



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

Noviembre 2021 – Abril 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL MEGA-PROPINEC.

EGRESADO:

JENNIFFER DEL ROCIO GONZALES CARPIO

TUTOR:

Ing.TERRANOVA BORJA FERNANDO

Año 2022

CONTENIDO

1. Resumen.....	3
2. ABSTRACT.....	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
4. JUSTIFICACION.....	7
5. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	8
6. LÍNEAS DE INVESTIGACIÒN.....	9
7. MARCO CONCEPTUAL.....	9
8. MARCO METODOLÒGICO.....	25
9. RESULTADOS.....	26
10. DISCUSIÒN DE RESULTADOS.	28
11. CONCLUSIÒN.....	31
12. RECOMENDACIONES	33
13. REFERENCIAS.....	35
14. ANEXO.....	37

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio de caso realizado es de sumo interés debido a que se centra en el análisis de la gestión del talento humano del “comercial Mega proprinec” de la ciudad de Babahoyo el cual permite dar a conocer los hechos por el cual no presenta un espacio físico apropiado para poder promocionar su multiplicidad de productos que ofrece esta comercializadora, esto se da debido a las edificaciones que existen a su alrededor ya que por motivo a esos edificios el comisariato Mega proprinec no puede ofrecer un lugar amplio y cómodo para la atención de sus clientes, con el actual trabajo se determinara a identificar cuáles son los efectos que han incidido en el comercial. En el Capítulo I se hará la parte referente a los objetivos de investigación . En el Capítulo II se realiza el desarrollo del marco en donde se presenta los antecedentes de la investigación, marco teórico, supuestos y variables. En el Capítulo III se desarrollan los resultados de la investigación. En el capítulo IV y V respectivamente se realizan las conclusiones y recomendaciones. El capítulo VI es donde se desarrolla la propuesta de intervención de esta investigación. Y en los Capítulos VII y VIII están la bibliografía y la investigación x.

ABSTRACT

The main objective of the present case is of great interest because it focuses on the analysis of the management of human talent, the study of the "Mega proprinec commercial" of the city of Babahoyo, which allows to publicize the facts for which no presents an appropriate physical space to be able to promote its multiplicity of products offered by this marketer, this is due to the buildings that exist around it since, due to these buildings, the Mega proprinec commissary cannot offer a large and comfortable place for attention of its clients, with the current work it will be determined to identify the effects that have affected the commercial. In Chapter I the part of reference to the research objectives will be made. In Chapter II, the development of the framework is carried out, where the background of the research, theoretical framework, assumptions and variables are presented. In Chapter III the results of the investigation are developed. In chapter IV and V, respectively, the conclusions and recommendations are made. Chapter VI is where the intervention proposal of this research is developed. And in Chapters VII and VIII are the bibliography and research x.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comercial Mega Propriniec, es un negocio que inició sus actividades desde finales de los 50 y que aún hoy en día, se mantiene vigente, llevando más de 30 años en el mercado, bajo el cargo de la Ing. Marilyn Sandoya y su antecesora, la Lic. Gloria Sandoya ambas principales encargadas de hacer funcionar dicha comercializadora para satisfacer las necesidades de la ciudadanía Babahoyense, ofreciendo a sus clientes una diversidad de productos de consumo masivo, tales como productos de higiene del hogar, personal, entre otros.

Con el tiempo, la empresa empezó a tener un efecto progresivo, generando un crecimiento en sus ventas, en virtud a la demanda de los productos que ofertan, así dio lugar a que el negocio sea reconocido por sus propios habitantes.

El objetivo principal del presente estudio de caso realizado es de sumo interés debido a que se centra en el análisis de la gestión del talento humano del “comercial Mega proprinec” de la ciudad de Babahoyo el cual permite dar a conocer los hechos por el cual no presenta un espacio físico apropiado para poder promocionar su multiplicidad de productos que ofrece esta comercializadora, esto se da debido a las edificaciones que existen a su alrededor ya que por motivo a esos edificios el comisariato Mega proprinec no puede ofrecer un lugar amplio y cómodo para la atención de sus clientes, con el actual trabajo se determinara a identificar cuáles son los efectos que han incidido en el comisariato.

Pudiendo evidenciar que uno de los problemas mas relvantes es la mala administración de los trabajadores del comercial los cuales tienen el desconocimiento de las capacidades y

los talentos de sus colaboradores, lo cual limita su crecimiento profesional y no permite que éstos alcancen su máximo potencial, aspectos fundamentales en la motivación de los trabajadores.

El presente caso de estudio está dirigido por la sublínea de investigación de gestión del talento humano, que hace referencia al conjunto de procesos que una organización, realiza a través de su departamento de recursos humanos, para poner en marcha la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

La temática de esta investigación son los diversos problemas que se generan debido al trabajo administrativo no acorde para la distribución de productos dentro del comisariato Mega proprinec, el actual estudio de caso es determinar los factores que inciden por la inadecuada logística de la “comercial Mega proprinec” de la ciudad de Babahoyo, este caso de estudio guarda relación con la sub línea de investigación modelo de gestión del talento humano debido a que trata de una búsqueda de información que intervienen los procesos administrativos principales como planificar, organizar, dirigir, y controlar las tareas y conductas para la adecuada distribución de productos dentro del local.

La metodología utilizada en este estudio de caso fue descriptiva, donde se analizó los procesos de la gestión del talento humano del comercial, esto permitió recolectar, verificar y respaldar la información, mediante la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista dirigida al gerente propietario del comercial, dando como resultado datos

relevantes y verificables con lo cual se evaluó la situación del establecimiento y poder extraer importantes conclusiones.

Mediante todas las diferentes herramientas utilizadas se pudo obtener los resultados que han podido ayudar al presente estudio de caso, para la proporción de información requerida y vital acerca de los problemas que se suscitan en el comercial, tales como, mala administración del personal de trabajo, mala atención al cliente, entre otras cosas, las cuales han existido durante este tiempo y lo cual cumpliéndose con el objetivo propuesto de la investigación del estudio del caso presente.

2. JUSTIFICACIÓN

Este estudio está enfocado de manera primordial en los procesos de Gestión de Talento Humano, especialmente en el comercial. Por ello, su importancia recae sobre todo en el papel fundamental que tiene la adecuada administración de los recursos humanos, el cual es el factor clave para el desarrollo del Comercial Mega Proprinec, por lo cual influye directamente en la consecución del objetivo del comercial.

Por lo anteriormente comentado es prudente subrayar las consecuencias que una equivocada gestión del personal puede generar problemas más adelante en el comercial. De hecho, uno de los problemas es la mala administración de los trabajadores del comercial los cuales tienen el desconocimiento de las capacidades y los talentos de sus colaboradores, lo cual limita su crecimiento profesional y no permite que éstos alcancen su máximo potencial, aspectos fundamentales en la motivación de los trabajadores y que se traducen en una alta eficiencia organizacional.

Este aspecto es sumamente relevante, ya que hoy en día se sabe que cuando un colaborador está satisfecho con su trabajo, se compromete en mayor medida con las metas de la organización a la que pertenece, apoyándola incondicionalmente en la realización y mejora de todas sus actividades, aumentando su sentido de pertenencia y potencializando los índices de productividad. Otra de las utilidades de este trabajo es que, con el desarrollo del tema, permitirá efectuar un diagnóstico específico sobre el reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación de talentos por parte de mandos medios y superiores en el comercial, lo cual ayudará a que el sector gerencial adquiera instrumentos de gestión que les ayuden a reconocer y promover las capacidades de cada uno de sus colaboradores, mejorando el clima laboral, la autodisciplina y la retroalimentación. Para el comercial mega proprinec la cual repercutirá favorablemente sobre la atención al cliente y la calidad de sus servicios, puesto que se les dará pautas para saber comunicarse mejor con sus colaboradores y mejorar su rendimiento a través de un adecuado sistema de políticas laborales.

3.OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la gestión del talento humano del “comercial Mega proprinec” en el cantón Babahoyo.

Objetivos específicos

- Socializar la propuesta con el personal de la entidad para la participación activa en la toma de decisiones.

- Ejecutar las actividades planificadas en el cronograma de actividades del comercial.
- Evaluar las actividades desarrolladas durante la ejecución del proyecto de forma permanente.
- Interpretar las gestiones que tiene área de talento humano en el comercial Mega Propinec.

4. SUBLÍNEA DE INVESTIGACION

La sublínea de investigación de este caso de estudio se relaciona con el Modelo del área de Gestión de talento humano, en la sublínea de Empresas Públicas y Privadas, debido a que se analizará la variable de la Gestión de talento humano que es la encargada de que supervisar de cómo se está trabajando, y de cómo sería la forma de brindar al cliente el mejor servicio para incrementar las ventas a través de la responsabilidad de contratar personal calificado para crear buenas técnicas de marketing para crear una buena y atraer la atención de cliente. Se lo realizara mediante la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

5. MARCO CONCEPTUAL

El “comercial Mega propinec” es una organización que se dedica a la comercialización, productos de librería, artículos para el hogar, artículos de primera necesidad, confitería, productos de bazar productos de yambal cuya actividad empezó en el año 2011, con sus

respectivos permisos de funcionamiento, en los primeros años fueron excelentes debido a que no contaban con clientes potenciales lo cual no afecta la logística de la comercializadora, mientras que en los últimos años se ha presentado más clientes que realizan compras con frecuencia esto implica que se dé una inadecuada logística en la comercializadora debido a poco espacio físico que tiene para promocionar sus productos a sus clientes esta comercializadora está situada en las calles Abdón Calderón S/N 10 de Agosto y 5 de Junio del cantón Babahoyo donde brinda sus servicios a todo el casco urbano y a sus parroquias aledañas.

El presente estudio de caso se centra en la gestión del talento humano de la “comercializadora Mega proprinec” del cantón de Babahoyo el cual se realiza por el hecho de que no presenta un espacio físico apropiado para poder promocionar su gran variedad de que ofrece este negocio, ya que al no contar con un espacio amplio y cómodo no les permite tener a la vista de los clientes toda la gran variedad de productos que esta comercializadora, esto implica que al momento de que los clientes empiezan a realizar sus compras no encuentran en las perchas productos que ellos están buscando ya que se encuentran guardados en los cartones que están por los pasillos debido a que no hay más disponibilidad de espacio para promocionarlo lo cual esto ocasiona la insatisfacción de los clientes.

La insuficiencia de cajas registradoras o número limitado de las mismas, genera que existan demoras en el proceso de compra de los consumidores, quienes pasan mayor tiempo en este lugar que en los pasillos eligiendo la mercadería que llevaran a sus hogares, ocasionando la aglomeración de personas en largas filas que irrumpen en la salida del local,

adicional a esto, los reclamos y groserías que suelen emitir los clientes por la inconformidad que presentan en el local da un aspecto inadecuado a la imagen de la compañía a aquellos individuos que entran por primera vez al comercial.

El objetivo del presente estudio de caso es determinar los factores que inciden por la inadecuada logística de la “comercializadora Mega proprinec”, puesto a que juega un rol muy importante en la distribución de los productos que ofrece esta comercializadora para así mantener un nivel alto de satisfacción en los clientes, ya que, al no contar con más espacio para poder promocionar sus productos a la vista de los clientes, ocasiona que los compradores se molesten debido a que no encuentran el producto que ellos buscan ya que por falta de espacio lo tienen guardado en cartones que se encuentran por los pasillos o en bodega es decir que los clientes no encuentran en las perchas el producto que están buscando.

En la “comercializadora Mega proprinec” la logística es inadecuada debido a que la superficie comercial se encuentra dividida en dos secciones la primera sección está destinada para proporcionar los productos que ofrece este comisariato y la segunda sección está destinada como bodega.

De acuerdo con (Armas Ortega, Llanos Encalda y Traverso Holguín Co, 2017)el ambiente laboral es: “Conjunto de factores y elementos que intervienen dentro del bienestar físico y mental de los colaboradores que conforman una empresa u organización” (p.115). Con base en esta definición (Cuesta Santos, 2017)afirma que un entorno organizacional tenso es aquel en donde existen: “Problemas, imprevistos, conflictos

laborales e interpersonales entre empleados y demás alteraciones que ocasionan un clima desfavorable en la realización de las actividades cotidianas de una entidad”. (p.15).

El presente estudio de caso se centra en la logística de la “comercializadora Mega proprinec” del cantón de Babahoyo el cual se realiza por el hecho de que no presenta un espacio físico apropiado para poder promocionar su gran variedad de que ofrece este negocio, ya que al no contar con un espacio amplio y cómodo no les permite tener a la vista de los clientes toda la gran variedad de productos que esta comercializadora, esto implica que al momento de que los clientes empiezan a realizar sus compras no encuentran en las perchas productos que ellos están buscando ya que se encuentran guardados en los cartones que están por los pasillos debido a que no hay más disponibilidad de espacio para promocionarlo lo cual esto ocasiona la insatisfacción de los clientes.

La insuficiencia de cajas registradoras o número limitado de las mismas, genera que existan demoras en el proceso de compra de los consumidores, quienes pasan mayor tiempo en este lugar que en los pasillos eligiendo la mercadería que llevaran a sus hogares, ocasionando la aglomeración de personas en largas filas que irrumpen en la salida del local, adicional a esto, los reclamos y groserías que suelen emitir los clientes por la inconformidad que presentan en el local da un aspecto inadecuado a la imagen de la compañía a aquellos individuos que entran por primera vez al comercial.

El objetivo del presente estudio de caso es determinar los factores que inciden por la inadecuada logística de la “comercializadora Mega proprinec”, puesto a que juega un rol muy importante en la distribución de los productos que ofrece esta comercializadora para

así mantener un nivel alto de satisfacción en los clientes, ya que al no contar con más espacio para poder promocionar sus productos a la vista de los clientes, ocasiona que los compradores se molesten debido a que no encuentran el producto que ellos buscan ya que por falta de espacio lo tienen guardado en cartones que se encuentran por los pasillos o en bodega es decir que los clientes no encuentran en las perchas el producto que están buscando.

En la “comercializadora Mega proprinec” la logística es inadecuada debido a que la superficie comercial se encuentra dividida en dos secciones la primera sección está destinada para proporcionar los productos que ofrece este comisariato y la segunda sección está destinada como bodega.

Esto representa que, en cierto sentido, lo que ocurre es que la logística es una área que tiene incidencia importante en conseguir que las empresas lleguen al mercado en una posición que les permita satisfacer las necesidades de sus clientes para así conseguir que el ciclo de vida de estos en la nuestra organización sea cada día. (Iglesia, 2016,p.17)

Es decir individuo vinculado de propiedades visibles e invisibles que contienen color, precio y calidad, el producto consigue ser un bien, un individuo o una idea Mega proprinec es una empresa con una gran capacidad para poder realizar una mejor distribución de sus productos a la presencia de los clientes el cual no es aprovechado en su máxima capacidad debido a que su local esta dividido en bloques, en la sección dos existe una desorganización al momento de almacenar los productos.

“Esto figura que en cierta forma la distribución consiste en situar los productos de la empresa al alcance del consumidor en el lugar, momento y cantidad más adecuada para facilitar y estimular su consumo” (caldas, 2017p.75).

Esto sucede por la mala distribución de productos ya que si se sabría aprovechar el espacio de bodega con una buena organización al momento de almacenar los productos se podría liberar espacio que puede ser aprovechado para proporcionar los productos. Esto se da debido a que la segunda sección del local está destinada para el almacenaje de los productos, es decir que esto incurre inconvenientes en los clientes al momento de realizar sus compras debido a que es muy reducido el espacio en la parte inferior del local. “Esto simboliza, que en cierto modo el almacenaje, es el que abarca todas las actividades relacionadas con la gestión del stock dentro de la empresa desde su transporte interno hasta su almacenaje incluida la manipulación” (Brenes, , 2015, p. 12) .Por lo tanto la logística busca satisfacer las necesidades de los productos que demandan los clientes en el tiempo, lugar, momento, cantidad y calidad.

Además es necesario tener conocimiento de las funciones de la logística para poder así satisfacer a los clientes ofreciéndoles productos y servicios de manera rápida y oportuna. Esto representa que las funciones de la logística “se basan principalmente en la administración de los flujos físicos (materias primas, productos acabados etc.), teniendo en cuenta los recursos (humanos, consumibles etc.), los bienes necesarios (almacenes, bodegas, herramientas, sistema informáticos, camiones, etc.), y los servicios (transporte o almacén subcontratados). (Ramirez, , 2015, p. 5)

Por medio de la logística se puede lograr que la comercializadora llegue al mercado con una perspectiva de satisfacer la demanda y ofrecer los productos y servicios de forma rápida y eficaz, en un contexto de servicio total, al menor coste posible. En base a los antecedentes anteriores la logística es una parte del proceso de gestión de la cadena de suministro. “Esto expresa de cierta manera que la gestión de la cadena de suministro es por lo tanto la integración y coordinación de los procesos y actividades de todas las empresas que componen dicha cadena” (Iglesia, 2016,p.17)

Es decir pertenecer a los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución de productos teniendo en cuenta un conjunto de medios y técnicas necesarias para llevar a cabo la ordenación de una empresa o de un servicio especialmente de comercialización. “Esto figura que el aprovisionamiento contempla las actividades necesarias para adquirir los productos y garantizar los recursos disponibles para su transformación o venta” (Iglesia, 2016,p.17)

En el comisariato Mega proprinec el abastecimiento y reposición de productos se realiza en horarios de cierre para no molestar a los clientes en su actividad de compra. Esto significa que el abastecimiento se da cuando una vez que la mercadería llega a las instalaciones de la empresa este se verifica, para lo cual se realizan pruebas de calidad con el fin de constatar que el producto cuenta con las condiciones mínimas de calidad, y así luego trasladarlo al lugar de almacenamiento. (Amaya,, 2018, p. 70).

Para que así al día siguiente contar con las perchas llenas de productos para que nuestros clientes realicen sus compras con normalidad sin ningún disgusto. En base a los

antecedentes anteriores también se puede mencionar que la inadecuada aplicación en cuanto a la logística de la comercializadora Mega proprinec se da por su espacio geográfico debido a que el local se encuentra ubicado en la mitad de muchos locales comerciales a su alrededor, a su lado izquierdo están locales que ofrecen ropa para jóvenes y adultos y a su lado derecho están locales que ofrecen ropa para bebé recién nacidos, es decir que no tiene una mayor expansión debido a que existen esos locales comerciales a su alrededor.

En toda zona, país, ciudad las personas se clasifican en clases bajas, medias y alta por lo cual en dicha comercializadora acuden muchas personas de clase baja y media debido a que los precios de los productos que ofrece esta comercializadora son bajos en comparación a otros comisariatos como el Gran Aki, Dismero y el Híper Marki los mismo que son para el alcance de ellos.

La comercializadora no cuenta con más espacio físico para poder ampliar el almacén en sus extremos en vista de que existen más edificaciones y estas a su vez los dueños que no están dispuestos a vender sus inmuebles ya que estas personas realizan alquileres de algunos locales siendo esto el sustento de sus hogares durante muchos años. “Esto representa que el almacén es un espacio físico donde se realizan la recepción, custodia, conservación y expedición de mercancías, es el edificio donde se guarda cualquier tipo de género y donde se venden artículos al por mayor” (Morillo, , 2015, p. 3)

Esto impide que la comercializadora no pueda tener expansión a sus costados debido a las edificaciones que existen a su alrededor ya que por motivo a esos edificios no puede ofrecer un lugar amplio y cómodo para la atención de sus clientes 8 Debido a esto también

no le permite promocionar una gran variedad de productos más surtida a sus compradores porque esto implicaría tener mucho más espacio físico para poder colocar esos productos es así que esta comercializadora solo almacena productos esenciales o a su vez los productos más vendidos. “Esto expresa que el comprador es la persona física o jurídica con capacidad de obrar que recibe el bien y paga el precio” (Pombo, 2016)

“Comercializadora Mega proprinec” se da la falta de atención al cliente debido a que el personal que está encargado de la atención al cliente no tiene el conocimiento necesario, esto se da por la falta de información que no les proporciona la administración del comisariato, o también por que los empleados que laborar en esta comercializadora son cambiados rutinariamente. Esto significa que, en cierto sentido, la atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin del que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o experiencia como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. (Ormeño & Sanz, , 2018, p. 8)

Además esto sucede por que el personal encargado de los pasillos o perchas no tiene el conocimiento sobre los precios de los productos, o si hay o no dicho producto en bodega debido a que ellos están más ocupados bajando mercadería o embarcando ya que esta comercializadora no solo ofrece sus productos en dicho establecimiento, si no que también distribuye productos al por mayor a pequeños negocios.

“Esto representa que el conocimiento es alcanzar la plenitud en cuanto al porcentaje significativo de sus miembros tenga acceso a cualquier tipo de información” ((Heredero &

López, , 2019). Es muy importante que todos los empleados que laboran en el comisariato puedan proporcionar la información que el cliente necesita y así se podrá evitar disgusto por parte del comprador. Al mismo tiempo esto hace que el consumidor se moleste debido a que no le proporcionan la información que ellos necesitan esto se origina debido a la falta de asesoramiento hacia los empleados por parte de la administradora de la comercializadora es por eso que el cliente para poder saber el precio de dicho producto tiene que acercarse a caja para que le proporcionen el precio y eso conlleva a que el usuario se disguste ya que tiene que pasar tiempo en ir a caja a preguntar el precio de ese producto.

La falta de capacitación al personal disminuye la concurrencia de clientes de la comercializadora debido a que las personas que se han acercado a este comercial han manifestado su insatisfacción por parte del personal que labora en la comercializadora. “Esto significa que tal manera la capacitación implica que alguien aprenda un trabajo mientras lo lleva acabo, todos los trabajadores desde el empleado de la sala de correspondencia hasta el director general deberá recibir capacitación” (Gomez, , 2016, pág. 195).

Por lo cual es muy importante que todos los empleados estén capacitados para que así puedan dar información que el cliente necesita. Muchas veces la administradora comete el error de colocar a los empleados recién contratados y estos a su vez se les dificulta el rol que tienen que desempeñar en el área de trabajo designada, he aquí el problema ya que los empleados nuevos no conocen el desenvolvimiento de la empresa para la que trabajan, cuales son los procesos, productos, ya que al no estar capacitados sus habilidades sociales son escasas como para ofrecer un mejor servicio, al no recibir dicha capacitación se

encontrara en esta comercializadora personal con mal genio sin deseos de atender al cliente por lo cual es necesario realizar capacitación al personal.

Al ver la negativa de los clientes al momento de preguntarles se cree que el personal que labora en la comercializadora tiene una buena capacitación, pero al momento de atenderlos se han visto en la necesidad de acercarse hacia la administradora del local a pedir una explicación más exacta para así tener una idea de porque una parte del personal que labora en dicho comisariato no están totalmente capacitado, la administradora ha sabido manifestar que no se les da una capacitación a todo el personal ya que la mayoría no es un personal estable que labora dentro del comisariato.

En ocasiones se ha dado exclusivamente capacitaciones a pocos empleados los mismos que han cumplido algunos años trabajando o están dispuestos a trabajar por un largo tiempo, el resto del personal que labora son empleados que trabajan por un cierto tiempo de 2 a 3 meses y renuncian por diferentes motivos personales o de estudio y así todo este personal no es estable, al realizar una capacitación a estos empleados se estaría perdiendo dinero en una capacitación cada vez que un empleado renuncie y otro tome su lugar es por eso que la comercializadora toma el riesgo que los empleados se adapten a atender al cliente por instinto e ir mejorando día a día con la experiencia de cada cliente y también al observar como los trabajadores más antiguos se desenvuelven con los demás clientes y así esperar que sus clientes queden satisfechos por haber sido atendidos de la mejor manera.

Otra medida que toma la administradora del comisariato Mega proprinec es designar a un empleado con más tiempo de experiencia que guie al que recién se le ha dado un puesto

en esta comercializadora y así explicarle como se debe atender al cliente, esta alternativa pocas veces tienen éxito ya que algunos empleados nuevos tienen diferente tipo de carácter y no lo saben manejar es allí que fracasa la atención al cliente por falta de capacitación para que les enseñe a manejar cada tipo de carácter y así tener clientes satisfechos. El comisariato cuenta con dos propietarias, las mismas que deberían facilitar los procesos de información entre el conjunto de personas que laboran en dicho local acerca de la cadena logística del comisariato Mega proprinec. “Esto expresa que, de cierto sentido, la cadena de suministro es el conjunto de las actividades que hacen que los productos lleguen desde los proveedores hasta los clientes finales que los demanda” (Iglesia, 2016,p.17)Para así conseguir satisfacer mejor a los clientes, brindando un servicio de calidad incidiendo en los mínimos costos posibles ya que de esta manera se generara ventajas competitivas que posicionaran mejor al comisariato en el mercado.

La atención al cliente hoy en día es una necesidad para el éxito y la permanencia de una empresa activa debido a que si se ofrece una buena atención al consumidor los clientes irán satisfechos y regresaran a realizar sus compras frecuentemente. Esto figura que de cierta manera el cliente satisfecho son aquellos que percibieron el desempeño con la empresa el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas lo general a este tipo de cliente se muestra poco dispuesto a cambiar de marca, pero puede hacerlo si encuentra otro proveedor que le ofrezca una oferta mejor. (Martinez, 2017,pag.64)

La atención al comprador es poco homogénea, es decir que prestación de sus servicios es de mala calidad mientras que en la buena atención al cliente es necesario para el logro de sus objetivos empresariales. También se puede mencionar la insatisfacción al cliente en

la comercializadora Mega proprinec debido a que no dispone de un sistema de climatización adecuada. “Esto expresa que sistema de climatización se basa en la utilización de unidades de tratamiento de aires que ajustan a parámetros de funcionamiento para una zona concreta del edificio con unos requisitos homogéneos de confort” (Conde X., 2016, pág. 7).

Es decir que el sistema de climatización que tienen no abastece para toda la parte inferior donde ofrecen sus productos. Otro resultado a causa de la insatisfacción al cliente es la impaciencia en los compradores por el poco espacio en los pasillos ya que al encontrarse dos consumidores uno de los dos tiene que regresar hasta el otro pasillo para que pueda pasar el otro comprador debido a que el espacio de los pasillos es muy reducido y esto ocasiona disgusto y pérdida de tiempo para ambos usuarios ya que al momento de que el usuario detiene su compra para resolver el inconveniente del poco espacio al transitar por los pasillos tiene como consecuencia final una gran insatisfacción por parte del cliente.

Además ocurre la incorrecta descripción del producto al no tener conocimiento de cómo hacer este tipo de trabajo la atención al cliente es regular tanto que a veces el cliente llega a la caja con productos de precios equivocados y esto causa molestias porque el cliente lleva otra cuenta y llegando a la realidad es otro el valor, esto debe ser de prioridad para los trabajadores del comisariato que sepan en su totalidad las especificaciones del producto, es decir saber todas las características del producto, el precio para así evitar a toda costa la insatisfacción al cliente, sin duda alguna se debería contar con empleados capacitados que tenga el conocimiento necesario de todos los productos que se proporciona en Mega proprinec.

Al tener un completo conocimiento de todo lo que brinda la comercializadora el cliente se irá satisfecho y realizara sus compras frecuentemente en dicho local. Esto significa que, de cierta forma, que los clientes de compra frecuente son los que realizan compras repetidas a menudo, o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es más corta que el realizado por la información de la mayoría de los general estos clientes están complacidos con la empresa, sus productos y servicios. (Ormeño & Sanz, , 2018, p. 8).Es por eso que es importante no desatender las relaciones con ellos y proporcionarles un servicio a los consumidores personalizados.

El personal que labora en el comercial Mega Proprinec no se encuentra totalmente capacitado generando insatisfacción de los clientes al momento de realizar sus compras, la falta de conocimiento con respecto a ciertos productos existentes y nuevos, ocasiona inconformidad en los consumidores frecuentes como aquellos que llegan por primera vez al local; de igual manera, el uso inadecuado de las cajas registradoras es otro de los factores que disminuye la preferencia del comercial, lo que a largo plazo representará un déficit en los niveles de ventas y rentabilidad de la empresa.

Asimismo la falta del sistema de climatización es muy deficiente ante la percepción de los clientes de consumo frecuente que visitan a diario este comisariato ya que en el momento de una gran acogida de clientes el ambiente se torna bastante caluroso y más cuando fuera del local existe altas temperaturas, en su interior se percibe ese cambio de temperatura. “Esto significa que, en cierto sentido, los clientes de consumo frecuente “son aquellos que realizan consumo a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre un consumo y otro es más corto que el realizado por el resto de clientes” (Martinez, 2017,pag.64).

Esto también incomoda a los compradores porque sienten la falta de climatización y entran en un cambio de ánimo por el calor que empieza generar por la falta de climatización. Al mismo tiempo en ciertos productos que se venden tienen un cambio de temperatura por la falta de climatización ya que no cumplen en lo que está establecido como recomendaciones en cada producto que debe estar en un lugar fresco y a cierto grado de temperatura como deberían ser lo normal en cualquier centro comercial “Esto simboliza que de cierta manera la temperatura es una magnitud física que sirve para caracterizar el valor de su energía térmica, es decir del nivel de agitación media de las partículas que compone un sistema material” (Anton , 2016, pág. 239) .

Un claro ejemplo es el de las barras de chocolates que al momento de estar expuestos a mínimos grados elevados de temperatura empieza a derretirse y esto se origina a falta de frescura dentro del local Otro tipo de insatisfacción al cliente se da al momento de promocionar los productos en vista que este comercial no solo ofrece productos de primera necesidad y artículos para el hogar sino también ofrece productos como cosméticos de la marca Yanbal pero la insatisfacción al cliente empieza al momento de ver que estos productos no se encuentra en un espacio acorde a la exhibición del mismo y esto es a causa del poco espacio que ofrece el local ya que el comisariato no tiene bien dividida sus secciones.

Una problemática más a causa del poco espacio físico de la comercializadora Mega propringec que se ha podido observar al momento de realizar la investigación de nuestro caso de estudio es que en el lugar le hace falta un parqueadero privado que brinde el comisariato a todos sus clientes que acuden a realizar sus compras y proveedores que

entregan productos, esta falta de parqueaderos tiene un efecto secundario en sus clientes que es la insatisfacción del cliente ya que los compradores que se dirigen en sus vehículos caminan distancias extensas al lugar donde van a realizar sus compras, poniendo en riesgo su seguridad y la de sus vehículos.

En la visita física al lugar me pude dar cuenta que los parqueaderos públicos que se encuentran en la vía no son suficientes para los clientes que realizan compras en dicho establecimiento ya que en la calle Abdón Calderón en donde se encuentra ubicado la comercializadora Mega proprinec es una vía de constante flujo vehicular y solo existe aproximadamente 10 parqueaderos, donde solo dos que se encuentran frente al comisariato son separados y señalizados por conos para que tengan la opción al desembarque de la mercadería para el local pero más no para que sean utilizados por los clientes.

Todo lo mencionado se ha ido desarrollando durante el estudio que hemos venido realizando y como se lo ha indicado anteriormente esto se debe al poco espacio físico donde se encuentra ubicado la “comercializadora Mega proprinec” de la ciudad de Babahoyo ya que no tiene opción a poder realizar una ampliación tanto para poder tener más productos que ofrecer a los clientes, esto se da debido a las edificaciones que están a sus costados, peor aún realizar un parqueadero acorde para las necesidades del cliente y así poder tener como resultado final una clientela satisfecha.

6.MARCO METODOLÓGICO

Método

En este estudio de caso se hizo uso de la metodología descriptiva ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando el metodo:

- ❖ Encuesta
- ❖ Entrevista

Para así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

Técnica

Gracias a las herramientas de recolección de información como las entrevistas y encuestas, que brindan los aspectos más relevantes se proporcionados posible evidenciar medinte mediante la recopilación de datos utilizando con la técnica:

- ❖ Encuestas
- ❖ Entrevista
- ❖ Observación directa

7. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada al propietario del comercial Mega propinec:

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1	¿Cómo es el equilibrio en tu vida y en el ámbito laboral?	La verdad tengo un equilibrio entre su vida y su trabajo ya que siempre se caracteriza por tomar todo lo que está pasando tiempo y tiempo para todo y esencial es necesario identificar entre el trabajo y la vida personal .
2	¿Cómo tomaría la decisión ante una crisis debido a su mal manejo de marketing que afecte el local comercial?	De manera inmediata cerraría el local hasta darle una solución.
3	¿Con que frecuencia se capacita a los empleados?	Cada 4 meses.
4	¿Qué herramientas utiliza usted para determinar si sus empleados necesitan capacitación?	Le aplicaría como herramienta la evaluación de desempeño para así determinar qué grado de capacitación se les he necesaria
5	¿Con que frecuencia usted se comunica con sus trabajadores?	Frecuentemente se realiza reuniones para así presentar las directrices del laboral de cada trabajador
6	¿Cuándo cree usted que importante la colaboración dentro de un equipo de ventas?	Todo el tiempo es importante contar con la colaboración del equipo de ventas.

Fuente: entrevista aplicada a la Jefa del local comercial Mega propinec

Elaborado por: Gonzales Carpio Jenniffer

Tabla 2 Incentivos para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Bonificaciones Monetarias	0	0%
Reconocimiento por buen desempeño	0	0%
Cursos Gratuitos	0	0%
Ascensos	8	100%
Otros	0	0%
TOTAL	0	100 %

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del local comercial Mega propinec

Elaborado por: Gonzales Carpio Jenniffer

Tabla 3

Espacio del local comercial Mega propinec

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
excelente	12	3%
Muy bueno	32	8%
bueno	65	65%
regular	76	76%
Deficiente	20	52%
Total	385	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del local comercial Mega propinec

Elaborado por: Gonzales Carpio Jenniffer.

Tabla 4

cajeros están disponibles

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
siempre	50	13%
frecuentemente	100	16%
A veces	107	26%
Rara vez	128	32%
Nunca	0	0%
Total	385	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del local comercial Mega propinac

Elaborado por: Gonzales Carpio Jenniffer.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizando los resultados en las tablas , podemos ver la opinión de los empleados sobre la gestión del talento humano. Se pudo evidenciar que la problemática afecta en gran magnitud a al parte area administrativo y a la productividad que refleja cuando la variable “persona y empleados” es la prioridad para que la empresa fluya con eficacia. Todos los entrevistados coincidieron que motivar e incentivar a los trabajadores es un elemento necesario para analizar las habilidades y destrezas como también sus efectos, pero también de las compensaciones que debería ofrecerles para incentivar de ser el caso.

El jefe afirma que tiene un equilibrio entre su vida y su trabajo ya que siempre se caracteriza por tomar todo lo que está pasando tiempo y tiempo para todo y esencial es necesario identificar entre el trabajo y la vida personal porque es un proceso continuo como

su Familia tus intereses y tu vida camian. Esto puede ser muy especial si traajas durante varias horas. La tecnología le permite conectarse constantemente lo que le permite traajar cuando está en casa. Sin emargo es posile lograr un equilibrio entre la vida personal y la vida profesional.

Una de las soluciones es que el dueño del local comercial es cerrar su establecimiento ya que por el mal manejo de una crisis mediante un proceso que busca corregir los impactos causados por una adversidad, evitando o minimizando el daño a la organización en muchos casos, este es un proceso administrativo amplio que involucra varias o incluso todas las áreas de la empresa, así como sus respectivos gerentes hasta encontrar soluciones favorables para el local comercial.

El 100% de los trabajadores del comercial Mega Proprinec dijeron que, generalmente la organización solo implementa como incentivo los ascensos para que el personal lleva a cabo en las ocupaciones con el compromiso correcto para lograr entrar a un nuevo puesto en la entidad. Según la contestación de la patrona que aplicaría como instrumento la evaluación de manejo para de esta forma establecer qué nivel de capacitación que poseen los empleados tal cual se conocerá las contribuciones de los empleados a la organización. Considero que Frecuentemente se comunica con sus trabajares por medio de reuniones que realiza para así presentar las directrices del laboral de cada trabajador y también viendo el desempeño de cada uno de ellos y felicitarlos. Por otro lado, en cuanto a la comunicación en algunas organizaciones son comunes las reuniones grupales con el jefe, realizadas con una frecuencia más allá de cuestiones técnicas, reuniones para intercambiar información entre

dos partes y temas que pueden ser discutidos en cualquier fecha. Hoy esto no es posible debido a la carga de trabajo.

Antes de la evaluación del desempeño, uno o más expertos en el área de recursos humanos se reúnen con cada jefe, quien debe evaluar a los empleados y acordar cómo evaluar y comunicar. Con esto se hace necesario que el personal esté debidamente capacitado y actualizado para el excelente desempeño de sus actividades diarias. La capacitación debe entenderse para las empresas como un costo-beneficio, ya que, aunque represente una inversión para la compañía, si es bien aprovechada y aplicada, las ganancias se traducirán en la obtención de los objetivos que se haya propuesto alcanzar la compañía.

El 100% de los colaboradores del comercial “mega propinac” mencionan que, por lo general la organización solo implementa como incentivo los ascensos para que el personal desarrolle las actividades con el compromiso adecuado para poder acceder a un nuevo puesto en la entidad. Cabe recalcar que estos factores son indispensables para generar en los empleados la motivación necesaria para desempeñar de manera correcta todas las obligaciones designadas en la compañía.

De acuerdo a la frecuencia qué tan adecuado considera usted que es el espacio del de las 385 personas encuestas, la pregunta se refiere con qué frecuencia los cajeros están disponibles al momento de cobrar los productos, 76 personas con el 20% respondieron que no todos los cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos. Es decir, en el cuadro que podemos apreciar que en su mayoría compradores opinan que las clasificaciones de los cajeros rara vez están todo

disponibles al momento de hacer el pago de los productos por el cual se ve recalado. Es decir, el local comercial es bastante frecuentado y se llega a analizar que el resultado es que el local comercial está muy reducido.

De las 385 encuestas aplicadas, la pregunta se refiere con qué frecuencia los cajeros están disponibles al momento de cobrar los productos, donde 128 personas es con el 32% respondieron que no todos los cajeros están disponibles al momento de hacer el pago de los productos. Es decir, en el cuadro que podemos apreciar que en su mayoría compradores opinan que las clasificaciones de los cajeros rara vez están todo disponibles al momento de hacer el pago de los productos por el cual se ve recalado que la disponibilidad de los cajeros.

9.CONCLUSIONES

Se puede concluir que la “comercializadora Mega proprinec” se dedica a la comercialización de artículos de primera necesidad, artículos para el hogar, confitería, productos de bazar, productos de librería, productos de yanbal, siendo así el comisariato que abastece los productos a todas las personas del casco urbano y a sus parroquias aledañas ofreciendo una gran variedad de productos tanto al por mayor como al por menor a precio bajos, dirigiéndose así a personas de clase media y baja.

El “comercial Mega proprinec” de la ciudad de Babahoyo se da la inadecuada logística debido a la mala organización en cuanto a los productos que se encuentran en la parte inferior del local donde exhiben y también los productos que se encuentra en bodega, esto es debido al poco espacio físico que tiene el local para promocionar los productos que ofrece

este local ya que al no contar con un espacio amplio y cómodo para la atención de sus clientes ocasiona una insatisfacción en los compradores.

Por otro lado se encuentran los clientes que han manifestado que no se sienten satisfechos por completo al momento de ser atendidos por los miembros de esta comercializadora debido a que no tiene el conocimiento para poder proporcionar la información que el cliente desea saber. La gestión del talento humano es una herramienta efectiva para el incremento de la competitividad del comercial Mega proprinec. Esto se debe a que conlleva mejoras en productividad de los individuos, un mayor acuerdo de los empleados con la organización, un mejor clima organizacional y una mejora en la satisfacción general de los empleados y clientes del comercial para así evaluar el desempeño del personal de trabajo de esa forma se puede medir el desempeño laboral y así lograr tomar medidas que ayuden a identificar su contribución e importancia para el comercial Mega proprinec.

Es importante destacar que las características de las vacantes que se desean llenar son las que determinan los medios de reclutamiento, selección y retención más adecuadas y efectivas a implementar. Independientemente del tamaño o rubro del comercial, el aspecto más importante es identificar bien la vacante y las competencias que una persona necesita para desarrollar las tareas respectivas de forma óptima. De esta manera se podrá dirigir los esfuerzos de la organización por reclutar, seleccionar y retener al talento humano de forma más eficiente y eficaz.

La retención del talento humano es vital para el éxito del comercial, se puede observar en la investigación que a medida implementan sistemas de retención de personal más

complejos y completos, los beneficios percibidos son mayores. Sin embargo, es importante notar que el comercial tiene un sistema de retención de talento sencillo también reporta diversos beneficios a causa de sus programas por lo que queda evidenciado la importancia y efectividad de estos programas para la productividad en general del comercial y por ende en su competitividad.

No existe una manera gerencial administrativa claramente definida en Mega proprinec sin embargo la tendencia más fuerte es hacia el liderazgo argumentando ventajas significativas en el trabajo en equipo tales como: mayor eficiencia calidad mejor clima organizacional y rentabilidad. Mega proprinec para su efectiva Administración en los Recursos Humanos trabaja con un programa de Recursos Humanos que le permite conocer en forma sistemática a las personas que laboran.

A medida que se ha realizado la investigación sobre el caso de estudio se ha podido notar la falta de climatización dentro del local esto como consecuencia a generado malestar en los clientes que acuden a realizar sus compras, esto se ha podido confirmar mediante las encuestas realizadas a los clientes que frecuenta a realizar compras en este local ya que siente la insatisfacción debido a que dentro del local se percibe un ambiente muy caluroso y esto ocasiona que los compradores se sientan de mal humor.

10. RECOMENDACIONES

- Desarrollar un programa de gestión integrado de los recursos humanos, enfatizando en los valores, las creencias, normas y hábitos que resultan determinantes principales de la conducta de los miembros de la organización.

- Implementar programas integrales de adiestramiento, dotando de herramientas a los empleados para lograr el cambio personal, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Proponer programas de motivación al personal con la finalidad de educar a los empleados para que implementen una verdadera cultura organizacional.
- Reestructurar los valores de la organización en consenso con sus trabajadores, y políticas de la organización para que estén alineadas a las buenas costumbres, y puedan ser acatadas por todos.
- Implementar un plan de gestión del talento humano para mejorar su desempeño laboral y condiciones en el comercial.

11. Referencias

1. Amaya, . (2018, p. 70). Obtenido de <https://editorial.uninorte.edu.co/gpd-intervencion-sobre-practicas-integrativas-en-el-cluster-de-logistica-del-atlantico.html>
2. Anton . (2016, pág. 239). Obtenido de <https://books.google.fr/books?id=bKKIb3z4FgwC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
3. Armas Ortega, Llanos Encalda y Traverso Holguín Co. (2017). el ambiente laboral es: “Conjunto de factores y elementos que intervienen dentro del bienestar físico y mental de los colaboradores que conforman una empresa u organización” (p.115). Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
4. Brenes, . (2015, p. 12). Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/T%C3%A9cnicas_de_almac%C3%A9n_2015.html?id=IO7JCQAAQBAJ&redir_esc=y
5. caldas. (2017p.75). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Wu0kDwAAQBAJ&printsec=>
6. Conde X. (2016, pág. 7). Obtenido de <https://hospitecnia.com/documentacion/reforma-sistemas-climatizacion-edificios-sanitarios/>
7. Cuesta Santos. (2017). Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
8. Gomez, . (2016, pág. 195). Obtenido de undacionpons.org/los-grandes-retos-en-2021-de-los-rrhh-ante-la-transformacion-digital/?gclid=CjwKCAiAsNKQBhAPEiwAB-I5zcFKapfKE6Tey1WS4qVVYsTurJditC19QJHtst6Yt_y3F3xLPNwLHRoCcYUQAvD_BwE
9. Heredero & López, . (2019). Obtenido de <https://www.esic.edu/editorial/organizacion-y-transformacion-de-los-sistemas-de-informacion-en-la-empresa>
10. Iglesia. (2016,p.17). Obtenido de <https://www.iberlibro.com/9788473569439/Distribuci%C3%B3n-log%C3%ADstica-Curso-ESIC-emprendimiento-8473569431/plp>
11. Martinez. (2017,pag.64). Obtenido de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334693/tecnicas-de-comunicacion-en-restauracion-2-%C2%AA-edicion->
12. Morillo, . (2015, p. 3). Obtenido de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428397407/uf0926---diseno-y-organizacion-del-almacen>
13. Ormeño & Sanz. (, 2018, p. 8). Obtenido de <https://www.editex.es/Publicacion/e98692cf-4ab3-4b0a-bda6-40f89b93e7ae>

14. Pombo. (2016). Obtenido de
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334631/proceso-integral-de-la-actividad-comercial-2-%C2%AA-edicion>
15. Ramirez. (, 2015, p. 5). Obtenido de
https://ec.searchley.com/ws?q=maestria%20logistica&asid=sl_ec_ga_03&mt=b&nw=g&de=c&ap=&ac=22604&cid=15020571552&aid=131601515671&locale=es_EC&gclid=CjwKCAiAsNKQBhAPEiwAB-I5zSb48ZIA5wlcluM4vQ2mAOh2QUfRvxNHHIWKFNOXb_UVKnA63Yb1phoCy9AQAvD_BwE

12.ANEXOS

ANEXOS N°1

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DEL LOCAL COMERCIAL MEGA PROPINEC

Tema: Gestión Del Talento Humano En El Comercial Mega-Propinec.

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo es la encuesta, se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

1. **¿Con que frecuencia hay cambio de personal en el comercial Mega-PROPINEC?**
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

2. **¿Existe puntualidad de parte de los trabajadores en el comercial Mega-PROPINEC?**
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

3. **¿Cómo es el equilibrio en tu vida y en el ámbito laboral?**
 - Malo
 - Bueno
 - Excelente
 - Regular
 - Pésimo

4. **¿cuentas con el apoyo de tus compañeros de trabajo?**
 - Siempre
 - Nunca

- A veces
- Rara vez
- Frecuentemente

5. **¿Con que frecuencia se comunica con sus trabajadores?**

- Siempre
- Nunca
- A veces
- Rara vez
- Frecuentemente

6. **¿Cuándo cree usted que importante la colaboración dentro de un equipo de ventas?**

- Siempre
- Nunca
- A veces
- Rara vez
- Frecuentemente

7. **¿Cómo se siente usted en su ámbito de trabajo?**

- Bien
- mal
- Excelente
- Regular
- Pésimo

ANEXO N° 2

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL LOCAL COMERCIAL MEGA PROPINEC.

Tema: Gestión Del Talento Humano En El Comercial Mega-Propinec.

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo es la entrevista, se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

1. ¿Qué herramientas utiliza usted para determinar si sus empleados necesitan capacitación?
2. ¿Si ha pensado usted en ampliar el local de los clientes, o habilitar el piso siguiente para que así los clientes tengan más espacio al momento de realizar sus compras?
3. ¿Cómo es el equilibrio en tu vida y en el ámbito laboral?
4. ¿Cuáles son las dificultades que tienen los clientes al momento de buscar un producto?
5. ¿Con que frecuencia se comunica con sus trabajadores?
6. ¿Cuándo cree usted que importante la colaboración dentro de un equipo de ventas?
7. ¿Piensa usted que el espacio que tienen los clientes al recorrer los pasillos es el adecuado?

ANEXO N°3

MATRIZ DE PRESENTACION DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL MEGA-PROPINEC.
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none">1. Los productos no están bien organizados.2. No conocen bien los productos que se comercializan.3. El local comercial está muy reducido.4. Se puede notar que hay una mala administración del personal de trabajo.5. Los percheros obstaculizan el paso al momento de poner los productos.6. No hay respeto con el personal de trabajo.7. La atención al cliente no es buena.8. No cuentan con una alta seguridad en los casilleros.9. No se respeta el sistema de distanciamiento social.10. No cuentan con capacitación para el personal de trabajo.
VARIABLE A ESTUDIAR:	Gestión de Talento humano. - Conjunto de procesos que pone en marcha una organización con la finalidad de atraer, capacitar, retener e incorporar colaboradores que cumplan con todas las

	<p>expectativas y objetivos empresariales establecidos por la institución, a través de estrategias establecidas por el departamento de Talento Humano de la entidad. (Ramírez, Espindola , Ruíz , y Hugueth, 2019, p.170).</p>
OBJETIVO DEL TRABAJO:	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la gestión del talento humano en el comercial mega-propinec.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Jefe y el personal de trabajo.
SUBLINEA DE INVESTIGACION DE LA CARRERA:	<ul style="list-style-type: none"> • “Marketing y Comercialización” (se emplea la variable de marketing y comercialización ya que la Gestión de talento humano es la encargada de que supervisar de cómo se está trabajando, y de cómo sería la forma de brindar al cliente el mejor servicio para incrementar las ventas a través de la responsabilidad de contratar personal calificado para crear buenas técnicas de marketing para crear una buena y atraer la atención de cliente.)
TECNICA A EMPLEAR:	Encuestas y Entrevistas
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del talento humano: Basado en competencias/<u>Martha Alles/ 2004.</u>

	<ul style="list-style-type: none">• Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje/ Maritza Alvarado Nando y Mayte Barba Abad/ 2016
ELABORADO POR:	Gonzales Carpio Jenniffer Del Rocio