



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTION DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL  
“TIÑE” DEL CANTON URDANETA.**

**EGRESADO:**

**ROMARIO ALFREDO DICADO SISALEMA**

**TUTOR:**

**ING. JORGE CAICEDO FLORES.**

**AÑO 2022**

## **Resumen**

El estudio de caso titulado como Gestión de Talento Humano en el Comercial “Tiñe” de la Parroquia Ricaurte tiene como finalidad conocer los factores que influyen en el buen desempeño del personal dentro de su puesto de trabajo, mediante la información gestionada por medio de sus colaboradores, se aplicó el método descriptivo para así recopilar la información requerida, utilizando las encuestas y entrevistas llegando a corroborar que la falta de talento humano se debe a la falta de capacitación y motivación por parte de los propietarios del Comercial.

El Comercial “Tiñe” se ve afectado por la falta de entusiasmo, compañerismo, deseos de trabajar por parte de sus colaboradores, ya que el ambiente en el que se encuentran genera incertidumbre hacia cada uno de ellos. En este estudio de caso se comenta los déficit que maneja el comercial, para que con esto ayude resolver los inconvenientes que son generados por parte de una mala gestión de talento humano, ya que se evidencio a través de encuestas y entrevistas las malas relaciones que conllevan a diario dentro de la misma.

Para mejorar la relación que existe dentro del campo laboral es de manera urgente que el propietario se enfoque en la capacitación adecuada hacia las personas que están en el cargo administrativo, y poder corregir las malas decisiones que se toman con los colaboradores, brindando empatía, confianza y seguridad a cada uno de ellos, para que así se sientan cómodo en sus funciones designadas.

### **Palabras claves.**

Talento humano, comunicación, capacitación, empatía, decisiones, colaboradores.

## **Abstract**

The case study entitled Human Talent Management in the Commercial "Tiñe" of the Ricaurte Parish has the purpose of knowing the factors that influence the good performance of the personnel within their job, through the information managed through their collaborators. , the descriptive method was applied in order to collect the required information, using surveys and interviews, corroborating that the lack of human talent is due to the lack of training and motivation on the part of the owners of the Commercial.

The Commercial "Tiñe" is affected by the lack of enthusiasm, camaraderie, desire to work on the part of its collaborators, since the environment in which they find themselves generates uncertainty towards each one of them. In this case study, the deficits that the commercial manages are commented, so that with this it helps to solve the inconveniences that are generated by a bad management of human talent, since the bad relations that they entail were evidenced through surveys and interviews. daily within it.

To improve the relationship that exists within the labor field, it is urgent that the owner focus on adequate training for the people who are in the administrative position, and be able to correct the bad decisions that are made with the collaborators, providing empathy, trust and security to each of them, so that they feel comfortable in their designated functions.

### **Keywords.**

Human talent, communication, training, empathy, decisions, collaborators.

## **Introducción.**

La presente investigación se realizó en el Comercial “Tiñe” del Cantón Urdaneta, que brinda el servicio de abastecimiento de víveres y productos alimenticios para el consumo del hogar para la localidad. Este comercial brinda productos de primera calidad los cuales están destinados para la preparación de comidas etc. Ofertan una variedad de productos en determinadas secciones en todo lo que respecta a las carnes, embutidos, panes, leches, bebidas energéticas, arroz, legumbres, confites, pañales.

El objetivo primordial tiene la finalidad de mejorar la gestión de talento humano y su efecto con el desempeño laboral, se pretende obtener la información sobre la importancia de la gestión de talento humano en el Comercial “Tiñe” del Cantón Urdaneta, pese a que el capital humano es primordial en una empresa porque posee conocimiento, experiencias, habilidades que de alguna manera dan vida, movimiento y acción, por lo tanto una explicación de este proyecto para mejorar el desempeño laboral y así conseguir los recursos generando resultados positivos en beneficio de la empresa y de los mismos empleados.

La investigación del caso de estudio de acuerdo al perfil profesional de los colaboradores de la organización debido a que se estable la línea de investigación: Gestión Financiera Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, dando como resultados analizando que se desarrolla actividades sobre la gestión de talento humano, trato brindado hacia los trabajadores, en cuanto a la sublínea de investigación de la organización es la de Empresas e Instituciones públicas y privada esto porque es una empresa dedicada a brindar productos alimenticios de primera necesidad para el consumo de las personas.

La metodología utilizada en el presente caso de estudio en la descriptiva mediante la recolección de datos con la finalidad de conocer y comprender las principales irregularidades de organización, y así determinar todo aquello que se presenta en la organización mediante

herramientas como encuestas realizadas a los trabajadores de la misma enfocadas a las irregularidades que existe dentro de la empresa y la entrevista realizada al administrador del comercial para conocer sus perspectiva dentro de la misma y de sus trabajadores, este trabajo forma parte de un estudio más amplio en el que se está identificando información más relevante para saber sus ventajas y desventajas de la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el caso de estudio da como resultado que el administrador carece de empatía, y falta de consideración hacia su grupo de trabajadores, dejando en evidencia el mal trato y abuso por parte de los dueños de la empresa, ya que la falta de comunicación genera muchos inconvenientes que son ocasionados a diario entre los trabajadores o a su vez los descuentos que se les realiza a cada trabajador por el descuido al momento de revisar los productos al momento de ingresar al comercial.

## **Desarrollo.**

Dentro de las funciones de un departamento de talento humano, se encuentra el desarrollo de talentos humanos, que abarca las actividades de diseñar planes de capacitación y su ejecución de manera eficiente y eficaz, analizar las capacidades de los empleados, mediar la motivación de estos, así como su desempeño e incentivar la participación efectiva en la realización de las actividades; así como su contraparte que es estudiar el ausentismo y determinar el porqué del mismo.

El desarrollo de talento humano lo podemos definir de la siguiente manera, como la formación o instrucción educativa que recibe la persona con la finalidad de ayudarlo a su crecimiento profesional con la finalidad de mejorar su efectividad en el desarrollo de sus actividades relacionadas con el cargo que desempeña. Generalmente siempre este desarrollo está vinculado con los objetivos planteados a largo plazo de acuerdo a la cultura organizacional y su planificación institucional que debe cumplir. Además, debemos entender que la finalidad o actividad principal de desarrollo del talento humano es y será mejorar la fuerza laboral para que desempeñen de mejor manera sus funciones dentro de la organización y puedan llegar a la consecución de los objetivos.

Según un nuevo estudio: El desarrollo de los recursos humanos en una organización es el contexto de un proceso mediante el cual a los empleados de una organización se les ayuda, de una manera continua y planificada a:

- Adquirir o perfeccionar las capacidades necesarias para realizar varias funciones asociadas a sus actuales roles o futuros roles.
- Desarrollar sus capacidades generales como individuos y descubrir y explotar sus propios potenciales internos con fines de desarrollo.
- Desarrollar una cultura organizacional en el que las relaciones supervisor-

subordinado, trabajo en equipo y la colaboración entre las subunidades sean fuertes y contribuyan al bienestar profesional, la motivación y el orgullo de los empleados (Arizmendi Díaz, 2015).

La definición del desarrollo del talento humano debido al medio donde se realiza se encuentra muy limitado al ámbito laboral u organizacional, partiendo de esto debemos tener en cuenta que no existe un solo método para potenciar este desarrollo, sino que a su vez en un conjunto de técnicas y metodologías y procesos que se deben aplicar para la mejor del talento humano. Dentro de este existen técnicas y herramientas, las cuales permiten medir el desempeño, la formación y las acciones de desarrollo que las empresas ponen en práctica para empezar, facilitar y promover el proceso de manera continua, el mismo que debido a su naturaleza no tiene límites, por lo cual es imperioso que sea monitoreado periódicamente para determinar si se está cumpliendo de manera fácil o dificultado el mismo.

Los recursos humanos dentro de una empresa es un departamento fundamental, por lo que se requiere que lo administren personas con intelectos y con esto generar buenas perspectivas desde lo más pequeño hacia lo más grande en cuanto a expectativas y propuestas de parte de una empresa. En el departamento de recursos humanos se manejan las relaciones que existen en el ámbito laboral, de parte de los gerentes administrativos hacia sus colaboradores. El mismo que tiene que ser grato y muy amistoso. Logran observar el desempeño de una persona a partir de realizar las tareas asignadas, cumpliéndolas o generando las expectativas deseadas por parte de la empresa.

## **Sustento teórico.**

### **Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es cumplir responsabilidades, realizar las obligaciones laborales, es decir el rendimiento y la actuación del trabajador al efectuar ocupaciones que requiere la empresa. El personal expresa sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes y emociones que aportan resultados esperados por la organización, influyendo en el logro de los objetivos planeados. Por lo tanto el desempeño laboral se refiere a las actividades que realiza el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están relacionados directamente con mejorar eficiencia, calidad y rendimiento de la misma (Chiavenato, 2007, pág. 338)

El desempeño de cada persona en su puesto de trabajo se debe a la calidad en la que día a día aporta con conocimientos, ideas y buen desarrollo logístico, todo esto en base a un buen funcionamiento y excelente ejecución por parte de los colaboradores o trabajadores. El desarrollo intelectual siempre jugara un papel muy importante, ya que permite ver el resultado de su capacidad y ver qué tan lejos puede llegar con sus ideas. Por este motivo siempre se hace las entrevistas previas a la obtención del puesto de trabajo, esto ayuda de una manera importante para captar su desarrollo físico e intelectual.

### **Factores que inciden al desempeño laboral.**

Las organizaciones para brindar una atención de calidad a sus clientes, consideran los factores que inciden de manera directa en el desempeño de sus colaboradores, entre los cuales se encuentran la satisfacción del empleado, trabajar en equipo y la capacitación de los trabajadores. Desde el punto de vista de Uribe (2014) indica que “El clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen a



una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores”.

Los factores que llegan a incidir serán el resultado de parte del manejo del talento humano dentro de la empresa, esto quiere decir si se encuentran en un ambiente saludable y con buenas perspectivas de ambas partes, la relación que mantengan siempre será el factor clave para que puedan convivir en un correcto clima laboral. El mal trato hacia los trabajadores siempre será determinante, ya que no llegan a comprometerse para la empresa. Los horarios de trabajo siempre serán de mayor incidencia porque los colaboradores querrán tener un espacio en el cual realicen otras actividades fuera de lo concurrente en la empresa.

El clima laboral existente dentro de una empresa debe ser lo prioritario, porque es el entorno en el que se manejan, y pasan horas desenvolviéndose en cualquier tarea que les sea asignada. Las herramientas que son necesarias para el correcto equipamiento debe ser prioridad, para que con ello no logre suceder cualquier accidente laboral dentro de la empresa u organización. Los factores ambientales o higiénicos ya que el encontrarse en una zona donde se genere mala atención, por la falta de ventilación, iluminación, la bulla y lo que afecte la estabilidad mental del trabajador se manifiesta como pieza clave para su correcto desempeño.

### **Satisfacción del trabajo.**

El talento humano es uno de los componentes principales de la empresa, por lo tanto, es indispensable que tengan satisfacción en el trabajo, ya sea por condiciones de seguridad, buen trato humano, armónico clima de trabajo, remuneración justa por su desempeño, para de esa manera aporten en beneficio de la empresa. La satisfacción laboral se refiere a las

actitudes favorables del colaborador frente a sus tareas. Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la **satisfacción laboral** como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

La satisfacción laboral es la comodidad que sienten los trabajadores en su ámbito laboral, sienten que tienen una libre expresión hacia el resto de personas, que tienen un trato distinto al que ofrecen otras empresas. Esto ayuda y mejora el rendimiento de cada uno de ellos al momento de dirigirse hacia las personas que llegan a realizar las compras, o a su vez cuando tienen alguna inquietud, ellos podrán responder de una manera adecuada y con eficiencia.

### **Autoestima**

El autoestima tiene un dominio en la influencia del logro de las metas, el trabajador autoestimado muchas veces depende porque tiene propósitos claros, posee objetivos bien definidos o trabaja desde su vocación y de esta manera disfruta lo que hace, no por obligación sino por elección personal, lo cual no se ausenta de lo que le produce satisfacción, de esta manera su actitud es entusiasta, asume responsabilidades porque se cree capaz de poder hacer y controlar su trabajo, asimismo mantener una armonía consigo mismo y con los demás. Sentido de eficacia personal “autoeficacia”: es la confianza en el funcionamiento de la mente en la capacidad de pensar en los procesos por los cuales se juzga, se elige y se decide. Confianza en la capacidad de comprender los hechos de la realidad que entran en el campo de los intereses y necesidades, y en ser capaz de conocerse a sí mismo (Orduña, 2003).

La autoestima es determinante a la hora de ejecutar las tareas asignadas, ya que si no estás en buena manera con la empresa notarás que puedes realizar de mala forma lo que te asignaron

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se refiere a una serie de estrategia o métodos que utilizan para lograr las metas, beneficiando al personal y a la empresa con el aumento de creatividad, mejora resultados, mejora la motivación, potencia esfuerzo, aumenta el compromiso, favorece el clima de trabajo y mejora la comunicación. La importancia de trabajar en equipo es aprender a convivir en el mismo ambiente, compartir ideas, delegar funciones, colaborando con la habilidad para trabajar juntos hacia una visión común. Para Ceneval (2006) es la resultante de integrar ayuda a terceros, intercambio de información, integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo.

El trabajo en equipo en si es una herramienta en la cual el gerente o propietario le puede sacar provecho ya que ellos sienten la obligación de poder en conjunto realizar tareas de difícil ejecución, ya sea dividiéndose el trabajo u ayudándose si el compañero lo requiere. Esto permite que las cosas a realizarse se hagan de una manera eficaz ya que permiten que las cosas se hagan de una manera productiva. Sin embargo cuando no existe el trabajo en equipo el resultado siempre será negativo ya que cada colaborador querrá ejecutar su trabajo de manera individual y no velara por el bien de la empresa.

## **Capacitación del trabajador**

Está enfocada hacia el trabajador que desempeña ya sea por reciente ingreso en la organización o un ascenso dentro de la misma, la capacitación es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes de los colaboradores al mismo tiempo buscar el crecimiento de la empresa. La capacitación es una herramienta de conocimientos claros sobre el trabajo, actitudes que tienen las organizaciones de tareas y el ámbito, tal como el desarrollo de las habilidades y destrezas. Según el autor (Chiavenato, 2007) expresa que “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Dessler G. (2006) aclara que la capacitación proporciona a los colaboradores mejoría en las habilidades, dentro de su campo de trabajo, con ello logrando un rendimiento esperado. La capacitación sin embargo, puede que implique un mostrador y así captar el desempeño de su equipo, con ello verifica como llegan a vender los productos o mercadería. El desarrollo de las destrezas y habilidades de los colaboradores se basan en los conocimientos que puedan brindar los gerentes o ejecutivos de una empresa, a través de charlas, que es la herramienta con mayor eficacia ya que logran captar las ideas de una manera rápida.

### **Variables que afecten el desempeño laboral.**

Según (Kurt, [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com), 2014), el desempeño laboral es la apreciación, más o menos objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria.

- Estilo de liderazgo.
- La carga de trabajo producto de la distribución de tareas.

- Los estándares mal diseñados.
- La selección.
- Retroalimentación.

El desempeño laboral es el reflejo de las decisiones que tome el gerente administrativo dentro de una empresa, ya que es la persona que llega a motivarlas o a su vez a bajarles la autoestima por el trato o la confianza que les brindan dentro de su campo laboral. Los gerentes o propietarios deberán llevar en cuenta siempre que los colaboradores o trabajadores sean tratados de una manera especial, brindándoles siempre el apoyo que necesitan, así mismo las motivaciones si por cualquier motivo les llegaran a suceder algún accidente dentro del ámbito de trabajo.

### **Conflictos laborales.**

Los conflictos laborales son inherentes a la actividad empresarial. Además, si bien pueden afectar el entorno laboral, si se abordan sin problemas, pueden ayudar a las empresas a mejorar sus prácticas y lograr una mayor productividad. Otro punto importante es que el liderazgo (es decir, el gerente) del área o empresa debe ser el responsable de la resolución de conflictos. Por ello, la idea no es solo fortalecer su liderazgo, sino también buscar brindar un mejor ambiente laboral donde los colaboradores puedan desarrollar plenamente sus capacidades.

Los conflictos laborales se pueden dividir en diferentes tipos, de la siguiente manera: Según fuentes relevantes: Intrínsecos: Se originan a partir de conflictos de los empleados consigo mismos. Por ejemplo, esto podría deberse a que no está satisfecho con las tareas que le han sido delegadas, Relación interpersonal: Algo que sucede entre dos o más personas, por ejemplo, debido a la competencia. Intragrupal: Son conflictos que se dan dentro de un grupo, como un área de una empresa, cuyos miembros pueden no estar de acuerdo en cómo dividir

las tareas laborales. Entre grupos: Se dan por desacuerdos entre miembros de diferentes grupos de una organización, por ejemplo, porque no deciden qué área debe ser la responsable de una actividad. Colectiva: Cuando los empleados muestran desacuerdo sobre las decisiones de la gerencia.

Cuando hay falta de entendimiento entre compañeros. Información: Cuando no hay suficiente comunicación, por ejemplo, lo que el empleado debe lograr. Estilística: Cuando la organización o forma de la obra no encaja. Metas: Si no hay acuerdo o alineación sobre lo que la empresa debe lograr. Como resultado, algunos trabajadores pueden sentir mucha presión, por ejemplo, para lograr objetivos que se consideran muy exigentes. Basado en roles: si la posición del empleado en la organización no está clara, es decir, con respecto a las funciones que debe realizar.

Por valores diferentes: Cuando los principios éticos de un empleado son diferentes a los de sus compañeros, o incluso a los principios morales que defiende la empresa como organización. Son temas sustantivos de interés para la organización. Por ejemplo, desacuerdos sobre cómo alcanzar las metas de ventas. Luego, al abordar las diferencias, las empresas pueden destacarse. Disfuncionales: Solo frenan el crecimiento de la empresa. No mejoró las operaciones de la empresa como un tema sustantivo en sí mismo.

### **Sobrecarga laboral.**

Asignar funciones adicionales a los empleados de manera excesiva, desproporcionada y persistente. Así, el trabajo desproporcionado no estimula a los colaboradores, pero representa riesgos psicosociales que afectan su calidad de vida. Por ejemplo, cuando un colaborador tiene una actividad designada, y de repente llega el jefe y le pide un informe detallado al día siguiente sin liberarlo de su trabajo diario, es posible que la persona no pueda mantenerse al día y comience a sentirse estresada y estresada. .

Estos son algunos de los efectos negativos de la sobrecarga de trabajo que afecta los resultados organizacionales. Debido a las presiones que se ejercen sobre los empleados, las consecuencias a nivel empresarial son múltiples, entre ellas como forma de acoso laboral, el exceso de trabajo puede tener consecuencias legales para la empresa. “Bajo un acuerdo bajo la ley, una jurisdicción protegida de seis meses eventualmente podría asignarse a los trabajadores con exceso de trabajo”, dijo Patiño. También agregó que “cuando un trabajador que sea víctima de hostigamiento renuncie a su puesto de trabajo. Para acabar con este problema, es necesario saber qué está provocando la sobrecarga de trabajo. Por ejemplo, falta de organización, gestión fallida del tiempo, mala comunicación entre equipos de trabajo, procesos obsoletos, tareas innecesarias o demasiado complejas.

Identificar metas alcanzables y fechas para alcanzarlas Disponer y disponer de herramientas adecuadas para gestionar la información y los procesos Evite distracciones, como teléfonos celulares y redes sociales. Cumplir con el horario recomendado Promover la creatividad y el ingenio. No ignore estos aspectos y fomente una cultura empresarial que esté marcada por el equilibrio personal y laboral de los colaboradores y fomente el diálogo constante. En última instancia, no solo está en juego el bienestar de las personas, sino también la estabilidad de la empresa.

### **Beneficios**

Los beneficios para empleados se han convertido en una herramienta estratégica para las empresas. Esto se debe a que las empresas son cada día más conscientes de que la calidad de vida, la reducción del estrés y el equilibrio entre la vida laboral y personal son claves para aumentar la productividad y la lealtad de los empleados y prevenir el ausentismo. Los beneficios sociales pueden definirse como la remuneración o los beneficios distintos del salario que reciben los empleados de una empresa por su trabajo. Estos beneficios no tienen

nada que ver con aumentos o pagos extras, son beneficios con un propósito claro: mejorar la calidad de vida y satisfacer algunas necesidades externas o internas del trabajador.

Este es uno de los beneficios más comunes para los trabajadores. Puede ayudarlos a mantenerse saludables y evitar más ausencias. La alimentación es otro de los beneficios más habituales en las empresas. Muchos son los que ofrecen comida o entradas con descuento. A menudo, los boletos no cubren todo, pero representan un gran ahorro para los trabajadores a fin de mes. La formación de los empleados beneficia tanto al empleado como a la empresa. Las empresas podrán disfrutar y "utilizar" los nuevos conocimientos adquiridos por los trabajadores. Además, ayudará a que el trabajador se sienta valorado en las apuestas que se hagan por él.



**Tabla 1**

Al aplicar estos instrumentos de recolección de información como es la entrevista y la encuesta, se obtuvo información necesaria y relevante, donde cuyos datos más importantes obtenidos de las personas entrevistadas, se presentan a continuación:

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al Administrador del Comercial “Tiñe”.*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Qué tan afectiva es la comunicación con los trabajadores?	La comunicación del personal es poca afectiva, esto se refleja en el desempeño de sus labores.
<b>2</b>	¿Cómo considera usted su gestión como líder?	La gestión que ejerzo como líder a mi criterio es buena porque se ve en el desarrollo del comercial.
<b>3</b>	¿Dentro de la empresa que se aplican programas de motivación utilizan hacia los trabajadores?	Dentro del Comercial no se aplican programas de motivación, porque la mayoría de programas requiere presupuesto económico el cual no es autorizado por el propietario del comercial.

---

Dentro del comercial no

4 ¿Cuáles son las herramientas o se aplican procesos de estrategias que utilizan para la capacitación, como encargado de capacitación del personal dentro de la empresa?

he presentado la propuesta al propietario, pero el siempre expresa que eso requiere un presupuesto y tiempo.

---

5 ¿Qué opina usted sobre el clima laboral existente dentro de la empresa?

Existe un clima muy tenso debido a la falta de comunicación entre el personal con sus compañeros de trabajo, por eso ocasiona que en ciertas circunstancias se de algunos conflictos laborales.

---

6 ¿De qué manera considera usted las opiniones del personal?

No se toma en cuenta las opiniones porque el propietario ejerce un liderazgo autoritario por ello, él es el único que toma las decisiones.

- 
- **Fuente:** Entrevista aplicada al Administrador del Comercial "Tiñe".
  - **Elaborado por:** Romario Alfredo Dicado Sisalema.

## **ANALISIS.**

Al determinar el resultado obtenido en la entrevista dirigida al Administrador del Comercial “Tiñe”, cabe recalcar que se evidenciaron falencias en el área de talento humano, existiendo un mal manejo y poca consideración dirigida al personal de trabajo, careciendo de una buena capacitación que deberían obtener al momento de ingresar a laboral, con ello se originan los problemas entorno a lo que les sucede dentro de la empresa, viviendo un clima laboral muy tenso en el que no se logra mantener una comunicación debida, habiendo conflictos entre los compañeros de trabajo, originado a la falta de comunicación dentro de la empresa.

### **Encuestas aplicadas a los trabajadores del Comercial “Tiñe”.**

Al aplicar la encuesta al personal se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 2**

*Ambiente adecuado.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre.	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces.	0	0%
Rara vez.	3	38%
Nunca.	5	62%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal del Comercial “Tiñe”.*

*Elaborado por: Romario Alfredo Dicado Sisalema.*

## ANALISIS

Al realizar la respectiva encuesta se detalla que; 3 personas relatan que rara vez el personal de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado, mientras que 5 aseguran que nunca están en un ambiente adecuado, esto se origina por la mala comunicación que existe en la empresa y esto origina muchos problemas en los compañeros, así como la mala comprensión, carencia de apoyo en los compañeros al momento de realizar cualquier trabajo, causándoles siempre molestias y sintiendo poco interés por el trabajo.

**Tabla 3**

*Comunicación laboral.*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente.	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno.	0	0%
Indiferente.	2	25%
Malo.	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal del Comercial "Tiñe".*

*Elaborado por: Romario Alfredo Dicado Sisalema.*

## ANALISIS

El resultado del análisis arroja que 2 personas manifiestan que es indiferente la comunicación laboral, mientras que 6 afirman que es mala la comunicación laboral dentro de la empresa, esto debido al mal manejo de parte del administrador con sus trabajadores, ya que carecen de programas de capacitaciones y motivaciones, teniendo poca importancia hacia ello

y esto se refleja en el desempeño laboral de cada trabajador, ya que ellos dicen no saber nada al momento que sucede algo, o no me dijeron como tenía que hacerlo o muchas veces decir que a ellos no le corresponde realizar esa actividad.

**Tabla 4**

*Remuneración y beneficio justos.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo.	0	0%
Algo de acuerdo.	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo.	0	0%
Algo en desacuerdo.	1	13 %
Totalmente en desacuerdo.	7	87%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal del Comercial “Tiñe”.*

*Elaborado por: Romario Alfredo Dicado Sisalema.*

### **ANALISIS**

El resultado de esta entrevista detalla que: 1 persona está en algo en desacuerdo con las remuneraciones y beneficios que perciben, tanto que 7 personas aseguran que están totalmente en desacuerdo con las remuneraciones y beneficios que reciben, ya que argumentan que es muy poco por el trabajo que realizan ya que laboran más de lo que está estipulado en la ley, no recibiendo el debido seguro que les debe ser otorgado, ni toman en cuenta las horas extras realizada todos los días, no toman en cuenta los décimos (tercer y cuarto sueldo), ni otras remuneraciones que establece la ley.

## **CONCLUSIONES.**

El desempeño y bienestar de cada trabajador son responsabilidad tanto de su supervisor inmediato como del departamento de talento humano, lo cual no se logra evidenciar dentro de la empresa ya que posee muchas irregularidades, lo cual genera un ambiente inestable y poco interés por el trabajo. No promueve ni facilita la creatividad, innovación, trabajo en equipo y sobre todo no apoyan a la capacitación de forma permanente, por ello siempre se suscitan problemas dentro de la empresa.

En la empresa se evidencia problemas internos en lo que respecta al talento humano, ya que el administrador no logra llegar a desempeñar la función requerida para que la empresa pueda lograr resultados positivos, existen muchas deficiencias, en el trato, abuso de autoridad hacia los trabajadores, el pago, lo cual no les permite mantenerse en un ambiente estable, dejando en claro que el administrador necesita una capacitación adecuada, para que tenga un mejor desenvolvimiento en la empresa.

El administrador no ejerce su función de una manera adecuada, ya que los trabajadores no logran encontrarse en un ambiente favorable para desempeñar sus funciones, no llegan a tener una buena comunicación con los demás trabajadores, generan incertidumbre entre ellos, la empresa no establece los reglamentos que son establecidos por la ley, ya que ellos creen que existe una sobrecarga laboral y no son remunerados de la forma correcta, ni les reconocen las horas extras que laboran a diario.

## **RECOMENDACIONES.**

El Comercial “Tiñe” de la Parroquia Ricaurte a través de sus propietarios deberá coordinar una buena charla entre los colaboradores y personal administrativo, para así poder percatarse de los pequeños inconvenientes que se suscitan a diario dentro del ámbito laboral, con ello entablar una nueva relación en la cual queden de acuerdo que les cumplirán con los debidos reglamentos establecidos por la ley, para así percibir sus beneficios tales como: pago de tiempo extra, ya que ellos laboran más de las 8 horas que son establecidas dentro del marco de la ley, así mismo ser asegurados ya que no cuentan con seguro, contar con los respectivos décimo tercer sueldo, aguinaldo navideño y otros beneficios que imponen la Ley del trabajo sobre los propietarios de cada empresa.

Implementar nuevas estrategias de manejo dentro del campo laboral, contando con las medidas de protección adecuadas para cada colaborador, teniendo sus uniformes especiales para estar dentro del lugar de trabajo.

## Referencias bibliográficas

### Bibliografía

- Arizmendi Díaz, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación del logro de los trabajadores*. México: Pearson Education.
- Asociación de Examinadores contra el Fraude. (18 de 12 de 2020). <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- Atehortúa Hurtado, F. (2015). *Gestión y Auditoría de la Calidad para Instituciones Públicas*. Antioquía, Colombia: Universidad de Antioquía.
- Castells, M. (2001). INTERNET Y LA SOCIEDAD RED. *commons.cc*, 3.
- CERES. (2018). *Manual para elaborar código de ética empresarial*. [https://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual\\_para\\_Elaborar\\_Codigos\\_de\\_Etica\\_Empresarial.pdf](https://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual_para_Elaborar_Codigos_de_Etica_Empresarial.pdf)
- Chávez Calderón, P. (2014). *Ética*. México: Grupo Editorial Patria.
- Chiavenato. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Coopers&Lybrand. (2017). *Nuevos conceptos de control interno*. España: Diaz de Santos.
- Díaz y Vélez. (2016). *Gestión de personas: Manual de la Gestión del capital humano en las Organizaciones*. Madrid, España: ESIC.
- Ewig, G. T. (2015). La detención policial de adolescentes. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1-2.
- Fernández García, R. (2011). *La Dimensión del Desarrollo Sostenible*. España: Ecu.
- Fernández-Pinto. (2008). empatia. *dialnet*, 1-2.
- Ferrera. (2018). *La empatía empresarial*. <https://www.lauraferrera.com/p-Como-desarrollar-empatia-en-una-empresa.html>
- Flores Villalpando, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. México: UNID.
- Fundación Interamericana. (2015). *Aspectos Fundamentales de las Organizaciones Cooperativas*. Costa Rica: FIA.
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González Campos, C. H. (2018). *Los Macro Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- García, H. A. (2008). *LA "LEY" COMO SINÓNIMO DE "ORDENAMIENTO JURÍDICO"*. Barranquilla: Scielo.
- Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., & Rojas Herrera, M. (2015). *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo*. México DF.: Plaza y Valdez S.A.
- Grupo Financiero Banco del Pacífico. (2013). *Código de Ética y Conducta*. Guayaquil: GFBP.



- Hawes, G. (2001). *El diseño de las profesiones y el perfil profesional*. Talca: Acrobat Distiller.
- Hernandez, V. h. (2010). *Maquinaria computadora e*. N.Y: Accelerating the world's research.
- Huetteman, L. (2019). *El tesoro de los valores corporativos*. España: Pearson.
- Iglesias & Tejedo. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (Segunda ed.). D.F.México, México: Macmillian Profesional.
- Lizcano, F. (2012). Conceptos de ciudadano. *openedition* , 2-3.
- López Gómez, E. (2016). competencia . *profesorado*, 3.
- Luz Vallejo Chavez. (2015). *Gestion Del Talento Humano*. Riobamba: Instituto de investigaciones.
- Luz Vallejo Chávez. (2016). *Gestion Del Talento Humano*. Riobamba: Instituto de investigaciones.
- Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e Innovación Total del Capital Humano*. México: Patria Educación.
- Navarro, E. M. (2008). *Ética*. Madrid: Akal S.A.
- PABLO BRAÑAS, D. J. (2019). MIDIENDO LA PACIENCIA. *EconomíaIndustrial*, 1.
- Pérez Bustamante & Ponce. (20 de 12 de 2020). <https://www.pbplaw.com/es/visto-bueno-terminacion-relaciones-laborales/>
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2019). *Compendio Laboral Profesional*. México DF: Tax Editores.
- Richter, J. (2011). El concepto ampliado de trabajo. *redalyc.org*, 1-2.
- Robbins P. & Judge A. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Rosas, P. M. (Ed.). (2019). *Ética en los Negocios: Conceptos y casos* (Sexta ed.). México: Pearson.
- Ruiz, L. (2010). La gestión urbana de la seguridad: política criminal y municipios. *Revista de Ciencia Penal y Criminología*, 1-125.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L. (2008). *Teoría y Práctica de la Auditoría I*. México: Ediciones Pirámide.
- silva, s. (2011). *TEORIA DEL CONOCIMIENTO*. Oaxaca: Accelerating the world's research.
- Simón, A. (2012). *Diccionario de Economía*. Madrid: Editorial Andrade.
- Terrada, M. L. (2003). Documentacion. *ariculo.es*, 2-3.
- Universidad Técnica de Babahoyo. (01 de 2020). Líneas de Investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Los Ríos.

- Vásquez-Portomeñe Seijas, F. (2013). *Los delitos contra la Administración Pública*. España: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Velásquez, M. G. (2016). *Ética en los Negocios, conceptos y casos*. México: Pearson.
- Zamora, C. (2015). *El liderazgo en el Clima Organizacional y sus repercusiones en la creación de valor* (Segunda ed., Vol. II). México: UNID.