



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE FINANZAS E INFORMATICAS

PROCESO DE TITULACION
DICEMBRE 2021- ABRIL2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA TEORICA
INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERIA COMERCIAL

TEMA:
GESTION DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL CREDITOS
DAJUMARA DEL CANTON BABAHOYO

EGRESADA:
CINTHYA INES CONTRERAS BARZOLA

TUTOR:
ING. ALBERTO EDUARDO COLCHA SEILEMA

Introducción

El mundo comercial está en constante crecimiento debido al elevado índice de insatisfacción que llega a poseer el ser humano, es aquello lo que da lugar a la creación de organizaciones, modelos políticos, económicos y empresariales con la finalidad de satisfacer cada una de estas necesidades.

El presente tiene como finalidad evidenciar como una administración deficiente afecta de forma directa el desarrollo o crecimiento empresarial además de que generar muchas desventajas dentro y fuera de la estructura organizacional ya sea en su producción, competitividad, porcentaje de ventas entre otros factores.

El comercial Créditos Dajumara es una empresa que se dedica a la compra- venta y comercialización de bienes muebles en la provincia de Los Ríos misma empresa que cuenta con 10 años de experiencia en el mercado sin embargo esta experiencia no la ha exceptuado de problemas dentro de su organización puesto que trabaja con personal experimental que no cuenta con capacitación adecuada acorde a las actividades que desarrollan, muchos de los empleados son personal empírico, sin un perfil académico en ventas o con afinidad a sus tareas laborales esto ha generado desventajas a la misma como pérdidas en ventas, bajo rendimiento laboral, perdida de la cartera de clientes y desventaja competitiva a nivel empresarial, es ahí donde se da origen al problema del presente proyecto de investigación “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL CRÉDITOS DAJUMARA”.

El objetivo del presente es analizar las causas que generan las diferentes afectaciones en el comercial Créditos Dajumara en relación con la gestión de talento humano para así lograr identificar las problemáticas y determinar posibles soluciones en base el desarrollo y estudio del caso.

Desarrollo

El presente escrito tiene como fin estudiar la importancia del talento humano y su buena gestión ya que debido al comportamiento actual que posee la empresa en base a la gestión del talento humano se han evidenciado varias desventajas dentro de la organización comercial y el entorno laboral.

Se pretende estudiar la problemática y generar algunas posibles resoluciones que al ser aplicadas dentro de la organización comercial se den mejorías a las afectaciones que se hallan estado presentado dentro de los últimos periodos, se espera también adquirir conocimientos y experiencia mediante la elaboración del mismo.

Durante el proceso de elaboración de este caso de estudio mediante una investigación documental de artículos y documentos que tienen objetividad con el presente, se determinó concordancia con las variables del mismo las cuales que se evidencian a continuación.

Almacén Dajumara es una empresa comercial que cuenta con 10 años en el mercado, dedicada a la compra, venta y comercialización de bienes muebles al público en general las instalaciones de la misma están ubicadas en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos en las calles Juan Montalvo entre 5 de junio y García Moreno.

Entre los productos destacados que ofrecen el almacén Dajumara se encuentran:

- Hornos.
- Frigoríficos.
- Congeladores.
- Campanas extractoras.
- Microondas.
- Aires acondicionados.
- Equipos de calefacción.
- Ventiladores.

Alma Yáñez de Jesús y Monserrat Martínez De la universidad de benemérita ubicada en Puebla en su tesis “mejora de la gestión de talento humano estudios de caso de dos empresas de servicio en la ciudad de Puebla” Mencionan que “hay empresas destacadas y productivas que han apuntalado sus logros en la gestión del talento de sus trabajadores. Estas empresas siguen siendo pocas, pues la mayoría todavía de ellas no han entendido la importancia del factor humano” (Alma Yanez de Jesus, Monserrat Martinez, 2017)

Este antecedente demuestra que las empresas tienden a mejorar en torno al desempeño laboral siempre y cuando estas tengan un buen desarrollo dentro del talento humano, el cual va depender de la buena gestión del mismo, además señala que son pocas las empresas que le prestan la importancia debida a talento humano suceso que acontece en las instalaciones del comercial Dajumara.

María Loyola y Paulina Ugalde en su tesis denominada “Talento Humano como soporte al modelo de aprendizaje basado en problemas” sustentada y probada en la universidad de Azuay indican que en las organizaciones para obtener un buen desarrollo empresarial y de las funciones, “es indispensable contar con talento humano. Por consiguiente, para poder lograr que cuenten con un equipo de personas capaces y competentes” (Ugalde Paulina, María Loyola, 2018). Este concepto reconoce que el talento humano debe contar con capacidad acorde a lo que va a desarrollar en su lugar de trabajo para así lograr cumplir con el adecuado desempeño laboral y desarrollo empresarial.

Roddy Estiven Arteaga Vargas en su proyecto de investigación “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL JOSELITO DEL CANTÓN BABA” sustentada en la universidad técnica de Babahoyo menciona que “La utilización de la gestión administrativa en las empresa es de vital importancia en el momento de realizar la actividad comercial, ya que esta es la que permite ser frente y el buen manejo de las operaciones de la empresa” (Vargas, 2019-2020). Los antecedentes presentados coinciden en que la mejora empresarial se presenta a partir del talento humano y las capacidades que este posea, se espera lograr una concientización en la administración del comercio en base a la importancia del talento humano y que esto permita tener mejoras empresariales dentro de dicha administración.

Las necesidades humanas se encuentran en cualquier lugar donde haya un ser, sin importar si este se encuentre solo o en grupo, aunque en este último caso, es obvio que las proporciones se incrementan.

Las empresas existen para satisfacer necesidades y ganar dinero por ello, sin embargo, dichas empresas indiferentemente de la producción que realicen funciona a través de una estructura organizacional en donde la gestión de talento humano se considera un factor importante para lograr un desempeño laboral adecuado

El talento humano es el único ser que después de una capacitación y entrenamiento nos puede generar mayor productividad con mayor eficacia y eficiencia utilizando adecuadamente los recursos (ROJAS REYES, RUTH ROSARIOVILCHEZ PAZ, STEFANY BERNITA, 2018)¹⁵ La gestión de recursos humanos permite la planificación de metas y estructuras de trabajo en base a las necesidades de la empresa y las virtudes de trabajadores competentes cabe recalcar que una gestión adecuada permitirá una productividad máxima tanto del individuo como de la organización.

La gestión de talento humano es de vital importancia en todo modelo y estructura organizacional además de ser uno de los principales motores para el adecuado funcionamiento de una estructura empresarial indiferentemente si es macro o micro. Ghiglione Franco indica que:

Para implementar nuevas miradas de gestión organizacional se requieren cambios en la forma de pensar y de actuar de las personas, procesos tales que pueden impulsarse con el desarrollo y la aplicación de modelos de gestión de Recursos Humanos (RR.HH) que respondan a las demandas de valorización del conocimiento, y que resulten acordes a las características funcionales de las administraciones públicas en sus respectivos entornos de referencia y jurisdicción de actuación competente. (Ghiglione, 2015).

Se puede comprender mediante ambos autores que Los recursos humanos constituyen un proceso sistemático con el fin de formar al hombre entorno a un estado organizacional como un recurso potenciado mediante dinamismo y competencia que gestione una correcta interacción entre lo económico y social.

De acuerdo a la conceptualización del Talento Humano las necesidades del consumidor son infinitas o ilimitadas, siempre aparece una nueva necesidad mientras que los recursos existentes son completamente limitados y finitos, es decir su proporción es concreta. Mismo factor que da lugar al desarrollo y crecimiento empresarial siempre y cuando se trabaje con el factor humano correcto.

“Es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización.” (Westreicher, 2020) Fomentar y difundir entre los trabajadores estrategias de calidad que

coadyuven a mejorar los procesos de gestión administrativa y operativa y se orienten a una consecución de resultados con un alto nivel de eficiencia. (Robles, 2020)

La mejora estratégica está íntimamente relacionada con la función reguladora de la meta cognición. Cuando esta se convierte en el objeto de conciencia de las actividades de los trabajadores y se enfoca en la estrategia, por lo tanto, cualquier modificación de la misma no solo está relacionada con el resultado que provoca, sino también con la serie de su composición. Los pasos u operaciones están relacionados. Almacenes Dajumara debe implementar estrategias de venta que le permitan obtener una ventaja frente a la competencia y mejorar el escenario actual.

El desempeño en el trabajo es un factor integral para el funcionamiento de cualquier organización y, por lo tanto, necesita una atención especial en el proceso de gestión de recursos humanos. Las revisiones de los empleados están diseñadas para beneficiar a las empresas y las personas para garantizar la satisfacción de los empleados y garantizar el rango objetivo de la agencia.

“la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño”. (Sánchez P. S., 2016).

Las empresas tienen “la necesidad de contar con un sistema para evaluar el desempeño laboral” (José Luis Marín Cárdenas, José Manuel Delgado Bardales, 2020). El desempeño laboral en almacenes Dajumara y en toda organización se mide mediante el rendimiento que refleja el trabajador cuando está realizando sus actividades laborales ya sea administrativas o comerciales, para la evaluación del desempeño laboral es importante que el talento humano en su administración sea el adecuado.

“El trabajador actual ya no puede responder únicamente a los requerimientos de las tareas específicas de un puesto de trabajo, sino que debe ser capaz de afrontar con éxito las eventualidades que surgen en el desempeño del mismo.” (Vanessa Miguel, Nora Montaña, Franklin Sandoval, 2016)

Este concepto hace referencia a lo importante que es hoy en día contar con personal competente mismo factor que da lugar a la competitividad empresarial Mirian Escobar Valencia indica que Esta nueva realidad también ha modificado el contrato entre las organizaciones y sus miembros, basándose ahora en el desarrollo profesional de los empleados y en la búsqueda, por parte de dichas organizaciones, de nuevas formas para potenciar al máximo las competencias de su personal. Para dar respuesta a este gran reto, “muchas empresas han optado por la aplicación de un Sistema de Competencias Laborales.” (VALENCIA, 2015).

Las relaciones laborales son la conexión existente entre empleadores y empleados en un determinado marco normativo. El conocimiento y análisis de este vínculo laboral se ha conformado en un campo de estudio económico. (Galán, 2019)

La política en las relaciones sindicales refleja directamente la ideología, la cultura y los valores adoptados por la alta dirección de la organización, y por tanto está influida por factores ambientales como la etapa de desarrollo de la organización. “Está caracterizada por la postura rígida de la organización que actúa de modo arbitrario y legalista para conceder lo estipulado por ley, por convenio colectivo y de acuerdo sus intereses” (tigue, 2016)

Se debe conocer también que Las relaciones externas que mantiene la organización con las entidades representativas de los empleados son denominadas ‘relaciones laborales’ porque se trata de temas relacionados con el trabajo de los empleados además se negocia y acuerda con el sindicato. En otras palabras, las relaciones laborales se basan en la política de la organización hacia los sindicatos, que son, al menos en teoría, representativos de los deseos, aspiraciones y necesidades de los trabajadores. Básicamente, las relaciones laborales es la política de la relación de la organización con sus miembros, a través de los sindicatos. De hecho, se trata de una disciplina política en la que la antigua contradicción entre capital y trabajo en una sociedad cambiante puede resolverse mediante negociaciones políticas inteligentes.

La comunicación organizacional se describe como una disciplina de gestión socio técnica, a través de la cual se analizan y evalúan las opiniones y actitudes de la sociedad de la organización, al tiempo que se planifica, las costumbres y los vínculos sociales y solidarios para el desarrollo ganar-ganar. “una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad.” (Ramos Reyes Washintong David, Paredes Sandoval Mauricio, Teran Andrade Paulina Elizabeth, Lema Lliguicota Luis Fernando, 2017)

El supervisor está en una posición de superioridad en la jerarquía porque es quien determina si el comportamiento supervisado es correcto. Así, la vigilancia es el acto de monitorear ciertas actividades para que se realicen de forma correcta y satisfactoria.

“los más importantes aspectos que rodean un adecuado clima son: toma de decisiones, objetivos, liderazgo, motivación, cooperación, y relaciones interpersonales, siendo el liderazgo el más determinante”. (Mario Fernando Uzurriaga Balanta, Cesar Augusto Osorio Quintana, Oscar Fernando Arias Erazo, 2020)

“El líder es el que se encarga de motivar a sus seguidores para llegar a dichas metas.” (Covas, 2014-2015)

Es importante señalar que hoy en día las empresas realizan grandes esfuerzos para alcanzar las metas, las cuales se convierten en actividades que incluyen todas las operaciones de la

organización, por lo que es importante enfatizar la importancia del estilo de liderazgo y liderazgo dentro del marco organizacional.

El clima organizacional es un filtro por el cual pasan, por ejemplo, la estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto, evaluando el clima se mide la forma cómo es percibida la organización.. (Robles, 2020)

El ambiente de trabajo, también conocido como ambiente organizacional, se puede definir como el conjunto de actividades, hábitos y condiciones que ocurren en una empresa y están directamente relacionados con la satisfacción de los empleados en su ambiente de trabajo.

El clima impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa (Robles, 2020)

En cuanto al ambiente de trabajo, es posible definir muchos aspectos diferentes de cómo se sienten los empleados al respecto. El entorno se comporta como miembros de un nivel superior de la organización: controla, regula y fomenta el cumplimiento de una serie de principios.

En primera instancia, la competitividad es un concepto relativo puesto que un país, un sector o una empresa tienen la capacidad de ser competitivos con otros u otros, sectores o empresa. En segunda instancia, la competitividad se puede observar en muchos niveles interdependientes: organizacional, sectorial, regional o nacional. “La competitividad a través del desempeño comprende los factores que estimulan o desalientan las exportaciones de productos y países específicos” (Victor Medeiros, Lucas Gonçalves Godo y Evandro Camargos Teixeira, 2019)

“Muchos factores inciden en la competitividad de una compañía. Entre los más importantes aparecen el nivel de los salarios y de los precios de los insumos y la relación que se establece entre la calidad y el costo del producto” (Julián Pérez Porto y María Merino., 2016) En el ámbito laboral, es muy común que distintos trabajadores compitan por el reconocimiento e incluso el ascenso. Pero lo más importante es que los líderes empresariales no dudan en fomentar una competencia sana e improductiva.

Resultados

El personal de la empresa Créditos Dajumara es consciente de la situación crítica que sufre la mencionada y de las problemáticas que atraviesa la misma, pues estas problemáticas no solo afecta a la empresa sino también al personal que labora en ella, en su mayoría los trabajadores de la empresa son personal empírico con excepción del Gerente General de la empresa siendo el dueño mismo de la organización , dentro del personal empírico se encuentran algunos estudiantes y otros padres de familia que aspiran mejorar su calidad de vida.

Todo el personal está en predisposición de capacitarse en el ámbito del desempeño laboral recibir capacitaciones para tener conocimientos de mejorar el clima laboral, ventas y de estar un paso más adelante de la competencia del mercado local, pues consideran que es un cambio necesario que a largo y corto plazo optimizara su trabajo y evitara repetir sucesos ya acontecidos dentro de la empresa.

Propuesta De Intervención.

Como propuesta se planteó elaborar un plan estratégico que permita mejorar el desempeño laboral del comercial crédito Dajumara Implementando en la empresa una propuesta mediante un plan estratégico que permita dar una mejora continua a la problemática empresarial y Determinar la factibilidad de la propuesta planteada.

La implementación de esta propuesta de intervención permitirá a la empresa establecer una mejora continua en el desempeño laboral, siendo este la problemática principal de la misma y aquella desventaja empresarial y competitiva que se busca erradicar. Se espera también adquirir conocimientos y experiencia mediante la elaboración del mismo.

La implementación del plan estratégico como propuesta de intervención será factible y benéfico para la empresa únicamente si el personal encargado de la administración está dispuesto a ser flexible además de receptivo a una transición que permita dar cumplimiento a todas las actividades que se propongan. En cuanto al personal de trabajo también debe contar con una flexibilidad y disposición al cambio que permitirá elevar y mejorar su desempeño laboral.

| Actividades a realizar | | |
|---|---|---|
| Fases | | Técnicas |
| Etapa 1 | Análisis y revisión del estado situacional de la empresa | Técnicas cualitativas y cuantitativas que permitan la recolección y análisis de datos específicos basados en la problemática empresarial |
| Etapa 2 | Elaboración de resultados y propuesta de intervención | |
| Actividades | | |
| Una vez realizado el estudio se elabora una propuesta que permita encontrar una solución al problema empresarial | | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar todas las consecuencias que ha dejado en la empresa la deficiencia de un buen desempeño laboral |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a todo el personal del comercial sea este administrativo o de recursos humanos en la importancia del desempeño laboral |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar capacitaciones para los empleados que han sido formados de forma empírica. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar una adecuada selección del personal con perfil oportuno para las futuras contrataciones del comercial |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar el trabajo en equipo que permita a la empresa brindar un buen servicio esto permitirá cumplir con la retención |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • del cliente y atracción de nuevos clientes ya que mejorara la eficiencia de la empresa. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Gestionar en conjunto a los administradores planes de incentivos para los empleados desde reconocimientos hasta incentivos monetarios. |
|--|---|

La evaluación de esta propuesta se podrá llevar a cabo luego de 4 meses de su implementación, sin embargo, mediante la utilización de un plan piloto se ha venido demostrando cambios y mejoras considerables dentro de la empresa mismos resultados que se ven reflejados en los siguientes puntos:

- Mejora de ventas
- El personal de trabajo ha demostrado una mejora continua en su desempeño laboral
- En la empresa se ha implementado las capacitaciones recomendadas.

Conclusiones

Análisis del cuestionario aplicado a los trabajadores del comercial Créditos Dajumara

La técnica de encuestas se utilizó con el fin obtener información real en base a la administración y organización con el objetivo de analizar el estado actual de la empresa. La Técnica de encuesta se dividió en varios bloques específicos, que permitirán detectar aquellas situaciones inapropiadas que perjudiquen al comercial Créditos Dajumara.

- Como resultado de las investigaciones, puede determinarse que los empleados reconocen la importancia del talento humano sin embargo no se le aplica dicha importancia al comercial, por lo que es una empresa que no está bien encaminada. Se concluye también que de que los trabajadores al no tener un grado de conocimiento académico no conocen sus funciones dentro de la organización, y no todos pueden desarrollarse de forma profesional. Teniendo dificultades para cumplir con las metas de trabajo establecidas.
- En referencia a las relaciones laborales se determina que el ambiente entre compañeros es bueno lo que deja como consecuencia un buen clima laboral y la posibilidad del trabajo en equipo de forma óptima.
- Los trabajadores del comercial Créditos Dajumara se encuentran conformes con el clima laboral, sin embargo, en base al reconocimiento monetario, no reconoce el esfuerzo adicional ni se premia de forma monetaria.

- En cuanto a las capacitaciones los trabajadores reconocen que la empresa no ofrece capacitaciones que a largo plazo faciliten la mejoría de la rentabilidad empresarial, pero el personal tiene la predisposición de aprender.

Bibliografía

- Alma Yanez de Jesus, Monserrat Martinez. (2017). mejora en la gestion del talento humano. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/540>
- Covas, J. M. (2014-2015). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_J%09uan_a_Maria.pdf?sequence=1
- Galán, J. S. (2019). relaciones laborales. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/relaciones-laborales.html>
- Ghiglione, L. F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de plant a permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf
- José Luis Marín Cárdenas, José Manuel Delgado Bardales. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Julián Pérez Porto y María Merino. (2016). Definición de competitividad. Recuperado el 06 de 12 de 2021, de <https://definicion.de/competitividad/>
- Mario Fernando Uzurriaga Balanta, Cesar Augusto Osorio Quintana, Oscar Fernando Arias Erazo. (2020). LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%3A%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramos Reyes Washintong David, Paredes Sandoval Mauricio, Teran Andrade Paulina Elizabeth, Lema Lliguicota Luis Fernando. (2017). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Robles, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- ROJAS REYES, RUTH ROSARIO VILCHEZ PAZ, STEFANY BERNITA. (2018). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, P. S. (2016). “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- tique, h. s. (2016). POLITICAS DE RELACIONES LABORALES Y QUE TIPOS DE POLITICAS E. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://prezi.com/7c20owmcif2t/politicas-de-relaciones-laborales-y-que-tipos-de-politicas-e/?fallback=1>
- Ugalde Paulina, María Loyola. (2018). casos organizacionales vinculados a la gestion de talento humano como soporte al modelo de aprendizaje basado en problemas. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8396/1/14113.pdf>
- VALENCIA, M. E. (2015). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Recuperado el 21 de 03 de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002
- Vanessa Miguel ,Nora Montaña ,Franklin Sandoval. (2016). EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE COMPETENCIA LABORAL. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf
- Vargas, R. A. (2019-2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7945/ARTEAGA%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Victor Medeiros, Lucas Gonçalves Godo y Evandro Camargos Teixeira. (2019). La competitividad y sus factoresdeterminantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Westreicher, G. (2020). estrategia. *economipedia*. Recuperado el 21 de 03 de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

ANEXO 1

Formulario de encuesta

Encuesta aplicada al personal del comercial Créditos Dajumara.

1. ¿Qué grado de importancia considera usted que tiene la gestión de talento humano en el comercial Créditos Dajumara?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia
- e) Sin importancia

2. ¿Está de acuerdo que el personal de trabajo en el comercial se contrate según su perfil?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo a la carga de trabajo diario con la que está comprometido?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Trabaja más de 8 horas diarias?

- a) SI
- b) NO

5. ¿Con que frecuencia se aplican un plan de trabajo estratégico para el desempeño empresarial?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) En pocas ocasiones
- e) Nunca

6. ¿Qué tan importante considera usted la capacitación para poder desempeñar su trabajo?

- a) Muy Importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) De poca importancia

e) Sin importancia

7. ¿Con que frecuencia es capacitado para mejorar su trabajo?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

8. ¿Se ha sentido afectado en su rol de pago debido a las comisiones que no reciben por no cumplir las metas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Con que frecuencia se ve en desacuerdo con los métodos aplicados para realizar su trabajo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Con frecuencia
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Está usted de acuerdo a ser capacitado por el comercial para mejorar su desempeño laboral?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

ANEXO 2

Babahoyo, 18 de febrero del 2022

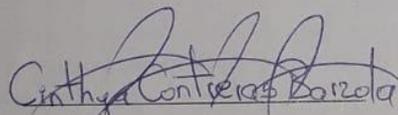
Sr.
Ing. Silva Ayala Néstor Daniel
Gerente General del comercial Créditos Dajumara
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **CONTRERAS BARZOLA CINTHYA INES**, con cédula de identidad 1206294868, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión de Talento Humano en el comercial Créditos Dajumara –Babahoyo el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente


Cinthya Inés Contreras Barzola
1206294868

Autorizado

**Créditos
DAJUMARA**
FIRMA AUTORIZADA

ANEXO 3



Curiginal

Document Information

| | |
|-------------------|---|
| Analyzed document | URKUNG (ING. MORALES).docx (D131119174) |
| Submitted | 2022-03-22T02:16:00.0000000 |
| Submitted by | |
| Submitter email | icontreras@faf. utb.edu.ec |
| Similarity | 4% |
| Analysis address | fmorales.utb@analysis.urkund.com |

Sources included in the report

| | |
|----------|--|
| W | URL: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7945/ARTEAGA%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=yVictor Fetched: 2022-03-22T02:18:00.0000000 |
| W | URL: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%252C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=yS Fetched: 2022-03-22T02:18:00.0000000 |
| W | URL: https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/L_DERAZGO%253A%20INICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=yRamos Fetched: 2022-03-22T02:17:00.0000000 |