



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 - OCTUBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ALMACÉN ARTEFACTA DEL CANTÓN
BABAHOYO**

EGRESADA:

SHIRLEY GOMEZ ARRIAGA

TUTOR:

2022-2023

RESUMEN

En el presente caso de estudio se examinó la Gestión administrativa en el almacén Artefacta del cantón Babahoyo dentro del presente año, con el objetivo de identificar cuáles son los factores que inciden en la gestión administrativa, para alcanzar los objetivos empresariales propuesto por la mencionada casa comercial. Para evaluar la gestión administración de los recursos humanos y materiales, fue necesario tomar acciones metodológicas dentro del proceso investigativo, en base a la modalidad aplicada se consideró la cualitativa y cuantitativa con métodos inductivos y deductivo, por medio de las técnicas de recolección de observación, entrevista y encuesta; en donde se aplicó la entrevista al administrador y las encuestas a los empleados de la casa comercial. A través, de los resultados obtenidos se identificó que la principal problemática radica en el mal manejo en la gestión administración, que causa insatisfacción dentro de los clientes externos, ocasionando que frecuentemente exista rotación de personal, afectando así a la empresa en las ventas, en el presupuesto, en el clima laboral y en la proyección de la imagen institucional. En definitiva, con este estudio se logró determinar que la principal causa de la rotación de empleados, se debe a la insatisfacción del personal, en donde las causas están vinculadas a la gestión administrativa, por ende se recomiendan pautas para que ayuden a mejorar la satisfacción laboral de la empresa, con la finalidad de mantener una eficiente administración en donde se atraiga y retenga los talentos, asimismo se reduzcan costos, optimicen los procesos y se mejore la productividad de la empresa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, administración de empresa, administración, gestión, casa comercial.

ABSTRACT

In the present case study, the Administrative Management in the Artifact warehouse of the canton Babahoyo was examined within this year, with the aim of identifying the factors that affect the administrative management, in order to achieve the business objectives proposed by the said commercial house. To evaluate the management of human and material resources, it was necessary to take methodological actions within the investigative process, based on the modality applied, qualitative and quantitative were considered with inductive and deductive methods, through the techniques of observation collection, interview and survey; where the interview was applied to the administrator and surveys to the employees of the commercial house. In short, this study managed to determine that the main cause of employee turnover, it is due to the dissatisfaction of staff, where the causes are linked to administrative management, therefore guidelines are recommended to help improve the job satisfaction of the company, in order to maintain efficient management where talents are attracted and retained, also reduce costs, streamline processes and improve employee productivity.

Keywords: Administrative management, administration of company, administration, management, commercial house.

ÍNDICE GENERAL

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	3
4. LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	4
5. MARCO CONCEPTUAL	4
6. MARCO METODOLÓGICO	13
7. RESULTADOS.....	15
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	19
9. CONCLUSIONES.....	20
10. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Almacén Artefacta es una compañía dedicada a la comercialización de electrodomésticos, muebles, electrónicos y otros productos relacionado con el hogar y la tecnología, cuya razón social está registrada con el nombre de Unicomer de Ecuador S.A, con Ruc 1790895548001, en la actualidad cuenta con 152 tiendas a nivel Nacional y se encuentra en la primera posición del Market Share del mercado de electrodomésticos ecuatorianos. Dentro del cantón Babahoyo se encuentra ubicado en la Av. 5 de junio y calle Bolívar, en donde desde el 2019 esta gerenciado por la Srta. Cindy Chica Naranjo quien ha venido ejerciendo sus funciones de forma regular.

La problemática principal en la mencionada empresa radica en la rotación del personal, en donde al ser una empresa comercial influye evidentemente en las ventas, debido a que en este tipo de casas comerciales se relaciona de forma directa con el cliente externo. La rotación constante del personal, hace que las empresas pierdan ventas, puesto que la ausencia y el proceso de reposición del puesto vacante, toma tiempo y se deben tomar acciones muchas veces apresuradas, en donde se rota personal con un perfil inadecuado para las ventas, ocasionando que la atención al cliente comúnmente no sea la adecuada.

Asimismo, la poca experiencia de los nuevos vendedores, es otro de los factores que afectan en las ventas, específicamente dentro del periodo en que el empleado se adapta, debido a que toma tiempo conocer las políticas comerciales y los productos que se ofrecen para poder atender al cliente eficientemente.

La alta movilidad de personal genera inestabilidad laboral por la creación de un clima de desconfianza entre los empleados, perjudicando no simplemente el clima laboral, sino también a la proyección de la imagen institucional. En efecto, este tipo de rotaciones también

generan un alto costo para la empresa, lo cual resulta difícil de recuperar, convirtiéndose en un gran problema a nivel presupuestal para la compañía.

De acuerdo con la problemática antes mencionada, se han evidenciado que detrás de este inconveniente existe un déficit en la gestión administrativa, ya que el alto nivel de rotación de personal es un problema interno del cual parten de las siguientes situaciones:

Una de las problemáticas parte desde el plan de remuneración de la empresa, ya que este no logra cubrir con las necesidades de los vendedores, puesto que el almacén indica dentro de sus políticas que los vendedores deben ser remunerados con el 50% del Salario Básico Unificado (SBU) y el otro 50% restante depende de las comisiones de ventas mensuales que este suma, en donde factores externos como la economía, la competencia y los hábitos de consumo, interfieren en el cumplimiento de dichas metas, ocasionando que muchos de los trabajadores no sume al finalizar el mes ni siquiera un sueldo básico, conllevando a una insatisfacción salarial que hace que los empleados bajen su rendimiento o renuncien a la empresa.

Por otro lado, la ausencia de un programa de reconocimiento y retribución de los logros hacia los empleados en la cultura organizacional, es otro de los factores que influyen en la rotación constante de los trabajadores, debido a que los empleados consideran que su talento y habilidades no son bien valorados, motivo por el cual se despiden o bajan su rendimiento laboral.

Otro factor radica en la cultura organizacional débil de la empresa, puesto que los trabajadores no tienen claro los objetivos, la misión y la visión, ocasionando una percepción diferente en cada empleado que produce constantes choques entre valores, actitudes y

pensamientos de los miembros de la empresa, generando un mal ambiente laboral, desmotivación y poca productividad.

En definitiva, si este tipo de problemas no es solucionado, puede ocasionar afectaciones en la liquidez, tensiones internas, despidos, bajas voluntarias, incluso el cierre del negocio. El índice bajo en ventas dentro de casas comerciales, puede llevar a la empresa a tomar malas y precipitadas decisiones, además muchas veces a analizar de forma incorrecta el origen de los problemas, que comúnmente están relacionado con la gestión administrativa.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente tema pretende analizar la gestión administrativa del Almacén Artefacta del cantón Babahoyo, por ende, se iniciará analizando desde dos perspectivas tanto objetivas como subjetivas la problemática hallada en la rotación del personal cada cierto tiempo, para de esta manera determinar las falencias que ocurren dentro de la mencionada compañía y aportar al mejoramiento de la organización. En este contexto, se establecerá la importancia de una buena diligencia administrativa dentro de la empresa.

A través de este trabajo, se demuestra cómo la gestión administrativa incide en el clima laboral y en la productividad de todos los colaboradores. Por consiguiente, es de suma importancia analizar este tipo de situaciones, puesto que analizar los factores que no permiten el crecimiento de una empresa siempre contribuirá en encontrar soluciones que favorezcan a la mejora de la misma.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Identificar cuáles son los factores que inciden en la gestión administrativa del almacén Artefacta del cantón Babahoyo.

Objetivos específicos

- Identificar si la gestión administrativa del Almacén Artefacta incide en la rotación del personal.
- Describir el ambiente laboral en el Almacén Artefacta por la rotación de colaboradores cada cierto tiempo.
- Analizar la baja productividad en ventas del Almacén Artefacta del cantón Babahoyo.

4. LINEA DE INVESTIGACIÓN

Este tema se encuentra apoyado en la línea de investigación de la carrera de Comercio, denominada: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, a su vez direccionada bajo la sublínea: Empresa e Instituciones Públicas y Privadas, porque pertenece a un modelo de negocio del sector privado.

5. MARCO CONCEPTUAL

Administración de empresas

La administración de acuerdo con el latín proviene de administrare, el cual representa la acción de gobernar, dirigir y ordenar los bienes. Traducido al español viene de menester que hace referencia al ministerium que representa empleo y servicio. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2022) se define a la administración de acuerdo a diversas dimensiones, como la religiosa, política, médica y organizacional. En base a la organizacional esta se define como “dirigir” una entidad; ordenar, organizar, disponer la gestión y el desempeño en un área o bien; y desempeñar un cargo, oficio o dignidad.

Teniendo en cuenta la teoría de los autores Pazmiño et. al (2020) en el libro sobre la Administración de empresas. el principio de esta actividad se debe a los constantes cambios en

el desarrollo alcanzados por el hombre, en donde: “A medida que se incrementaba las infraestructuras productivas como parte de su propia evolución y desarrollo, era necesario crear modelos de gestión que permitieran organizar las fuerzas de producción creándose las empresas como instituciones sociales” (p.3).

La necesidad en cumplir con la demanda del mercado y a su vez con los objetivos de la empresa, fue haciendo que se sume un alto nivel en complejidad en áreas como el conocimiento, adquiriendo así diversos grupos de personas con diferentes roles y niveles socioculturales, constituyendo así la necesidad de administrar los diversos recursos para cumplir con los objetivos empresariales. (Pazmiño et. al, 2020)

Gestión administrativa en la empresa

La gestión administrativa es el área dentro de una empresa que se encarga de dirigir los recursos de forma eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Teniendo en cuenta la teoría del autor Briones (2017) “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.952).

En base a la teoría publicada por los autores Casco et. al (2017) en su revista científica sobre el desarrollo empresarial, la gestión administrativa es en resumen la práctica de los procesos de la administración, tales como:

La planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (Casco et. al, 2017)

De acuerdo, con el libro sobre la Gestión administrativa, de los autores Caldas et. al (2017) la gestión administrativa se encarga de que los procesos de la empresa se realicen de forma eficiente, por lo cual según los autores mencionados autores, se debe conpensar las siguientes premisas:

- **El proceso debe ser rápido.** En otras palabras, no debe haber retrasos en otros departamentos debido a una mala gestión administrativa de la empresa.
- **El proceso debe tratar de reducir costos.** Para ello, es necesario esforzarse por la simplificación y utilidad de la información resultante.
- **El proceso debe ser riguroso y seguro,** tanto en el contenido de la información como en la seguridad de los datos.

Beneficios de una eficiente gestión administrativa

Desde el punto de vista científico de Quiroa (2020), los beneficios que se obtiene al realizar una buena gestión administrativa, son los siguientes:

1. Incremento de la productividad: Cuando la gestión administrativa se utiliza correctamente, hace que la aplicación de todas las operaciones sea más sencilla y fácil. Mejorando el funcionamiento de las operaciones, debido a que se logra transformar y ajustar los procedimientos que se han identificado que afectan negativamente la rentabilidad. (Quiroa, 2020)

2. Lograr focalizar los objetivos: Al centrar las tareas y actividades como una meta, los esfuerzos se direccionan hacia una misma dirección. Esto se logra a través de una buena planificación, un conjunto bien definido de estrategias y un grupo de trabajo colaborativo. En definitiva, esto significa que los objetivos se alcanzaran en los plazos predeterminados. (Quiroa, 2020)

3. Aumentar el uso de los recursos: Mediante el aumento del uso de los recursos, se logra tener las metas y estrategias claramente definidas y coordinar de mejor manera los grupos de trabajo, poniendo a disposición todo tipo de recursos, como tiempo, dinero y recursos materiales. Debido a que todo se utiliza de manera más inteligente y eficiente. (Quiroa, 2020)

Etapas y fases del proceso administrativo

En base al libro de Administración II, escrito por Pereyra (2020), la administración en cualquier empresa se rige por las dos etapas, la mecánica y la dinámica. (ver gráfico 1)

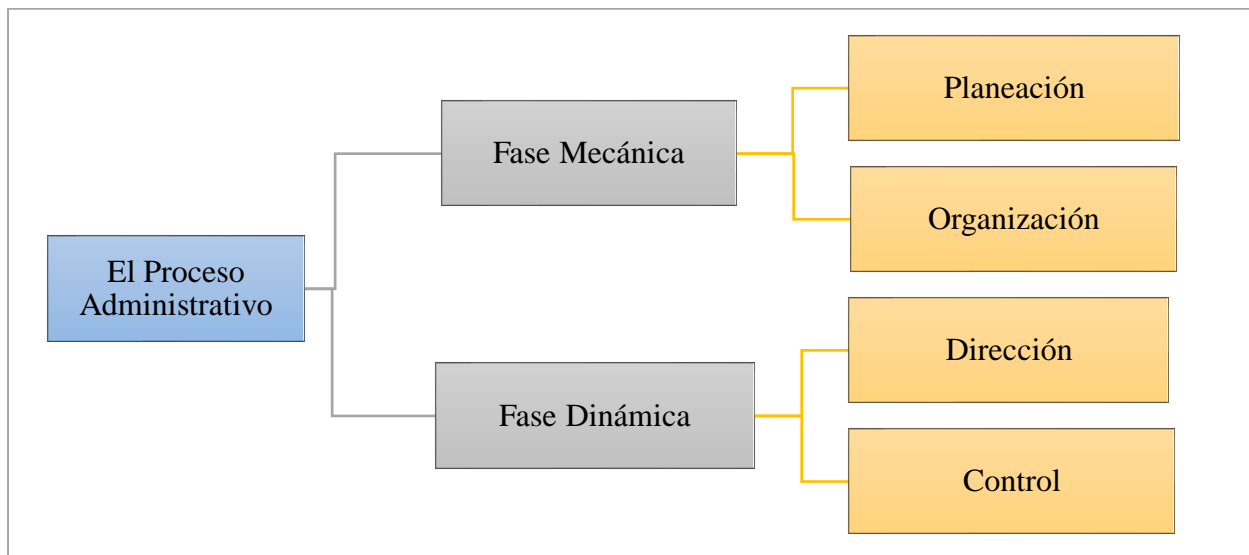


Gráfico 1. Fases del proceso administrativo

Fuente: Pereyra, L. (2020). *Administración II*. México: Klik.

Etapa mecánica

La etapa mecánica, también llamada estructural, es la parte de trabajo teórico donde se plasma la estructura que tendrá la empresa a futuro.

Planeación: La planeación o planeamiento es una función mecánica de la administración que comprende el análisis de situación, establecimiento de objetivos, formulación de estrategias y el desarrollo de planes de acción. Según Pereyra (2020) la planeación está relacionada a todas las actividades que hay que realizar previamente, para alcanzar los objetivos establecidos. En donde los administradores y el personal de la empresa,

tiene una visión clara sobre las metas que se desean alcanzar, con la finalidad de desarrollar de forma eficiente la planeación adecuada.

Organización: La organización permite que se desarrollen destrezas y habilidades de forma coordinada. En donde según Pereyra (2020) para llevar a cabo esto: “Es necesario seleccionar las actividades oportunas para cumplir con los objetivos: ver si se cuenta con las instalaciones adecuadas y el personal para la distribución del trabajo”. Ya que, si no se determinan estos elementos, se puede alterar la eficiencia y la productividad de institución. Las ocupaciones de la organización están comprendidas por: la distribución del trabajo, la selección de personal, la asignación de cargos y descripción de áreas

Etapa dinámica

La etapa dinámica dentro de una empresa es conocida comúnmente como la operativa y es la que se encarga de realizar y ejecutar lo establecido dentro de la fase mecánica. Dentro de esta etapa se ejecutan las operaciones de la empresa.

Dirección: La dirección dentro de una empresa se define como el proceso en donde se guía, se supervisa, motiva y se informa a los directivos de las actividades que se ejecutan, para Pereyra (2020) esta etapa “También recolecta información en las bases a datos, mide, determina diferencias y corrige; además utiliza la creatividad y contempla la innovación”. Asimismo, la persona encargada de la administración ejerce el liderazgo para que los trabajos solicitados se realicen de una forma eficiente; asimismo se ayuda a definir las labores de los subordinados por medio de la motivación, comunicación y liderazgo.

Control: De acuerdo con Pereyra (2020) “El control destaca y analiza la importancia organizacional, ya que evalúa los resultados obtenidos. En esta fase se garantiza que los recursos disponibles estén siendo administrados de manera adecuada”. Dentro de esta etapa se

comparan los resultados con el plan inicial, se evalúan dichos resultados con los estándares fijados, se transiere los datos organizados, se sugieren las acciones correctivas de acuerdo a cada falencia detectada y por último se informa a los responsables los resultados y sus interpretaciones.

Gestión del Personal

La gestión del personal o también conocido como administración de personal, es denominada como la gestión que se encargada de controlar las relaciones de los empleados con la empresa, además también de ejecutar actividades que vinculan a terceras personas. El personal hace parte importante de toda organización, por ende para Olvera (2019), se debe tener presente su papel, ya que: “ gracias a ellos la organización puede lograr sus objetivos y funciones, el personal es una pieza clave dentro de cualquier organización para lograr ser más competitivos”. De acuerdo con Ionos (2019) la finalidad de la gestión de personal, se centra en:

Proporcionar datos personales actualizados, para garantizar una óptima comunicación interna. No hay que olvidar que el trabajo administrativo llevado a cabo de forma eficiente contribuye a que la cooperación interna sea fluida. En general, es tarea de la administración de personal organizar y simplificar todos los procesos en torno a los empleados en una empresa. (Ionos, 2019)

En definitiva, la buena gestión de personas se asocia con una mayor satisfacción de los empleados y, por lo tanto, con una mayor productividad. De hecho, una buena gestión de los recursos humanos ayuda a adaptar la propuesta de la empresa a las necesidades específicas de cada empleado.

Rotación de personal

La rotación de personal en una empresa, hace referencia al cambio de empleados, ya sea dentro (cambio de puestos de trabajos) o fuera (renuncia o despidos). Aunque generalmente incluye la entrada y salida de empleados dentro de la empresa, también podemos considerar la rotación de empleados como el proceso de cambio o ajuste de puestos de trabajo. En donde de acuerdo a su proceso estas se pueden clasificar en:

- **Rotación voluntaria:** Es la motivación de los propios empleados. Es decir, cuando es el trabajador quien solicita la renuncia por cualquier motivo.
- **Rotación Involuntaria:** Rotación en la que la empresa toma la decisión de que el empleado renuncie o cambie de puesto dentro de la empresa.
- **Rotación interna:** No existe separación entre los empleados y la empresa. En otras palabras, los trabajadores cambian de área de trabajo.
- **Rotación externa:** La rotación por la que entra o sale el empleado. Es decir, en los que hay despido o separación entre el empleado y la empresa. (Coll Morales, 2020)

Causas en que originan la rotación de personal

Teniendo en cuenta la teoría de los autores Calderon et. al (2017) las causas que originan la rotación de personal está vinculado a factores como eventos impredecibles del empleado o en base a la dinámica de la empresa. En caso de la rotación en la organización están agrupado en tres categorías: 1) causas relacionadas con las políticas organizacionales, en donde se incluyen las políticas empresariales que conducen al desarrollo de la toma de decisiones; 2) causas asociadas con factores motivacionales, estos corresponden a los elementos relacionados con la satisfacción de las necesidades del empleado, por parte de empresa; 3) causas vinculadas con la cultura y clima organizacional, en donde se engloban las

costumbres y valores difundidos por la empresa y los aspectos asociados con el liderazgo y las normas sociales. En donde en base a la gráfica 2, se detallan los hechos que interfieren.



Gráfico 2. Causas que originan la rotación de personal

Fuente: gráfico tomado de (Calderon, Parga, & Betancourt, 2017)

En efecto, la teoría de los autores antes mencionados, hace énfasis en que las causas que originan la rotación de personal puede ser variable, sin embargo gran parte de esta movilidad de personal está vinculado a la insatisfacción laboral con la empresa, a causa de factores relacionados al ineficiente trabajo dentro del departamento administrativo.

Cómo afecta la rotación de personal a una empresa

De acuerdo con Torres (2021) La rotación de empleados trae efectos negativos dentro de cualquier empresa, por lo que es importante que toda entidad calcule la rotación de empleados para tomar medidas y tratar de reducirla. Debido a que el alto índice de rotación tiene un impacto directo en los ingresos y ganancias de una empresa, con consecuencias tales

como aumento de costos, disminución de la productividad, pérdida de talento valioso y reducción de personal.

Capacitar a los nuevos empleados requiere tiempo y recursos que afectan directamente las actividades comerciales de la empresa. Por lo tanto, es importante identificar estrategias para involucrar y retener a los empleados y evitar un crecimiento continuo de los ingresos. La pérdida de empleados no solo perjudica la productividad de la empresa, sino que también la debilita estratégicamente, porque las habilidades específicas que aportan los empleados son las más difíciles de cubrir y pueden resultar muy costosas. (Torres, 2021)

Indicadores relacionados con la rotación de personal

Teniendo en cuenta al autor Ayensa (2022) los indicadores de rotación de personal es el porcentaje de colaboradores que abandonan la empresa dentro de un periodo de tiempo determinado. Para evitar los altos índices de rotación de personal, se debe evaluar constantemente las métricas de los siguientes elementos:

Tasa de satisfacción laboral. El bajo grado de satisfacción laboral es un factor que está vinculado principalmente con la rotación de empleados en una empresa. Para la mayoría de organizaciones, el clima negativo es difícil de detectar, por ende resulta ser un reto dentro la administración de personal. Para incurrir en la mejora de la satisfacción, es importante valorar el trabajo, apreciar el esfuerzo y escuchar las opiniones y preocupaciones de los colaboradores. Una de las herramientas ideales para medir el grado de satisfacción es mediante la ejecución de encuestas, en donde se recopilan los datos referentes al entorno laboral. (Ayensa Esparza , 2022, pág. 101)

Porcentaje de necesidades individuales insatisfechas. Otros factores relevantes que afectan la rotación de empleados son la falta de oportunidades y las barreras para el avance y

el desarrollo profesional de los empleados. Por lo tanto, es necesario identificar las necesidades que tienen mayor impacto en los empleados para fortalecer su compromiso con la empresa y su trabajo. (Ayensa Esparza , 2022, págs. 101-102)

Calidad del ambiente de trabajo. La calidad del ambiente laboral es un factor muy común en la rotación de personal. El entorno deficiente suele ser la causa de la baja productividad y la falta de motivación, lo que conduce al riesgo de incrementar la tasa de rotación de personal. (Ayensa Esparza , 2022, pág. 102)

6. MARCO METODOLÓGICO

Modalidad de la investigación

En el presente estudio se consideró la aplicación de la modalidad cuantitativa y cualitativa. A través de la modalidad cualitativa se sustentan las teorías expuestas de diversos autores dentro del marco conceptual, con la finalidad de conocer el fenómeno de los hechos en base a los datos recopilados. Por medio, de la modalidad cuantitativa se busca cuantificar la recopilación y el análisis de datos, obtenidos mediante las encuestas realizadas a empleados del Almacén Artefacta del cantón Babahoyo, para de esta manera examinar todas hipótesis planteadas.

Método de investigación

Método inductivo: Por medio de este método se busca realizar una conclusión general, donde se explique las razones del alto nivel de rotación de empleados dentro del Almacén Artefacta del cantón Babahoyo.

Método descriptivo: Mediante el método descriptivo, se pretende detallar la situación actual dentro de la gestión administrativa en el Almacén Artefacta del cantón Babahoyo, para así medir y analizar el origen de la problemática.

Técnicas de investigación

Observación: Por medio del registro visual obtenido de la observación participativa, a través de la función como empleado dentro Almacén Artefacta del cantón Babahoyo, se logró percibir de forma global la problemática relacionada a la frecuente rotación del personal, dentro de la mencionada casa comercial.

Entrevista: A través, de la técnica de entrevista se logró realizar un cuestionario de 8 preguntas abiertas, dirigida al encargado de la administración del Almacén Artefacta del cantón Babahoyo, para de esta manera conocer en base a su opinión la situación actual de la gestión administrativa de dicho local.

Encuesta: Se formuló un banco de 10 preguntas cerradas, a través de método Likert a todos los empleados del almacén Artefacta del cantón Babahoyo, con la finalidad de recopilar datos específicos de acuerdo a sus vivencias durante su desempeño laboral.

Instrumentos

El instrumento utilizado dentro de este caso de estudio fue:

- Guía de entrevista: aplicado a la gerente encargada (ver anexo 1)
- Cuestionario de encuestas: aplicada a los colaboradores de la empresa. (ver anexo 2)

7. RESULTADOS

1. ¿El almacén Artefacta cuenta con algún modelo de diseño organizacional?

Tabla 1.

Conocimiento del modelo organizacional

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	27	90%
NO	3	10%
Total	30	100%

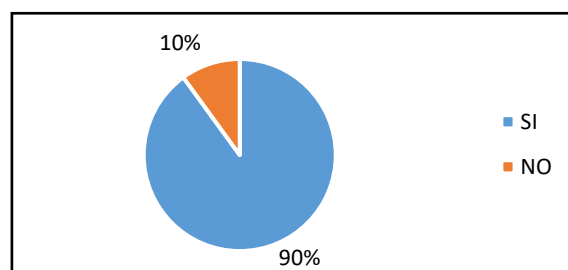


Ilustración 1. Conocimiento del modelo organizacional

2. ¿Considera usted que las funciones y actividades dentro del almacén Artefacta están bien distribuidas?

Tabla 2.

satisfacción del modelo organizacional

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	14	47%
NO	16	53%
Total	30	100%

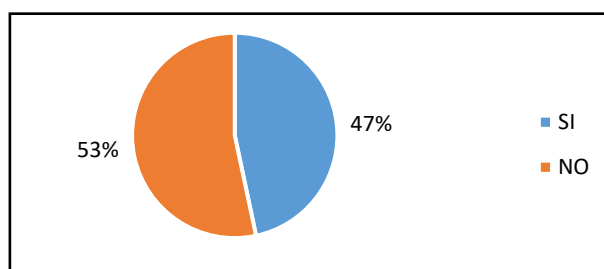


Ilustración 2. satisfacción del modelo organizacional

3. ¿Considera usted importante el liderazgo dentro del almacén?

Tabla 3.

Consideración de liderazgo

Descripción	Número de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	43%
De acuerdo	9	30%
Indiferente	3	10%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
Total	30	100%

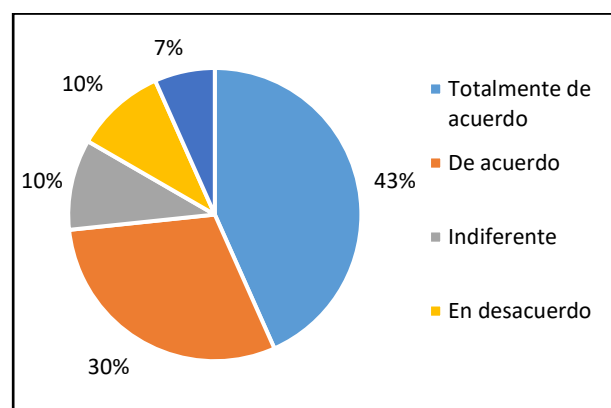


Ilustración 3. Consideración del liderazgo

4. ¿Cree usted que los objetivos del almacén Artefacta se cumplen en los tiempos establecidos?

Tabla 4.
Cumplimiento de los objetivos empresariales

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	18	60%
NO	12	40%
Total	30	100%

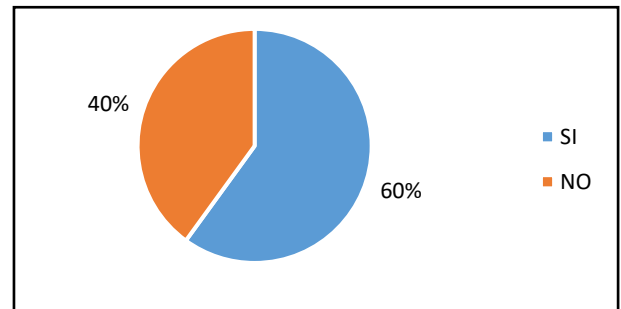


Ilustración 4. Cumplimiento de los objetivos empresariales

5. ¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?

Tabla 5.
Retroalimentación entre áreas y colaboradores

Descripción	Número de personas	Porcentaje
Siempre	3	10%
Frecuënteme	7	23%
A veces	16	53%
Rara vez	3	10%
Nunca	1	3%
Total	30	100%

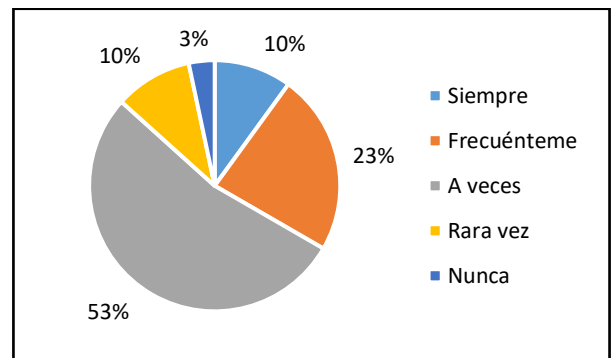


Ilustración 5. Retroalimentación entre áreas y colaboradores

6. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones?

Tabla 6.
Frecuencia de capacitaciones

Descripción	Número de personas	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	10%
Frecuentemente	6	20%
Ocasionalmente	19	63%
Raramente	2	7%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

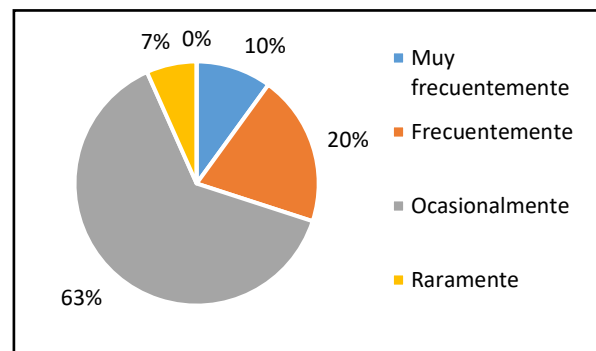


Ilustración 6. Frecuencia de capacitaciones

7 ¿La empresa lo dota de las herramientas y soluciones necesarias para realizar con eficacia su trabajo?

Tabla 7.

Dotación de herramientas y soluciones

Descripción	Número de personas	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	20%
Frecuentemente	15	50%
Ocasionalmente	5	17%
Raramente	4	13%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

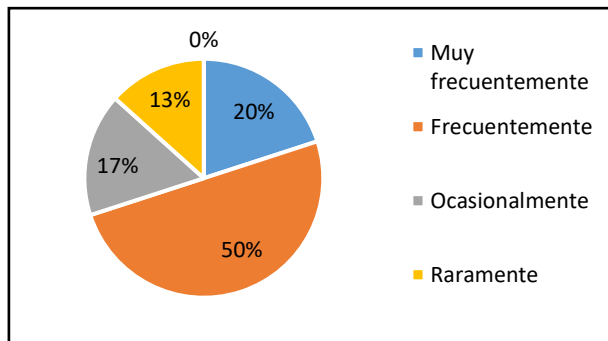


Ilustración 7. Dotación de herramientas y soluciones

8. ¿Consideras que su talento y habilidades son bien remunerados o valorados?

Tabla 8.

Satisfacción de remuneración y valor del empleado

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	4	13%
NO	26	87%
Total	30	100%

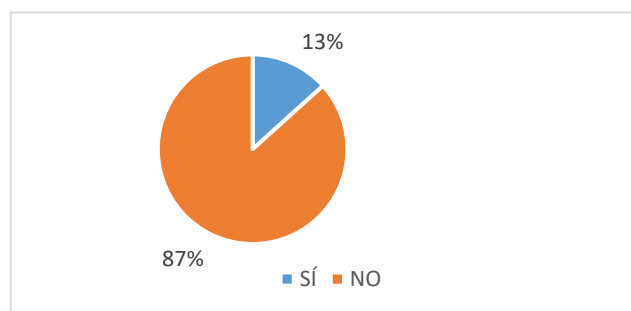


Ilustración 8. Satisfacción de remuneración y valor del empleado

9. ¿Consideras que tiene una buena estabilidad laboral?

Tabla 9.

Satisfacción estabilidad laboral

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	8	27%
NO	22	73%
Total	30	100%

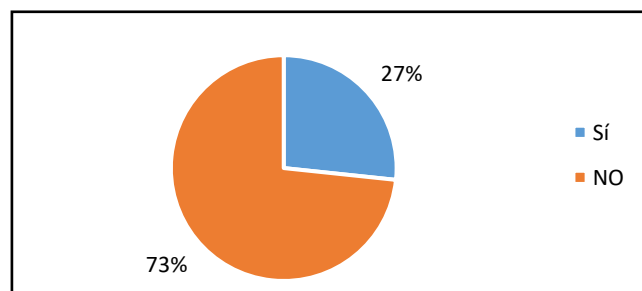


Ilustración 9. Satisfacción de remuneración y valor del empleado

10. ¿Estás satisfecho con tu empleo actual y el área en la que te desarrollas?

Tabla 10.
Satisfacción de empleo y área de desarrollo

Descripción	Número de personas	Porcentaje
SI	16	53%
NO	14	47%
Total	30	100%

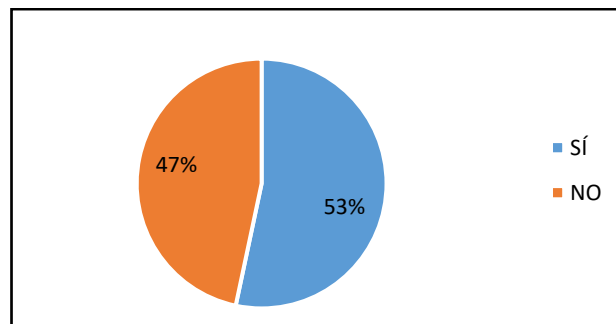


Ilustración 10. Satisfacción de empleo y área de desarrollo

De acuerdo a la entrevista realizada a la gerente del almacén Artefacta del cantón Babahoyo, se detectaron las siguientes expresadas en la tabla 11.

Tabla 11.
Resultado de Entrevista

Preguntas	Respuestas
1.- ¿El almacén Artefacta cuenta con algún modelo de diseño organizacional?	Siempre es bueno tener un diseño organizacional el cual debe estar bien definida y detallada en sus campos áreas y estructuras a cumplir
2.- ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con los objetivos de la empresa?	No siempre pueden cumplir sus objetivos, pero cabe resaltar que son evaluados siempre por ellos
3.- ¿Cree usted que las funciones y actividades de los colaboradores están distribuidas de forma equitativa?	Si cada colaborador sabe su área de trabajo y se desempeña de manera muy hábil y profesional
4.- ¿Piensa usted que los colaboradores conocen cual sobre la estructura organizacional del almacén Artefacta?	Si por la cuestión de cada ingreso de colaborador se los instruye y capacita en todo
5.- ¿Considera usted que el almacén cuenta con una buena cultura organizacional?	Si pero se debería poner en practica siempre

6.- ¿Cree usted que se mantiene una buena gestión administrativa?	Si
7.- ¿Usted considera que se deba de dar cursos de capacitaciones frecuentes a los colaboradores sobre atención al cliente?	Actualmente se está brindando capacitaciones constante en todas las áreas relacionada con la empresa
8.- ¿Qué estrategias cree necesaria incorporar en el almacén Artefacta?	Implementar más, en estrategias Directas de marketing y de negocio

8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En base al modelo de diseño organizacional del almacén Artefacta, 3 de 30 empleados no conoce del modelo o expresa haberlo escuchado alguna vez. En donde la gerente añade que, si se cuenta con un diseño, sin embargo, no está actualizado.

Por otro lado, en relación al contenido del modelo organizacional, existe un número de 14 empleados que conocen de las funciones y actividades dentro de este documento, sin embargo, 16 personas no lo conocen. Mientras que la gerente agrega que las funciones están distribuidas de manera equitativa, para que así cada colaborador se desempeñe en el área de trabajo correspondiente a sus habilidades y capacidades.

De acuerdo, a la satisfacción con el liderazgo dentro del almacén, 13 personas de 30 están totalmente de acuerdo con el liderazgo de los jefes de áreas.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos en los tiempos establecidos, se identificó que existe una semejanza en base al cumplimiento y al incumplimiento de las metas, por lo que este resultado coincide con la opinión de la gerente quien menciona estar totalmente consiente que no siempre se logra cumplir los objetivos planteados.

En cuanto a la retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa, se determinó que esto ocurre a veces, debido a que un porcentaje alto de 53% persona lo definió así. Lo cual hace referencia a lo mencionado por la gerente en la entrevista en cuanto a la buena cultura organizacional, en donde hace énfasis en poner en practica siempre este el buen habito ya que esto podría ayudar en un mejor desempeño, compromiso y productividad de los empleados.

En relación con la frecuencia en las capacitaciones, 19 de 30 empleados mencionaron haber recibido capacitaciones ocasionalmente. Lo que se vincula con la opinión de la gerente quien menciona que, para llevar a cabo una buena gestión administrativa, hay que dar capacitaciones frecuentes, específicamente en estrategias directas de marketing y de negocio.

Sobre la satisfacción de los empleados un 87 % no siente que su talento y habilidades son bien remunerados o valorados. Asimismo, un 73% expresa no tener estabilidad laboral. Lo cual se relaciona con insatisfacción laboral.

9. CONCLUSIONES

En este caso de estudio se logró identificar un factor común que hace que el índice de rotación de empleados sea elevado dentro de almacén Artefacta del cantón Babahoyo, en donde la problemática central parte de la insatisfacción del empleado con la empresa. Un factor que se identificó en los resultados de esta investigación fue la insatisfacción con la remuneración, puesto que la política de pago para vendedores, asegura la mitad de un salario básico unificado, mientras que el restante depende del desempeño en las ventas, en donde los factores económicos y sociales implican el cumplimiento dichas metas, teniendo como resultado una compensación económica inferior a lo que los empleados consideran adecuado, para su talento, experiencia y habilidades, ocasionando desmotivación y frustración que termina siendo un

factor para desvincularse con la empresa. Situación que pone en evidencia el problema dentro del diseño del plan de remuneración, debido a que no se está cubriendo con las necesidades de los empleados, ya que solo se está contemplando las necesidades empresariales.

Con respecto a las causas relacionadas con la cultura y clima organizacional se identificó un olvido o desconocimiento de los valores corporativos del almacén. De igual manera, se percibe por parte de los empleados la irrelevancia del liderazgo específicamente en los de mando intermedio como lo son los jefes/responsables de cada área, ya que no se les permite expresar opiniones, preocupaciones y/o sugerencias sobre las políticas en el lugar de trabajo, limitando la retroalimentación entre áreas y por ende interfiriendo en la mejora de la empresa.

En base a las capacitaciones que brinda la empresa quedo demostrado que existe un plan anual de capacitación, debido a que el presupuesto para este rubro suele ser limitado, por los altos costos en equipamiento, tiempo y desarrollo del entrenamiento interno que implican una frecuente capacitación. Debilitando la gestión del conocimiento de los colaboradores, que es considerada actualmente como una herramienta que aporta al éxito de la estrategia empresarial.

El alto índice en la rotación de personal genera un clima laboral inestable entre los colaboradores, debido a que las bajas hacen que se tomen decisiones apresuradas y se distribuyan de manera inadecuada a las personas de sus puestos de trabajos generando insatisfacción laboral y por ende el incumplimiento de los objetivos en las funciones y actividades dentro del modelo organizacional. La movilidad de personal, genera en los empleados inestabilidad laboral, debido a que se crea un ambiente tenso, por la baja productividad, negativismo, incumplimiento de metas, impuntualidad y ausentismo, que se considera por el empleado como un factor para el declive de la empresa.

Por otro lado, los altos costos que demanda la rotación de personal es un factor que interfiere a baja productividad en ventas del almacén, debido a que al ser una empresa de ventas los empleados están ligados directamente con la productividad de la mismas, lo cual afecta directamente al capital, siendo difícil de recuperar el dinero.

10. RECOMENDACIONES

En este estudio se ha identificado que existen múltiples motivos por los que el índice de rotación de personal en el almacén Artefacta del cantón Babahoyo es alto. Por ende, es indispensable desarrollar estrategias para evitar la rotación de personal y retener a los empleados. A continuación, se detallan las propuestas que se deberían considerar para evitar la rotación de personal de dicha empresa.

Se recomienda modificar el sistema retributivo, en donde los pagos de propinas o incentivos se haga de manera puntual, basado en los siguientes enfoques: 1) Premiar el trabajo en equipo, en donde se recompense a los departamentos que se destaquen o cumplan con los objetivos empresariales. 2) Retribuir el desempeño individual. Con esta propuesta lo que se busca no es aumentar el nivel retributivo, debido a que se trata de no general más costos en la empresa, por ende lo que se quiere es que la forma de pagar sea diferente es decir que sea motivadora y satisfactoria para los empleados; y que sirva como una herramienta clave para atraer y mantener el talento, así como orientar el desempeño de cada uno de ellos.

Por otro lado, se sugiere lograr que la misión y la visión de la empresa sea conocida y adoptada como propia por el lado de los trabajadores, para ello se debe tener en cuenta la forma en que comunica esta información, por ende se plantea la difusión constante de esta información y por todos los medios posibles, desde el boletín internos, cartelera, reuniones en equipo etc.

Para mejorar el clima laboral, se propone crear un buzón de sugerencias y quejas para empleados online, en donde se mantenga un proceso profesional y anónimo de la información, para de esta manera mejorar la comunicación entre directivos y empleados, empoderar a los empleados dándole la oportunidad de expresar sus pensamientos e ideas en la toma de decisiones de la empresa y finalmente aumentar el compromiso y productividad de los empleados.

Con respecto a la insatisfacción del personal con los directivos, se recomienda capacitar anualmente a los directivos sobre el manejo de conflictos y trabajo en equipo. Asimismo, para los empleados se recomienda que se realicen capacitaciones semestrales, como estrategia empresarial. Para llevar a cabo estas capacitaciones, es importante considerar las capacitaciones en línea, debido que esto ayudara a tener mayor acceso, disponibilidad de tiempo y reducción de costos para la empresa.

Finalmente se aconseja cultivar la cultura del cliente interno, enriqueciendo las relaciones internas, mediante el diseño de estrategias orientadas a la participación y enriquecimiento de relaciones entre líderes y colaboradores, reforzando la confianza, compartiendo actividades fuera de las actividades diarias empresariales. Como estrategia se podría considerar la elaboración de un reglamento con la participación de toda la plantilla laboral.

REFERENCIAS

Ayensa Esparza , Á. (2022). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (Edición 2022)*. Editorial Paraninfo.

- Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Calderon, C., Parga, M., & Betancourt, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 7(1), 58-66.
- Casco, A., Garrido, R., & Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*((2017-01)). Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Coll Morales, F. (28 de Marzo de 2020). *Rotación de personal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Ionos. (13 de Marzo de 2019). *Gestión de personal: tareas, funciones y objetivos*. Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>
- Olvera, K. (2019). CONSECUENCIAS DE UNA MALA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- Pazmiño, A., Poma, M., Cárdenas, C., & Ordoñez, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Infinite Study.
- Pereyra, L. (2020). *Administración II*. México: Klik.
- Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- RAE. (2022). Obtenido de <https://dle.rae.es/administraci%C3%B3n>
- Torres, D. (2 de Septiembre de 2021). *¿Alta rotación de personal? Causas, consecuencias y soluciones*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal>

ANEXOS

ANEXO 1. GUIA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA PROCESO DE TITULACIÓN

Entrevista dirigida a la gerente del almacén Artefacta del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

1.- ¿El almacén Artefacta cuenta con algún modelo de diseño organizacional?

.....

2.- ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con los objetivos de la empresa?

.....

3.- ¿Cree usted que las funciones y actividades de los colaboradores están distribuidas de forma equitativa?

.....

4.- ¿Piensa usted que los colaboradores conocen cual sobre la estructura organizacional del almacén Artefacta?

.....

5.- ¿Considera usted que el almacén cuenta con una buena cultura organizacional?

.....

6.- ¿Cree usted que se mantiene una buena gestión administrativa?

.....

7.- ¿Usted considera que se deba de dar cursos de capacitaciones frecuentes a los colaboradores sobre atención al cliente?

.....

8.- ¿Qué estrategias cree necesaria incorporar en el almacén Artefacta?

.....

.....

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA PROCESO DE TITULACIÓN

Encuesta dirigida al: Personal Administrativo

Objetivo: Identificar los factores que influyen en la buena gestión administrativa del almacén Artefacta del cantón Babahoyo.

1. ¿El almacén Artefacta cuenta con algún modelo de diseño organizacional?

Sí No

2. ¿Considera usted que las funciones y actividades dentro del almacén Artefacta están bien distribuidas?

Sí No

3. ¿Considera usted importante el liderazgo dentro del almacén?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cree usted que los objetivos del almacén Artefacta se cumplen en los tiempos establecidos?

Sí No

5. ¿Existe una buena retroalimentación entre las diferentes áreas y colaboradores de la empresa?

- Siempre

- Frecuénteme
- A veces
- Rara vez
- Nunca

6. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7 ¿La empresa lo dota de las herramientas y soluciones necesarias para realizar con eficacia su trabajo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

8. ¿Consideras que su talento y habilidades son bien remunerados o valorados?

- Sí No

9. ¿Consideras que tiene una buena estabilidad laboral?

- Sí No

10. ¿Estás satisfecho con tu empleo actual y el área en la que te desarrollas?

- Sí No

OFICIO PARA LA PETICIÓN DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 9 de agosto. del 2022

Srta.

Cindy Estefanía chica naranjo

Jefa de tienda de la empresa Artefacta

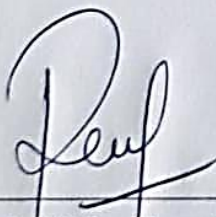
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **GOMEZ ARRIAGA ROSALIA SHIRLEY**, con cédula de identidad 1250199328, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de comercio rediseñado, matriculada en el proceso de titulación periodo abril – septiembre 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 estudio de caso denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL ALMACÉN ARTEFACTA DEL CANTÓN BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Rosalía Shirley Gómez Arriaga

1250199328



ARTEFACTA
CANTÓN BABAHOYO

CARTA DE AUTORIZACION



Babahoyo, 9 de agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **ARTEFACTA** de la ciudad de Babahoyo cabecera cantonal. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **GOMEZ ARRIAGA ROSALIA SHIRLEY** de la carrera de comercio rediseñada de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL ALMACÉN ARTEFACTA DEL CANTÓN BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Srta. Cindy Estefanía chica naranjo

1207739838

Cindychican27@gmail.com

RUC DE LA EMPRESA

RUC
1790895548001

Razón social
UNICOMER DE ECUADOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre: WONG AGUIRRE SUSSY FRANCES
Cédula/RUC: 0702134578

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES
(VELOMOTORES), TRICIMOTOS.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Subtipo contribuyente

BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS

Clase contribuyente

ESPECIAL

Obligado a llevar contabilidad

SI

Fecha inicio actividades

12/01/1989

Fecha actualización

15/07/2022

Fecha cese actividades

Agente de retención

SI

CERTIFICADO DE ANÁLISIS DE ANTIPLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GOMEZ ARREAGA SHIRLEY ROSALIA

6%
Similitudes



3% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GOMEZ ARREAGA SHIRLEY ROSALIA.docx
Tamaño del documento original: 476,36 ko
Autor: []

Depositante: undefined undefined
Fecha de depósito: 11/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 5799
Número de caracteres: 38.379

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upse.edu.ec https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2670/6/UPSE-TAE-2015-0041.pdf.txt	2%		Palabras idénticas : 2% (134 palabras)
2	repositorio.espam.edu.ec https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1287/4/TTAP22D.pdf.txt	1%		Palabras idénticas : 1% (69 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11810/4/E-UTB-FAFI-COM-000061.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (54 palabras)
4	www.ionos.es Gestión de personal: definición, tareas y objetivos - IONOS https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/ 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (55 palabras)
5	MORA GAMARRA DAVIS ROLANDO.docx MORA GAMARRA DAVIS ROLANDO #0d7859 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (47 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ESTUDION DE CASO REDISEÑO.docx CONTROL DE INVENTARIO DEL ALMAC... #5da5fd El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (16 palabras)
2	Trabajo Final-Contreras Silva Neydi Brinet.docx Trabajo Final #e6ed4c El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11823/3/E-UTB-FAFI-COM-000070.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
4	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31525/1/78_GTH.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
5	blog.hubspot.es ¿Alta rotación de personal? Causas, consecuencias y soluciones https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- <https://dle.rae.es/administración>