Virtud de Grandeza*. Bloomington: Palibrio.
- Rivera Morales, E. (2015). *Predestinación Y Libre Albedrío: ¿Tiene el Hombre Libre Albedrío o está Predestinado?* Bloomington: Palibrio.
- Rodriguez, F. M. (2016). *Transformación Gerencial*. México: Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Tejada, E. C. (2016). *Contratación laboral*. UF0341. Málaga: IC Editorial.

Vargas, G. (2016). Todo sobre la imagen del éxito: Viste para impactar y convencer. Destaca en el arte de escuchar y conversar. México: Penguin Random House Grupo Editorial.

## 5. ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta dirigida al personal administrativo de la empresa Dismero S.A

1. ¿Dentro del comercial Dismero S.A existe un código de ética institucional?

Si

No

Desconoce

2. Cree usted, ¿Qué existe el respeto en las creencias, valores, principios e ideologías entre compañeros de la organización?

Siempre

Casi siempre

Nunca

3. Alguna vez usted, ¿Ha recibido una oferta laboral de otra organización que requiera sus servicios?

Si

No

4. Dentro de la organización ¿El personal cumple con las normas establecidas en la vestimenta diaria y su identificación correspondiente?

Siempre

Casi siempre

Nunca

5. ¿El personal se abstienen de hacer comentarios negativos que deterioren la imagen institucional y las relaciones entre compañeros?

Si

No

## Anexo 2: Análisis e interpretación de resultados

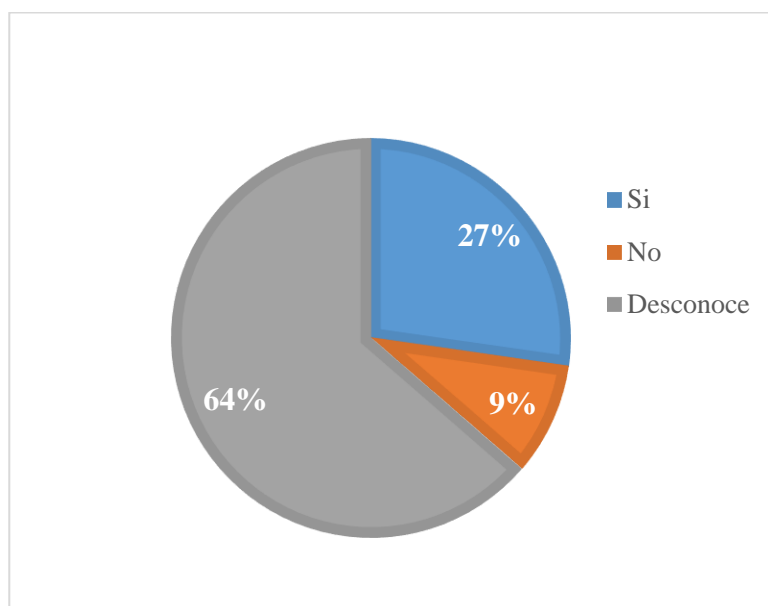
### 1. ¿Dentro del comercial Dismero S.A existe un código de ética institucional?

**Tabla # 1 Código de ética**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	27%
No	1	9%
Desconoce	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia

**Grafico# 1 Código de ética**



### Análisis

Del total de encuestados el 64% dijo que desconoce si existe un código de ética institucional en la empresa Dismero S.A, un 27% mencionó que si existe pero no es socializado de manera pertinente y un 9% expresó que no existe, lo que genera inconvenientes en talento humano por no regirse a normas y principios que regulen el comportamiento de los mismos.

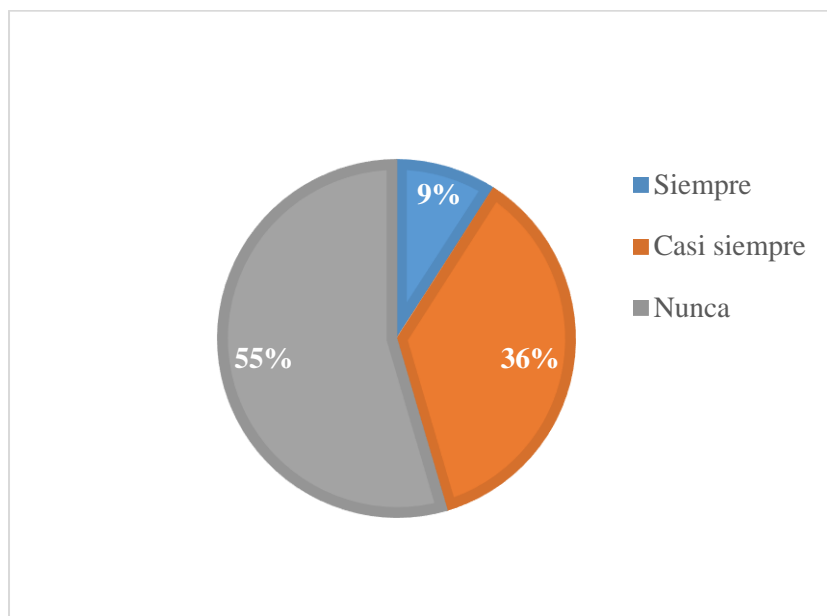
5. Cree usted, ¿Qué existe el respeto en las creencias, valores, principios e ideologías entre compañeros de la organización?

**Tabla # 2 Principios éticos**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9%
Casi siempre	4	36%
Nunca	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia

**Grafico # 2 Principios éticos**



**Análisis**

De acuerdo a los resultados el 55% de las personas encuestadas expresó que nunca ha existido respeto por las creencias, valores de los compañeros de trabajo, el 36% dijo que casi siempre hay respeto y por último un 9% menciona que siempre existe respeto entre compañeros.

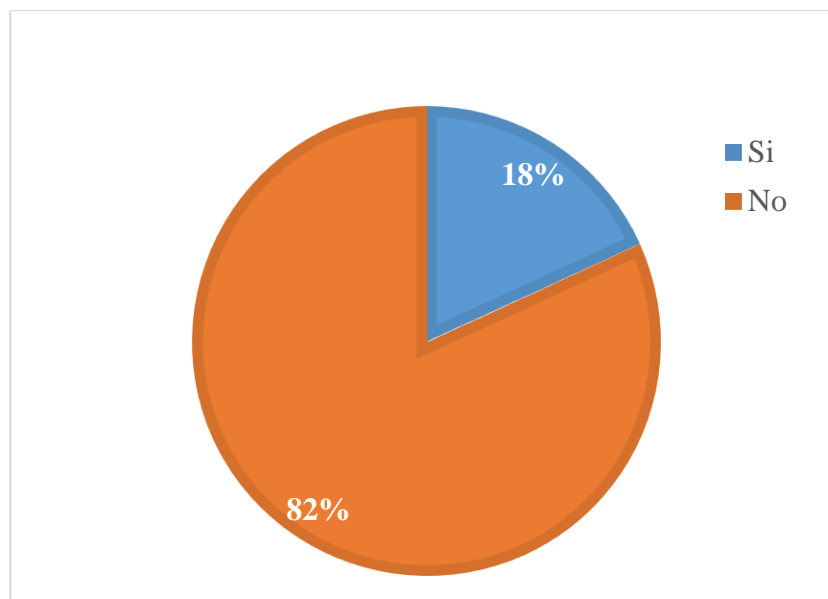
**7. Alguna vez usted, ¿Ha recibido una oferta laboral de otra organización que requiera sus servicios?**

**Tabla # 3 Oferta laboral**

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

*Nota:* Elaboración propia

**Grafico # 3 Oferta laboral**



**Análisis**

En base a los resultados obtenidos de la encuesta, el 82% manifestó que no ha recibido ninguna oferta laboral por parte de otra institución, mientras que el 18% dijo que si ha recibido este tipo de oferta.



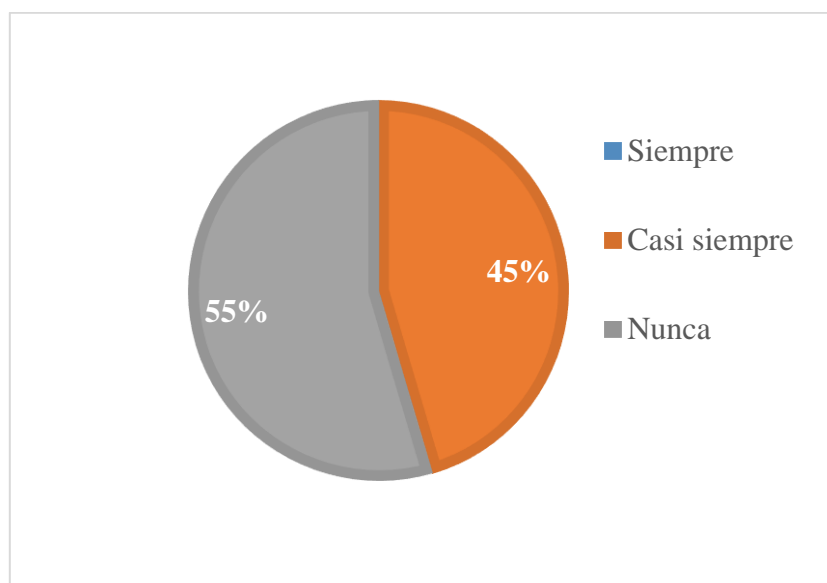
**9. Dentro de la organización ¿El personal cumple con las normas establecidas en la vestimenta diaria y su identificación correspondiente?**

**Tabla # 4** Cumplimiento de normas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	5	45%
Nunca	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia

**Grafico # 4** Cumplimiento de normas



**Análisis**

De acuerdo a los resultados arrojados de la encuesta, el 55% dijo que nunca cumplen con las pocas normas que tiene el comercial Dismero S.A, y un 45% menciono que casi siempre se rigen a las normas.

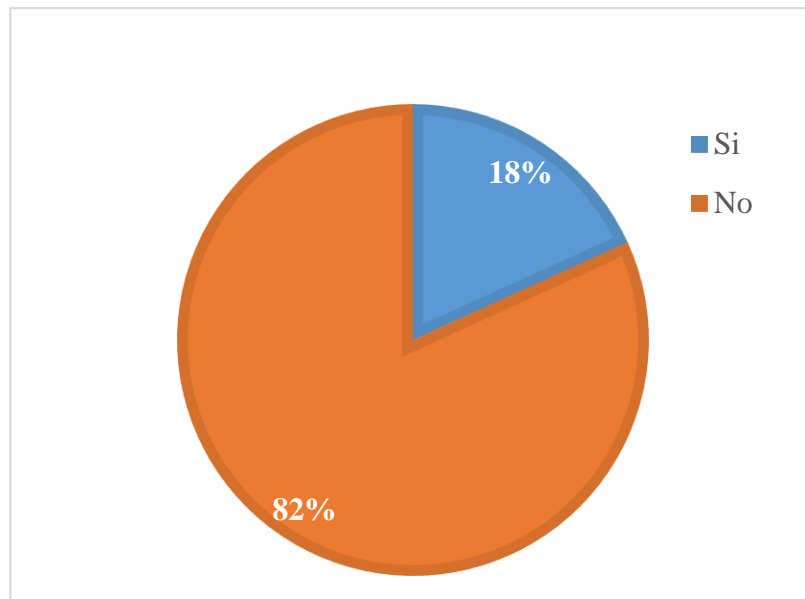
**10. ¿El personal se abstienen de hacer comentarios negativos que deterioren la imagen institucional y las relaciones entre compañeros?**

**Tabla # 5 Relaciones laborales**

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

*Nota:* Elaboración propia

**Grafico# 5 Relaciones laborales**



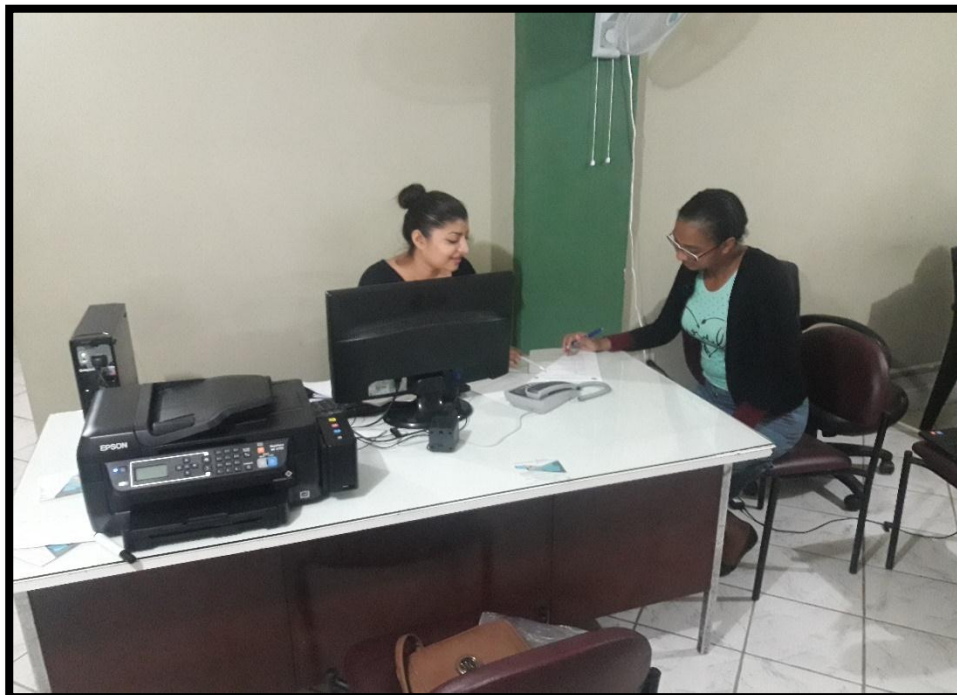
**Análisis**

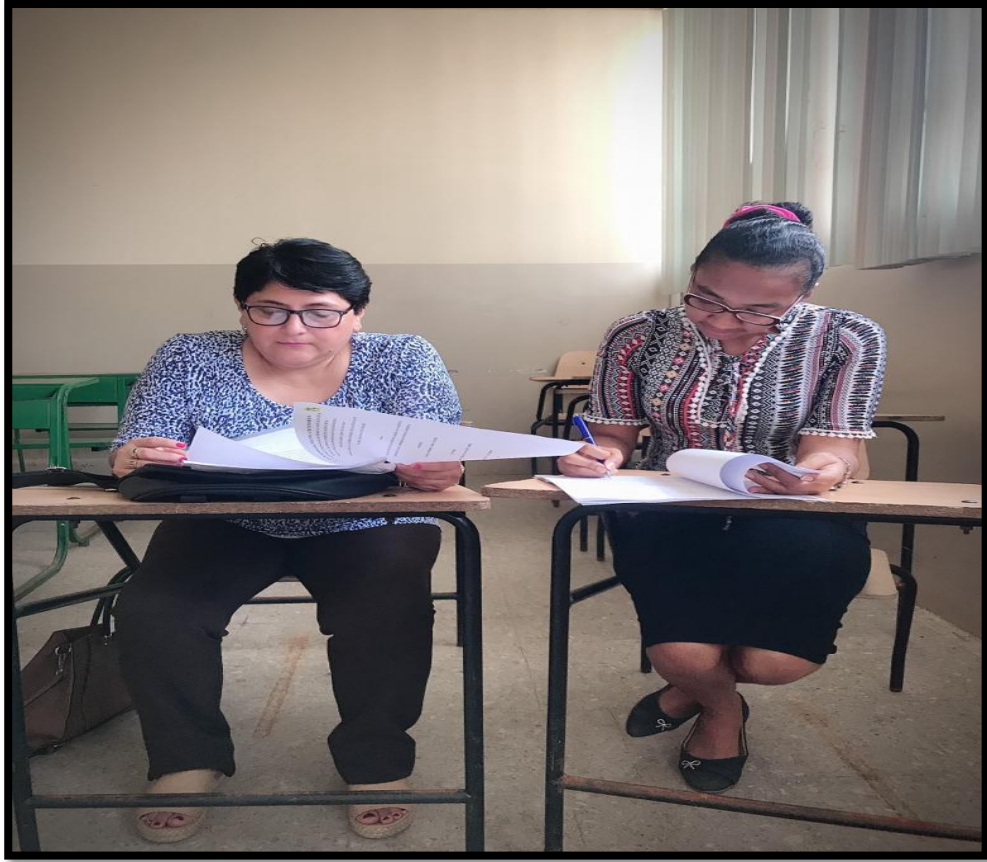
En base a la encuesta realizada el 82% expresó que no todo el personal se abstiene de propagar rumores, lo que denota deficiencia de valores éticos y un 18% que si se abstiene de emitir comentarios infundados.

### Anexo 3: Evidencia fotográfica



Encuesta realizada al personal administrativo de la empresa Dismero S.A





**Revisión de caso de estudio con la tutora, MSc. Patricia Camacho Abril**