



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

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
FERRETERÍA LA ROCA DEL CANTÓN VENTANAS.**

ESTUDIANTE:

JOHANNA ELIZABETH BONILLA MUÑOZ

TUTOR:

ING. ROSENDO ARNALDO GIL AVILEZ

AÑO 2022

RESUMEN

El presente escrito está ambientado en el área de talento humano de la ferretería “La Roca”, organización que se dedica a la compra y posterior venta de diferentes artículos del sector automotriz, también insumos eléctricos y agrícolas, así como una amplia gama de bombas de agua y tubos para instalaciones de riego para cultivo. Dentro de esta compañía se detectó una serie de irregularidades enlazadas a la forma de tratar a sus colaboradores que tenía la jefa departamental.

En lo largo del estudio de caso se indago y detecto sobre cuales eran este tipo de problemáticas presentadas y se detalló las más importantes, consecuentemente se creó las consecuencias de dichos problemas detectados.

El objetivo principal de esta redacción es examinar por medio de la aplicación de cuestionarios y observación las consecuencias de una ineficiente gestión administrativa y que efectos trae para el desempeño empresarial. Para alcanzar dichos objetivos se valió de la técnica de recolección de datos conocida como encuesta, la cual está formada por sus instrumentos como lo son una serie de preguntas de respuesta múltiple, la misma que fue base para llegar al descubrimiento de los efectos que traía el actuar de la jefa sobre los empleados y sobre el rendimiento del departamento. También sirvió para detallar los posteriores conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Gestión administrativa, talento humano, rendimiento laboral, clima laboral, imagen corporativa.

ABSTRACT

This writing is set in the area of human talent of the "La Roca" hardware store, an organization that is dedicated to the purchase and subsequent sale of different items from the automotive sector, as well as electrical and agricultural supplies, as well as a wide range of fuel pumps. water and pipes for irrigation facilities for cultivation. Within this company, a series of irregularities were detected linked to the way the department head treated her collaborators.

Throughout the case study, it was investigated and detected what these types of problems were presented and the most important ones were detailed, consequently the consequences of said detected problems were created.

The main objective of this writing is to examine, through the application of questionnaires and observation, the consequences of inefficient administrative management and what effects it brings to business performance. To achieve these objectives, it used the data collection technique known as a survey, which is made up of its instruments such as a series of multiple-choice questions, the same one that was the basis for discovering the effects that the act of the boss on the employees and on the performance of the department. It also served to detail subsequent conclusions and recommendations.

Keywords: Administrative management, human talent, work performance, work environment, corporate image.

CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL	7
MARCO METODOLÓGICO	19
RESULTADOS	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	23
CONCLUSIONES.....	25
RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ferretería “La Roca” es una organización con fines de lucro dedicada desde su fundación en el año 2009 a la comercialización dentro del sector automotriz, eléctrico y agrícola, teniendo entre sus productos repuestos para vehículos de toda clase, repuestos para las maquinarias agrícolas, una amplia gama de bombas de agua, ofrece además tubos para realizar instalaciones eléctricas entre otros productos de uso exclusivamente eléctrico y diferentes materiales para instalaciones de riego agrícola.

Dentro de la empresa en mención se han detectado una serie de deficiencia en el departamento de talento humano, área en la cual se basará y se centrará todo el desarrollo del presente proyecto, dicho departamento está conformado por cinco colaboradores y una jefa departamental. Los problemas que se describirán a continuación y los cuales se detallara en lo posterior de este escrito surgen a raíz de que los integrantes que se encuentran laborando dentro de esta área no están cumpliendo con las tareas que son programadas para el final de la jornada de trabajo.

Cabe mencionar que existen tareas que son realizadas múltiples veces por diferentes colaboradores porque no existe un cronograma correctamente definido donde se detalle las actividades o sectores dentro del departamento que son destinadas a ciertas personas, o en su defecto un sistema de registro para que todos puedan ver que actividades pendientes ya han sido realizadas por otros colaboradores.

La comunicación es otro de los factores inexistentes en este departamento de la ferretería “La Roca”, no existe una buena comunicación por parte de la encargada del área hacia sus colaboradores para la asignación debida y organizada de las tareas a cumplir, llegando en ocasiones a suscitar agresiones verbales, que, aunque no llegan a ser

graves alteran la armonía y tranquilidad del área de trabajo, creando momentos de tensión y estrés.

Uno de los diversos motivos del porque se suscitaban las agresiones se da a causa de que la persona encargada no le gusta recibir sugerencias de parte de los colaboradores para que las actividades en el departamento se realicen con más precisión, la persona a cargo siempre le interesa tener la última palabra y que las cosas se realicen como ella los desea a pesar de que su forma sea notoriamente más lenta que las sugerencias del equipo de trabajo del área.

El comunicar al final de cada mes cómo va el progreso del departamento frente a las demás áreas de la organización, los pedidos de informes que le eran encargados y la ejecución de los informes atrasados del departamento tampoco eran de conocimiento de los empleados, esa información solo lo manejaba la jefa y en ocasiones ella se olvidaba de realizar algún pedido y cuando se lo solicitaba la administración era porque ya se encontraba atrasado, entonces la jefa depositaba toda la culpa en los colaboradores del departamento acusándolos de que trabajaban lento y por eso la información solicitada por otro departamento estaba demorando.

Lo descrito anteriormente provoca que los colaboradores que integran dicho departamento sean mal visto por los directivos y demás colaboradores de los otros departamentos que conforman la ferretería “La Roca”. Debido al mal carácter de la jefa, las discusiones que se formaba en horas de trabajo causan un ambiente lleno de estrés, sin muchas ganas de seguir trabajando y sobre todo muy pesado que afecta psicológicamente a los colaboradores que integran el departamento.

JUSTIFICACIÓN

Se justifica la realización de este estudio de caso basándose en que una organización es como un ser vivo que depende del buen funcionamiento de todas sus partes o en este caso departamento, si un departamento se encuentra notoriamente fallando provoca un efecto dominó en toda la organización, produciendo que no se logre alcanzar los objetivos pactados en la organización, ni las metas empresariales planteadas a cumplirse a corto o mediano plazo.

La importancia de este escrito realizado en el departamento de talento humano surge a consecuencia de que es conveniente dar a conocer los problemas que se suscitan dentro de esta área y como estas acciones por parte de la jefa encargada tienen consecuencias, dar a percibir que estos actos repercuten en la salud mental de los colaboradores, en el ambiente laboral y sobre todo en el crecimiento profesional que busca todo empleado dentro de una empresa, no obstante, debido a los inconvenientes presentados existe una gran posibilidad de que si llega a mayores el departamento podría ser reestructurado costando el sustento económico de los colaboradores.

Los beneficiarios de este estudio de caso será el área de talento humano, prueba de ello es que se podrá dar a conocer las consecuencias que causa la falta de habilidad de liderazgo, debido a que en toda empresa existe una línea de orden y autoridad, la cual va en forma descendente desde la persona encargada hacia los empleados a su cargo. Un buen líder no solo es la persona a cargo de un equipo de trabajo, para ser un buen líder debe de saberse cómo dar la orden de forma correcta, de manera que inspire al equipo a cumplir esa orden con la mayor predisposición posible.

Otro tema que va en conjunto con el párrafo anterior es que una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos. Es de gran relevancia que cuando arme equipos de trabajo se busque estrategias para que su trabajo se lo pueda cumplir en el menor tiempo posible para que de esta manera puedan optimizar tiempo y recursos dentro de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo general

Examinar por medio de la aplicación de cuestionarios y observación las consecuencias de una ineficiente gestión administrativa y que efectos trae para el desempeño empresarial.

Objetivos específicos

- Recabar información puntual de los colaboradores sobre cuáles son las condiciones en las que se encuentra el ambiente laboral dentro del departamento de recursos humanos de la ferretería “La Roca”.
- Analizar los problemas más relevantes de todos los captados por medio de las encuestas, los cuales provocan que se desarrolle un ambiente laboral no apto para el desempeño profesional de los colaboradores del departamento de recursos humanos de la ferretería “La Roca”.
- Detallar en base a los resultados encontrados los efectos que produce los problemas administrativos presentados en el departamento de recursos humanos en la ferretería “La Roca”.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El escrito presentado a continuación que lleva por título Análisis De Gestión Administrativa En La Ferretería La Roca Del Cantón Ventanas se encuentra regido bajo la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo conocida dentro de sus estatutos como Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, la misma que consecuentemente posee varias sub-líneas, sin embargo para efecto de este estudio de caso se escogió como optima la sub-línea denominada como Desarrollo local y emprendimiento sostenible y sustentable.

Se toman como referencia estas líneas y sub-líneas respectivamente debido a que se realizará un análisis exhaustivo de la situación presentada dentro del departamento de talento humano de la organización, consecuentemente se empezará un proceso donde se detallará cada problema encontrado en la gestión administrativa del departamento y como está afectando a la reputación tanto del mismo como de sus trabajadores y también el alcance de las consecuencias para el desempeño y desarrollo profesional.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa objeto de estudio en este estudio de caso es la ferretería “La Roca”, que se encuentra ubicada en las calles 28 de Mayo y el Oro, del cantón Ventanas, perteneciente a la provincia de Los Ríos, su fundadora y propietaria es la Lcda. Alba Cecibel Roca Miranda. Creada en el año 2009 la ferretería “La Roca” pone a conocimiento del público la oferta de venta de todo lo relacionado a maquinaria agrícola en general; bombas de agua y diferentes materiales para instalaciones de riego agrícola.

Dentro de la empresa en mención como lo es la ferretería se han detectado una deficiencia en el departamento de talento humano debido a que dentro de este sus integrantes que lo conforman no están logrando el cumplimiento con las tareas que son programadas para final de la jornada, cabe mencionar que existen muchas tareas que son realizadas múltiples veces por diferentes colaboradores debido a que no existe un cronograma correctamente definido o en su defecto una forma de avisar a los demás dentro del departamento que tareas han sido realizadas y cuáles no.

El escrito redactado a continuación presenta un contexto en el que se ubica al departamento de talento humano o área recursos humanos como la base principal de esta investigación, ya que esta área es vital para el correcto funcionamiento de los demás departamentos que conforman la ferretería “La Roca”, puesto que las personas que conforman dicho departamento son los que se encuentran encargados del llamado, entrevista, valoración, reclutamiento posterior posicionamiento del nuevo personal que valla a integrar las fuerzas laborales de tan prestigioso local comercial.

Basándose en palabras de (Ruben, 2022, pág. 2) el área de recursos humanos es un departamento que se encuentra en toda empresa, no existe empresa que no posea la mencionada área, esta es la encargada de manejar todo los

relacionado con las personas que laboraran en la organización. Entre los deberes más destacados están el reclutamiento, selección, entrevista, contratación, formación, nominas, ascensos, despidos entre otras funciones que le son asignadas por la misma empresa.

Son los encargados de evaluar las características sobresalientes de cada individuo con el fin de formar un excelente equipo de trabajo, capas de complementar las falencias del compañero y ayudarse mutuamente, manteniendo la vista en un solo objetivo, el cual es cumplir las metas empresariales estipuladas desde un principio por los directivos de la organización.

Según palabras de (Florido, 2021, págs. 1-3); mucho antes de que una empresa empiece oficialmente sus operaciones es imprescindible que definan sus metas que esperan ser alcanzadas, estas metas serán diseñadas a corto, mediano y largo plazo, sirven como una guía para poder ser seguida por todos los que conforman la empresa. Indican los pasos que deberán de seguir para lograr gestionar correctamente el negocio.

Tomando como base la redacción anterior el presente estudio de caso se encamina en puntualizar los factores que afectan a la productividad del departamento talento humano y en qué escala dichos problemas tienen consecuencias para el desarrollo y reputación del mismo. Dejando saber cuáles son las razones por las que no se tiene un conveniente ambiente laboral en el que los colaboradores del departamento se puedan sentir cómodos con las horas de trabajo diarias que deben realizar y cuáles son todos los efectos que eso repercute en el desarrollo interno y crecimiento empresarial de los colaboradores.

Como se hace mención al inicio de este escrito el área de talento humano de la ferretería “La Roca” está dirigido por la encargada departamental y sus cinco empleados, uno de los principales problemas que se detectó, es que existe una falta de respeto entre los colaboradores del equipo hacia la encargada e inversamente, además, no se tiene una buena relación laboral, la mayor parte del tiempo existe disgustos por el actuar que tiene la jefa acusándola de no poseer una correcta gestión administrativa; esto se refleja en los constantes problemas y la escasa ética que existe en el lugar.

Tomando en cuenta la argumentación de (Sánchez, 2019, págs. 3-4) que considera que; Con el uso del término de administración de empresas se busca que toda organización o toda empresa ya sea esta con o sin fines de lucro pueda y consiga funcionar de la forma más fluyente o eficientemente posible, mediante el correcto uso de todos y cada uno de sus recursos y sus destrezas a favor de un bien común y lucrativo.

Se define, usando como punto de apoyo las características o propiedades ya existentes y con las que se podría contar en caso de ser necesario y ordenado por la empresa, es viable dibujar una ruta a seguir y unas metas que cumplir. Estas metas son las que se buscara alcanzar gracias al uso y aplicación de una correcta y bien estructura administración de empresas que se adapte a las condiciones cambiantes del mercado.

Como primer problema encontrado se puede relatar que son las provocaciones verbales, peleas, inculpaciones severas, agravios, desmanes y las diversas hostilidades que se presentan continuamente Estos inconvenientes se presentan entre los encargados del área gerencial con los empleados que dicha empresa tiene a disposición, ya que los problemas presentados anteriormente causan que dichos empleados se desanimen en su área de trabajo causando una mala impresión. en general, disminuyendo las ganas de

querer trabajar cada día o ser cambiado a una de las vacantes dentro del departamento de talento humano. Basándose en comentarios de los empleados de otros sectores de la organización que mencionan que no desearían entrar a trabajar en el dicho departamento, mientras se siga percibiendo el ambiente laboral actual, formado por el deficiente proceder de la jefa, por otro lado, los integrantes del departamento hacen énfasis en que escogerían cesar de sus labores si los conflictos prosiguen.

Además, existen problemas relacionados con la capacidad de llevar un buen compañerismo, valores como la moral, la ética y la poca capacitación para que pueda considerarse como un líder colaborador y no una persona que solo delegue y que infunda pesar trabajar a su lado; todos estos elementos originan una notoria falta de entusiasmo dentro del mismo departamento o a su vez con empleados de otras áreas.

En el área se manifiestan otros problemas que involucran a la relación laboral que se da dentro del departamento, tomando en consideración el valor ético; según (Salazar & Abrahantes, 2017, pág. 14) La ética, forma en su mayoría y va en conjunto de la filosofía, la cual en todo el sentido de la palabra trata grandemente de la moral que se tiene como persona y de todas las obligaciones que la sociedad ha formado con el pasar inmenso de los años, la ética se debe de encontrar presente en toda y cada una de los actores humanos, ya que mediante la práctica habitual de la misma la sociedad puede ser participe y visualizador de la clase de persona que es un individuo y de los valores que lo preceden.

Este valor no se lo pone en práctica dentro del área de talento humano de la ferretería “La Roca”, teniendo como consecuencia un ambiente laboral inadecuado para los colaboradores que allí trabajan, y también para los individuos que no tienen relación

con la organización y que se acercan a realizar sus compras de materiales agrícolas, eléctricos o de riego disponibles en el catálogo de venta del local comercial.

Además, en el departamento de talento humano de la ferretería “La Roca” es muy notable la inexistente práctica de las costumbres morales, esto es observado en el ambiente individualista que la jefa quiere crea en el área de labor, implicando la restricción de la libertad de opinar y sentirse en confianza para llevar a cabo sus labores.

Según (Reyes, 2017, pág. 8) La moral es una normativa fundamental que debe de estar dentro de toda persona, es una guía clásica social que define la vida de los individuos, viene siempre determinada por las costumbres que se practiquen en el punto de origen del individuo. Todo el tema de moralidad se ha visto en debates desde diferentes puntos de vista, la enseñanza de la moralidad no solo de debe de tratar de discursos bien elaborados pero sin fondo, para impartir una educación en el ámbito de la moral se debe de hacer uso de ejemplos diarios y reales, para así lograr que los individuos obtengan una reflexión lo que está sucediendo a su alrededor, se trata de un paralelismo entre lo que se dice y lo que se hace, de poner la propuesta en subconsciente de la otra persona, donde se pueda ver claramente un ejemplo a seguir.

En reiteradas ocasiones los colaboradores ponían a conocimiento de los jefes administrativos sobre las diversas situaciones e inconformidades que se estaban presentando dentro del área con respecto al proceder de la jefa departamental, entre los que se incluía, su ineficiente comunicación y su fuerte carácter, posteriormente él le llamaba a que mejore su carácter y su manera de relacionarse con los colaboradores para que el departamento sea considerado mejor y no existan quejas proveniente de los empleados antes de que se tomen acciones más fuertes hacia ella.

Conforme a el inconveniente con la ética se basa en la encargada departamental, debido que ella no posee actitudes de líder, provocando que no sea agradable el estar trabajando a su lado, esto consecuentemente se refleja en el inexistente interés y bajas ganas que demuestran los colaboradores para pedirle ayuda con alguna solución de algún percance que se mostrara en el área de talento humano de la empresa en mención.

Definiendo al líder basado en el autor (Maldonado, 2017, pág. 5) Las personas que nacieron con la facultad innata de ser líderes desarrollan una facultad que por medio de sus indicaciones facilitan la realización de las tareas y actividades que lleven a la organización al cumplimiento de la misión empresarial y la visión organizacional, desarrollan de forma natural las virtudes necesarias para lograr llegar al éxito en un periodo de largo plazo, progresivamente mediante sus acciones y comportamientos implementan todos esos cocimientos dentro de la organización, regularmente son los implicados de manera personal en asegurar que los sistemas administrativos y de gestión de la organización se desarrolla en busca de mejoras continuas.

Además, hay que señalar que la persona jefa del área de recursos humano escasea de las destrezas sociales y psicológicas que le permitan mantener una armonía entre conservar el respeto de los empleados, a la vez de tener temple como autoridad y también demostrar empatía como individuo, debido que todo lo exigía que sea realizado al instante, motivos que demostraba el nivel de ética profesional existente; como lo manifiesta (Torres, 2020, pág. 10) Se considera a la ética empresarial como el estudio donde se determina como debe de actuar una empresa frente a diversas situaciones presentadas en el mundo empresarial y cuando se tiene diversos dilemas éticos. Determina la forma en que se controlara la empresa, el rumbo que se tomara, las acciones a ejecutarse y el puesto que ocupara la empresa frente a la sociedad.

Basándose en las palabras del autor (Gabriel, 2019, pág. 1) La identidad corporativa se encuentra conformada por un conjunto de valores que se relacionan entre si conformando la imagen de la empresa, es decir se refiere a los principios que se tiene dentro de esta y cuál es la postura que dicha empresa toma al momento de que se presente alguna situación que ponga en juego la imagen de la misma; aunque esta identidad va mucho más allá de la apariencia ya que se encuentra también relacionada a los asuntos culturales y organizacionales importantes para la empresa.; esto se observa al momento de que cuando se realizaban visitas de rutina por parte de la administración, estas personas observaban la desorganización existente llevándose una mala imagen corporativa.

Dado a que dentro del área en cuestión era notable que no se podían llevar de una forma amena y agradable la jefa departamental con los trabajadores, esto se podría reflejar en diversos comentarios que ponían en tela de duda la manera en que fue aceptada en el puesto o una falta de capacitación en el área de las relaciones laborales, la inseguridad que provoca en los empleados son transmitido a los encargados de otras áreas como los encargados de recepciones de pedidos, los organizadores y las personas encargadas del control de bodega, así como también los colaboradores de otras áreas que dependen de las actividades de talento humanos cuando se le solicita alguna aprobación o subida de algún archivo en el sistema interno que la empresa maneja, entre otras.

El comportamiento individual que se origina dentro del departamento no hace viable el desarrollo de todas las actividades de forma correcta y de una manera ágil que ayude con el objetivo de alcanzar la meta o propósito en general; como lo define (Peiró, 2021, pág. 3) El comportamiento es uno de los aspectos más importantes que trata la psicología. El termino comportamiento se basa en la forma en como la persona actúa frente a cualquier tipo de situación, personas o suceso que se le presenta a lo largo de su vida, pero siempre teniendo

en consideración el suceso y factores que influyen en la consecuencia de dicho comportamiento.

Por lo escrito en el párrafo anterior se nota que el ambiente laboral del departamento, aunque este se encuentre cerrado al público común y solo sean las autoridades y demás empleados de la empresa en general los autorizados para llegar a dicha área, ambiente de laboral existente en dicha área tiene repercusiones indirectas a la imagen corporativa que busca plasmar la organización hacías los clientes y demás empresas disponibles en sectores aledaños.

Como lo describe (Sordo, 2021, pág. 1) En palabras simples, la imagen corporativa hace referencia al conjunto de actitudes que los consumidores poseen y trasmiten al público en general sobre una imagen de alguna empresa, es decir, es la perspectiva que ellos han podido palpar a raíz del consumo o utilización de un producto o servicio. En palabras cortas la imagen corporativa siempre dependerá de la visión que tenga la sociedad ante dicha empresa.

Otro inconveniente encontrado es la ausencia de comunicación entre empleados y su jefa departamental, mostrándose poco profesional con sus colaboradores permitiendo que dentro de la empresa exista una división entre los departamentos en base a las actividades que se planifican para cada uno de ellos; entendiéndose que si se quiere tener eficiencia y un buen rendimiento en las actividades a realizar es necesario que como base fundamental se presente la comunicación entre los involucrados.

Continuando, bajo el contexto expuesto anteriormente se debe tener en cuenta como las consecuencias buenas de tener una óptima comunicación dentro del ambiente donde se realiza las actividades diarias, es primordial hacer mención que el ambiente existente dentro del departamento de recursos humano de la ferretería “La Roca” es

ambiente con una deficiente comunicación lo que produce desorden y problemas internos tal como se ha venido redactando en el progreso de este escrito.

Entendiéndose según (Gomes, 2020, pág. 4) La comunicación dentro de una empresa u organización se puede definir como la forma de relacionarse que tienen todo aquel que conforma la empresa y se puede clasificar en dos formas de comunicarse y pueden ser comunicación interna y comunicación externa.

En el área de talento humano la información era individualista, ya que el jefe del departamento no daba a conocer al resto de empleados diversas tareas, provocando que dichas actividades en ciertas ocasiones se repitan por la falta de comunicación o incluso más en el mismo día por diferentes empleados. No existe un trabajo en equipo, debido a que trabajar con muchas personas es importante para acabar una tarea en el menor tiempo posible, el tener un equipo de trabajo funcional se muestra en la división observada, sin embargo, para que dicha empresa funcione en torno a sus actividades es necesario que todos los involucrados estén al tanto de todo lo referente a su empresa

Según el argumento de (Vera, 2021, pág. 29); se define que las relaciones internas en el ámbito empresarial son diferentes si se las compara en relación a las diferentes herramientas existentes; estas se las conoce como los encargados de divulgar información confiable en las distintas áreas existentes en una empresa, puesto que esta manera se permiten crear un lazo de confianza entre ellos afianzando su amistad entre ellos y ayudando positivamente la imagen de la organización, y todos los valores que tienen dentro de la misma.

Otro problema encontrado en el área de talento humanos de la ferretería “La Roca” es una errónea división de las tareas disponibles que deben ser cumplidas, esto es sinónimo de una incorrecta organización; esto se demuestra en las demoras al momento

de realizar ciertas actividades de responsabilidad propia del área como el registro de archivos, las digitaciones de oficios, registro de órdenes de pagos, y demás informes y actividades realizadas en el departamento.

Según (Cevilla, 2019, pág. 1) Define a la organización como; las organizaciones empresariales son ideas que tienen su nacimiento en la necesidad de las personas conjunto con una visión de oportunidad, para su correcta desempeño debe de regirse a una serie de objetivos, los mismos que sólo se podrán lograr mediante continuos esfuerzos y desarrollo de actividades conjuntas de un grupo de personas que persigan el mismo objetivo, permitiendo que por medio de la colaboración colectiva se pulan ciertos grados de efectividad a través de tareas convenidas y en conjunto con otros.

Dentro del área solo la encargada tenía el completo control de las tareas y del desarrollo del área, las mismas que no ponía en conocimiento de todos o comunicaba que actividades eran las que se encontraban pendientes, esto compromete el desarrollo de los empleados debido que al no tener conocimiento de que actividad ya se estaba realizada provocaba que la mayoría de las tareas que ya habían sido cumplidas por otros miembros del equipo se repitan por otro empleado del departamento, ya que no posee el conocimiento de que se encuentra realizada.

El problema que fue redactado en el párrafo anterior ve reflejado en que existen demoras en los tiempos destinados para la entrega de los oficios, la elaboración de informes técnicos o la elaboración de matrices que se realizan diariamente y deben de ser entregados a las áreas adjuntas para que lo realicen o a su vez tengan conocimiento de lo que se va a desarrollar y como las actividades no se realizan en grupo demoran lo que provoca que las áreas que dependen de dichos informes también sufran de retrasos, esto

provoca que se sienta el descontento de los encargados y colaboradores de las otras áreas desencadenando malos comentarios y acusaciones frente a los directivos sobre el mal desempeño del departamento de talento humano.

En este punto no solo la jefa del departamento de talento humano de la ferretería “La Roca” era penalizada, debido a que los inconvenientes se presentaban a consecuencia de su incorrecta actitud, ya que ocasiona que el desarrollo diario de actividades sea cada vez más lento y tedioso, muy aparte de que por no compartir la información de las actividades que le solicitaban las demás áreas era la única persona con conocimientos de la realización de los informes y se olvidaba de ordenar su elaboración a los colaboradores, si no que todo el departamento entero también era sancionado por parte de la administración .

En base a todos estos inconvenientes encontrados se pudo notar que todo esto le impide el crecimiento profesional provocando que se estaquen y no puedan mejorar sus conocimientos, prohibiéndoles que puedan ascender profesionalmente no pudiendo auto realizarse, ni siendo productivos en el área en la que se encuentran laborando

Argumentando el concepto de necesidad de autorrealización según (Babarro , 2019, págs. 1-4) hace referencia que; la autorrealización es por mucho la más elevada de las necesidades que todo ser humano persigue, debido a que todo individuo tiene la necesidad de sentirse realizado y avanzar a medida que transcurre el tiempo. Se percibe este concepto como la razón de fijarse una meta para conseguir o una aspiración que alcanzar u objetivos trazados y, que cuando se logre lo perseguido las personas se sienten satisfechas y orgullosas.

En pocas palabras, la autorrealización es considerado un factor básico dentro del ser humano que solo se puede cumplir cuando las personas logran la superación de sus potencialidades.

MARCO METODOLÓGICO

La modalidad usada será cuantitativa debido que para tener una mayor veracidad de la información se procedió a realizar encuestas a los trabajadores. La presente será de tipo de investigación descriptiva ya que se procederá a detallar causas y efectos.

La metodología escogida y que fue utilizada en el estudio de caso presentado a continuación denominado Análisis De Gestión Administrativa En La Ferretería La Roca Del Cantón Ventanas es el método inductivo, debido a que todo el proceso investigativo se centrara en una serie de observaciones realizadas en el interior del departamento de talento humano de la mencionada empresa, se realizara investigaciones de los hechos suscitados relatados por los protagonistas que en cierta parte son los afectados y se construirá el escrito en usando como ayuda y como base diversas fuentes bibliográficas, las cuales permitirán enlistar de una manera más minuciosa y fundamentada las conclusiones del caso de estudio sobre la situación que están padeciendo los colaboradores del departamento de talento humano de la ferretería “La Roca” del cantón ventanas.

La población objeto de este estudio serán los 5 colaboradores del área de talento humano de la ferretería “La Roca”, cuya muestra a considerar fue del total por ser una población muy reducida. Con lo expuesto en el párrafo anterior se buscará llegar a las conclusiones adecuadas de los resultados obtenidos, además, para llegar a dichas conclusiones se dispondrá del uso de la encuesta como técnica de recolección de datos. Esta técnica está constituida por su respectivo instrumento el cual será una serie de preguntas en forma de cuestionario de opción múltiple, las mismas que serán aplicadas a los empleados del área de talento humano, dichas preguntas están debidamente estructuradas con el fin de ser precisas y concisas para obtener el resultado más acertado

sobre los problemas que están sucediendo y cómo afecta a los colaboradores del departamento en cuestión.

RESULTADOS

Luego de aplicada la técnica de recolección de datos en los colaboradores del área de talento humano de la ferretería “La Roca” se obtuvieron los siguientes resultados, expuesto cronológicamente.

En cuestión de la pregunta que hace mención sobre la importancia del trabajo en equipo en relación al desempeño laboral el 100% de los encuestados que hace representación de 5 colaboradores respondieron que consideran muy importante el realizar trabajos en conjunto para mejorar en parte el desempeño del departamento.

Prosiguiendo con la siguiente pregunta que guarda relación con la calificación que le darían a la jefa del área de talento humano se obtuvieron las siguientes respuestas; 2 colaboradores que corresponde porcentualmente al 40% mencionaron que la califican como mala, mientras que 3 empleados del área que representa porcentualmente al 60% dieron su calificación como muy mala.

Correspondiente a la pregunta sobre cómo es la ayuda que le brindan los compañeros el 100% del total de encuestados mencionó como muy buena. Consecuente a esa pregunta se preguntó cómo consideran el ambiente de trabajo en el que laboral a la cual un 40% que corresponde a 2 colaboradores respondieron que poco satisfactorio, por otra parte, un porcentaje mayor que corresponde al 60% respondieron que el ambiente de trabajo era nada satisfactorio.

En cuanto al cuestionamiento que hace mención a cómo calificaría la ayuda brindada por parte de la jefa departamental hubieron opiniones divididas, donde un 60% que corresponde a 3 encuestados calificaron como mala, mientras que un 40% que corresponde a 2 trabajadores departamental respondieron que califican a la ayuda como muy mala.

En relación a la frecuencia que existen altercados entre los empleados y la jefa mencionaron que son muy frecuentes con un 80% y en contra parte un 20% respondió que son frecuentes. En referencia a la pregunta sobre la opinión de que la jefa del departamento debería estar dispuesta a escuchar sugerencia de sus empleados un total de 5 encuestados que corresponden al 100% respondieron como muy importante.

Las respuestas obtenidas sobre la pregunta de qué tan informado se consideran sobre las actividades que realiza o tienen por realizar el departamento los encuestados mencionaron que poco informados con un 80% que corresponde a 4 personas, mientras que un 20% respondió que se consideran nada informados sobre las actividades pendientes o por realizar dentro del departamento de talento humano de la ferretería “La Roca”.

Por última pregunta se realizó preguntando sobre como es el estilo de la jefa, si lo consideraban autoritario, por lo que un 100% que corresponde a las 5 personas encuestadas del total mencionaron que si consideran que el estilo de direccionamiento de la encargada es autoritario.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al aplicar en el departamento de talento humano la técnica de recolección de datos, llámese esta encuesta para el estudio en curso, se pudo establecer que los efectos de una ineficaz relación laboral están determinado por diferentes motivos, obteniendo como el más importante que el 60% de los trabajadores consideran que el ambiente laboral está dentro de los parámetros de nada satisfactorio para que los trabajadores asciendan empresarialmente y obtengan nuevos conocimientos, mientras que el 40% se está en un rango que, aceptan que el ambiente laboral que se vive es muy estresante sin embargo pueden sobrellevarlo por necesidad.

Otra pregunta de la encuesta dirigida a los empleados departamento de talento humano de la ferretería “La Roca” arroja como característica que la mayoría de empleados están de acuerdo con que la relación con la jefa del departamento es muy débil, debido a los diversos conflictos, peleas y las diferentes discusiones que se producen dentro de la oficina lo que es visto por la mayoría de los presentes, también hay quienes consideran que la relación es mala, no tienen motivaciones de ir a consultarle algún problema por eso prefieren evitar cualquier confrontación y cruce de palabras no idóneas con ella, sin embargo durante el cuestionamiento mencionan que están dispuestos a trabajar pero sin aprender actividades nuevas.

En referente a la comunicación de toda la información que se maneja dentro del departamento, el instrumento de recolección de datos arroja un resultado de opiniones de escalas divididas, sin embargo ambas respuesta apuntan a que los colaboradores del área de talento humano de la ferretería “La Roca” no están nada informados y que la jefa no da a conocer el estatus del departamento y las diversas actividades que deben de realizarse por cada miembro, todas quiere realizarlas ella provocando que no se le dé el tiempo de acabarlas a tiempo y posteriormente procede a apresurarlos haciendo que las actividades del departamento sea lentas.

Analizando el resultado de otra pregunta de la encuesta dirigida a los colaboradores del área en revisión se tiene un resultado donde se muestra que un 100% señalan muy importante que la encargada del departamento tendría que poseer la predisposición de escuchar las opiniones de los empleados que le sirva a la mejora del área, mediante la comunicación permitiendo una disminución de las discusiones entre colaboradores y encargada.

CONCLUSIONES

A través del estudio de caso realizado al departamento talento humano de la ferretería “La Roca”, se concluye que las consecuencias de una ineficiente relación laboral han traído problemas en el desempeño empresarial de todos los empleados que allí laboran debido que el ambiente en que se desenvuelven no es el adecuado para el cumplimiento de sus diligencias regulares permitiéndose causar que su trabajo no se lo realice de la manera correcta, además afecta al desarrollo empresarial, personal y grupal de los empleados de dicha área.

También se identificó un alto nivel de falta de comunicación suscitada entre los miembros del equipo de trabajo, con su inicio desde la jefa hacia los empleados, la misma que no transmite empatía y comodidad hacia los colaboradores al momento de solicitarle ayuda o al momento de ellos acercarse a brindarle alguna recomendación para la buena convivencia dentro del departamento, consecutivamente las decisiones del departamento las toma sin una correcta aplicación o previa consulta a todos los implicados

RECOMENDACIONES

Realizar por parte de la administración un análisis personal y de más profundidad en el departamento con el fin de conocer si la encargada departamental está en condiciones aptas de llevar el manejo de todo un departamento.

Preparar capacitaciones a todo el departamento sobre diversos temas entre los cuales se podría dar relevancia al desarrollo de una comunicación efectiva y el trabajo en equipo como motor de desarrollo y cumplimiento de las metas organizacionales.

REFERENCIAS

Sordo, A. (01 de junio de 2021). *Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa?* Obtenido de Hubspot:

<https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa>

Babarro , N. (1 de julio de 2019). *Necesidades de autorrealización: definición y ejemplos.* Obtenido de Psicología-Online.: [https://www.psicologia-](https://www.psicologia-online.com/necesidades-de-autorrealizacion-definicion-y-ejemplos-4583.html)

[online.com/necesidades-de-autorrealizacion-definicion-y-ejemplos-4583.html](https://www.psicologia-online.com/necesidades-de-autorrealizacion-definicion-y-ejemplos-4583.html)

Cevilla, L. (15 de Octubre de 2019). *APRENDE QUE ES ORGANIZACIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.* Obtenido de Euroinnova:

[https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-organizacion-en-el-proceso-](https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-organizacion-en-el-proceso-administrativo=La%20E2%80%9COrganizaci%C3%0y%20de%20planeaci%C3%B3n)

[administrativo=La%20E2%80%9COrganizaci%C3%0y%20de%20planeaci%C3%B3n](https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-organizacion-en-el-proceso-administrativo=La%20E2%80%9COrganizaci%C3%0y%20de%20planeaci%C3%B3n)

Florido, M. (31 de Enero de 2021). *50 Ejemplos de Metas y Objetivos de una empresa.*

Obtenido de marketing and web:

<https://www.marketingandweb.es/marketing/ejemplos-de-objetivos-de-una-empresa/>

Gabriel, L. (3 de Julio de 2019). *Identidad Corporativa: ¿qué es y cómo crear la de tu empresa?* Obtenido de Rockcontent: [https://rockcontent.com/es/blog/identidad-](https://rockcontent.com/es/blog/identidad-corporativa/)

[corporativa/](https://rockcontent.com/es/blog/identidad-corporativa/)

Gomes, R. (08 de Mayo de 2020). *¿Qué es la comunicación empresarial?* Obtenido de

Blue Management : <https://www.bluemg.eu/l/%C2%BFque-es-la-comunicacion->

empresarial/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20empresarial%20se%20define,comunicaci%C3%B3n%20externa%20de%20la%20organizaci%C3%B3n

Maldonado, J. A. (2017). *Academia*. Obtenido de www.academia.edu

Peiró, R. (02 de octubre de 2021). *Comportamiento humano*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html>

Reyes, B. (2017). ¿Educación moral para la autonomía? Fundamentos y contradicciones. *Revista Electrónica Científicade Investigación Educativa*. Vol. 3, núm. 2, 847-853. Obtenido de <https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/387/361>

Ruben. (25 de Febrero de 2022). *¿Qué son los recursos humanos? Repasamos conceptos*. Obtenido de factorialhr: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/#definicion-de-recursos-humanos>

Salazar, D. D., & Abrahantes, M. L. (2017). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Revista del hospital clinico quirurgico "Arnaldo Milian Castro"*.

Sánchez, J. (16 de diciembre de 2019). *Administración de empresas*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-de-empresas.html>

Torres, M. (19 de marzo de 2020). *La Ética empresarial y sus componentes principales*. Obtenido de Grupo Atico: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/etica-empresarial/La%20%C3%A9tica%20empresarial%20es%20el,en%20cuestiones%20sociales%20y%20m%C3%A1s>.

Vera, F. (26 de Enero de 2021). *RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS Y EXTERNAS*.

Obtenido de Boa: <https://www.boa.ec/ultimo-post/rrpp-interno-externo>

ANEXOS

1. ¿Qué importancia tiene para usted el trabajo en equipo para tener un desempeño de calidad?

Muy importante

Importante

Moderadamente importante

Poco importante

Nada importante

2. ¿Cómo calificaría la relación que tiene con su jefa?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

3. ¿Cómo es la ayuda que le brindan sus compañeros de trabajo?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

4. ¿Cómo considera al ambiente de trabajo en que labora?

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Normal

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

5. ¿Cómo calificaría la ayuda brindada por parte de su jefa?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

6. ¿Con qué frecuencia existen altercados entre los empleados y la jefa departamental?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

7. ¿Qué opina usted acerca que la jefa departamental debería estar abierta a escuchar opiniones para mejorar la eficiencia del área?

Muy importante

Importante

No afecta

Poco importante

Nada importante

8. ¿Qué tan informado se considera usted sobre las actividades del departamento?

Bastante

Mucho

Normal

Poco

Nada

9. El estilo de dirección de su jefe es autoritario, entiéndase, yo mando tu obedeces

Si

No

Ventanas, 17 de marzo del 2022

Sr(a)

Cecibel Roca Miranda

Gerente General de la ferretería "La roca"

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **BONILLA MUÑOZ JOHANNA ELIZABETH**, con cédula de identidad 120837212-6, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/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 Administrativa en la ferretería "La roca" del cantón Ventanas** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Johanna Elizabeth Bonilla Muñoz
1208337212-6

AUTORIZADO
17-03-2022
120837013379
FERRETERIA LA ROCA
RUC: 2004901309201
Calle: 29 de Mayo y el Oro
• Ventanas - Los Rios



Document Information

Analyzed document	Bonilla Muñoz Johanna Elizabeth.docx (D131198055)
Submitted	2022-03-22T17:42:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	elibonilla126@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	rgil.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report
