



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Gestión de Talento Humano en la Corporación “JAHER” S.A. Provincia  
de Los Ríos cantón Babahoyo.**

**EGRESADA:**

**Gladys Beatriz Chipre Chipre**

**TUTORA:**

**MAE. ING. Magdalena Huilcapi**

**AÑO 2017**

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
DESARROLLO.....	3
CONCLUSIÓN .....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19
ANEXO N° 1 .....	22
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN JAHER S.A. LTDA. AGENCIA BABAHOYO.....	22
GLOSARIO .....	23
ENTREVISTA .....	24
ENCUESTA.....	27

# GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA CORPORACIÓN “JAHER” S.A PROVINCIA DE LOS RÍOS CANTÓN BABAHOYO.

## INTRODUCCIÓN

Almacenes JAHER inicia su actividad comercial en el año 1992 cuyo nombre se deriva de las primeras iniciales de los apellidos de sus dueños Sr. Luis Jarrín Antón y Sra. Sonia Cristina Herrera Flores, Jaher se lanza al mercado como un bazar atendido personalmente por sus propietarios que desde ese entonces se dedican a la venta de mueblería y electrodomésticos y diferentes artículos para el hogar, pasando los años como única dueña Sra. Cristina Herrera logra expandir su empresa en diferentes provincias del país siendo su matriz principal Cuenca. JAHER beneficia a sus clientes con servicio a domicilio, regalos por sus compras, de una hasta cuatro cuotas gratis, entre otras.

La administración al pasar los años ha sufrido cambios iniciando desde su nomenclatura (ARH), y se planteó una hipótesis de que la organización puede destruir la personalidad del individuo mediante imposiciones de reglas y procedimientos y es por eso que la integración de los individuos hacia la organización tiene un efecto unilateral hacia los años antiguos.

(Chiavenato I. , 2009, págs. 70-77)

Es por eso que la Gestión de Talento Humano parte de lo más importante que son las organizaciones conformadas por grupos sociales ya que están dirigidas al cambio en su desarrollo profesional, porque existen problemas administrativos que parte desde los altos mandos como gerentes hacia sus empleadores y mejorar el desarrollo de sus competencias profesionales dentro de la organización.

Las problemáticas que tiene La Corporación JAHER S.A Babahoyo, es que los trabajadores no forman un buen ambiente laboral y esto hace que no haya equipos de trabajo y que es un punto muy importante para lograr un objetivo común y fomentar el trabajo en equipo para que se sientan motivados, tener liderazgo y compañerismo. Esto hace que su eficiencia y eficacia no se vea reflejado en su labor, porque en la actualidad a estas personas no solo están dotados para habilidades manuales y físicas sino también de inteligencia, creatividad y habilidad intelectual.

## DESARROLLO

Comercial JAHER S.A Babahoyo es una de las 47 sucursales a nivel nacional y se dedica a la comercialización de toda clase de electrodomésticos de buena calidad a precio de distribuidor, Cuenta con un promedio de 630 subordinados, dentro de sus objetivos es obtener una mayor rentabilidad con su negocio, ofrecer nuevos productos, mejorar sus servicios, entre unos de ellos es dar garantía extendida a sus clientes por productos que compren en su comercial, es decir a través de su canal de distribución quiere llegar a cada uno de los hogares para ofrecer productos de calidad, dentro de sus planeaciones esta que la empresa capacita a sus colaboradores para que puedan cumplir su labor y desarrollar sus habilidades con los clientes y su entorno.

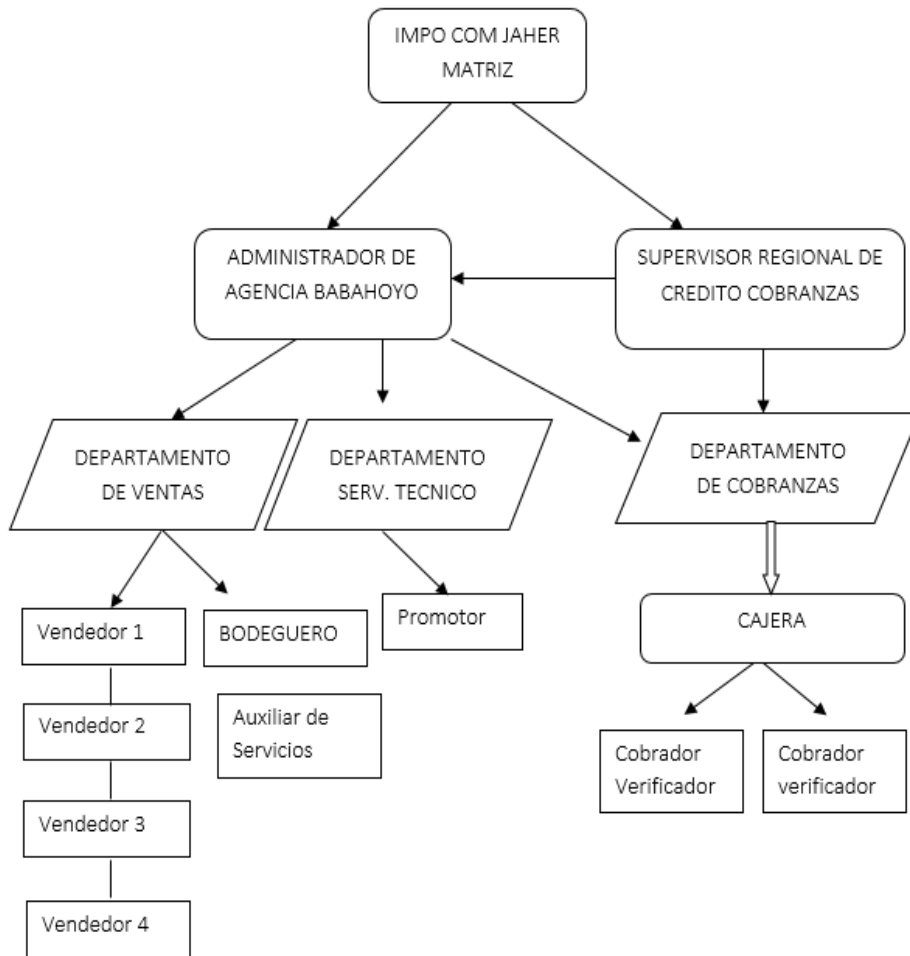
Deja de lado una parte muy importante, que son las personas que laboran dentro de esta empresa y para poder lograr equipos de trabajo es necesario capacitaciones que logre enfocar si los colaboradores se encuentran aptos para ser miembros de un equipo ver lo bueno y malo y estos aprendan del espíritu de equipo, cooperación entre sí para poder confiar en los demás y depender también de ellos.

(Dessler, Administración de personas , 2001, págs. 266-271)

La línea de investigación en la que está inmerso el caso corresponde al modelo de Gestión Administrativa, la metodología de investigación de campo a plantear es la cualitativa que está basada en entrevista, encuesta y observación. Esta investigación permite tener una interacción con el sujeto a estudiar y es muy importante porque nos ayuda a entender a los individuos involucrados en momento exacto de su investigación.

Según, (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012, págs. 26-32). “El problema principal que enfrentan las organizaciones es el Sistema Administrativo, porque se enfocan en el proceso administrativo interno de la empresa y trata de excluir al ambiente externo de la misma”. Es por eso que las funciones de la empresa, principalmente de los gerentes se deberían de enfocar en planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, pero en base a su estructura organizacional.

Comercial “JAHER” Babahoyo cuenta con un aproximado de diez personas dentro de su establecimiento, su Estructura Organizacional es la siguiente.



Y es que en las funciones de la empresa principalmente se encarga de regular el trabajo en sus actividades diarias para tener trabajo eficaz, bienestar laboral y lo mejor para la empresa es que todo su entorno logrará tener sincronía para un mayor funcionamiento, logrando de esta manera formen equipos de trabajo y cumplan con las funciones establecidas dentro de la organización acorde a la ejecución de diversas tareas, operaciones y actividades que deben de cumplir en la empresa.

Los principios de la administración propuestas por Henry Fayol para poder dirigir:

- Centralización.- Es la persona o personas que tienen el mando y tienen autoridad para tomar decisiones de los grupos de personas que pueden realizar actividades y decidir algo de las mismas.
- Jerarquía.- Es el rango que ocupa una persona según sus habilidades y quién puede tener potestad de los demás. Ejemplo; Orden de gerente hacia los supervisores.
- Unidad de mano.- Autoridad que dirige hacia un objetivo o meta unificada.
- División de Trabajo.- Es la desintegración de una tarea ya sea acorde a su fuerza física, habilidades y conocimientos.

Teniendo en cuenta estos principios que son de mucha importancia para la organización porque ayudan a tener un control de sus colaboradores y logran centrarse a un trabajo para su total coordinación junto a sus jefes y compañeros para lograr el ambiente laboral deseado.

Según, (Chiavenato I. , 2009). “El equipo de trabajo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales, además los equipos de trabajo ejercen una fuerte influencia en las creencias y las actitudes de los individuos respecto de la organización y la forma que se deben comportar”. Es muy importante

instruir a los colaboradores que un equipo de trabajo dirige a todos a lograr un objetivo, cumplir tareas aunque muchas veces habrá conflicto entre sus compañeros por que no estarán de acuerdo a las ideas que propongan los integrantes del equipo.

Sin embargo, para llevar a cabo dichas tareas se tendrá en cuenta verificar como se organizó, planeó, modeló el plan de trabajo de los colaboradores para que estos puedan desarrollar las actividades sin similitudes de problemas al momento de ser ejecutadas.

Para lograr mejor satisfacción en los equipos de trabajo se requiere capacitaciones que ayuden a la mejora de su talento humano hacia la organización. Y este proceso se lo vería como una educación más hacia sus tareas encomendadas y el grado de importancia que tiene trabajar en equipo, las organizaciones notan ciertas desventajas al no solucionar los problemas que tienen dichos colaboradores y la empresa, entre unas podemos nombrar decisión prematura, el consumo de tiempo, el dominio de pocas personas, entre otras.

Al no solucionar los problemas tomará mucho tiempo hacer que estas personas cumplan sus objetivos por que no llegan a un acuerdo y tendrán que dejar a un lado el trabajo pendiente para buscar solución a los problemas planteados anteriormente porque no solo el beneficio es para la organización sino también para énfasis personal y que busca coherencia a que el individuo se integre.

(Toro, 2015)

Para tener beneficio tanto laboral como personal se deberán solucionar los problemas anticipados que ayudará a los individuos tener un clima laboral que



les ayude a tener claro hacia donde se quiere llegar, ya que los problemas no permitirán que los individuo desarrollen sus habilidades acorde al puesto de trabajo deteriorando los grupos y mucho más el compañerismo que debe de prevalecer para una meta en común.

La capacitación desempeña una función importante centralizada en alimentación y refuerzo de estas capacidades, la que se ha convertido en la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Según, (Snell, 2008). La organización depende mucho de la capacitación de equipos para alcanzar metas estratégicas y es que el trabajo en equipo depende del comportamiento de los individuos.

En base a estas capacitaciones el equipo podrá mostrar las siguientes habilidades.

Habilidades de capacitación en el equipo
--

- | 1. Dinámicas del proceso           | 2. Dinámica de comportamiento              |
|------------------------------------|--|
| • Habilidades en juntas            | Comunicación con los miembros              |
| • Resolución de problemas          | Resolución de Conflictos                   |
| • Lluvias de ideas                 | Establecimientos de normas                 |
| • Toma de decisiones               | Manejo de miembros conflictivos            |
| • Habilidades de negociación       | Conciencia de la Diversidad                |
| • Establecimiento de metas         | Etapas del desarrollo de equipos           |
| • Habilidades de presentación      | Aspectos y problemas del equipo            |
| • Análisis de proceso              | Beneficios del trabajo en equipo           |
| • Evaluación de tareas             | Características de los miembros del equipo |
| • Análisis de cliente y proveedor  | Negociaciones                              |
| • Planeación de proyectos          |  |
| • Administración de la Información |  |
| • Creatividad                      |  |

Es por eso que tienen un objetivo a fin que son principalmente las personas, las tareas dentro de la organización porque en base a la información que se brinda en las capacitaciones se podrán lograr resultados deseados y tener actitudes que beneficien en el área laboral. Al momento de ejecutar lo aprendido mostrarán un mayor control de sus actividades, mostrando sus habilidades, compañerismo que logrará un objetivo en común.

La Capacitación es un proceso educativo que les ayudará en el progreso tanto personal y laboral que beneficiará en su área de trabajo porque les permitirá confrontar a la sociedad y tener mayor productividad dentro de la organización, y que en base a este tema desarrollaran habilidades, conocimientos que se hará fácil tener más afinidad con la sociedad laboral y comunitaria.

Es importante recalcar que la empresa no enfoca la función del proceso administrativo que permitan al empleado llevar a cabo trabajos pero si tiene algo que llama la atención al momento de seleccionar y contratar a un personal es que la empresa lo busca en base a las siguientes cualidades.

- Un hombre que le gusta trabajar duro y mejorar.
- Un hombre que sepa hacer su trabajo sin necesidad de un gerente tres ayudantes.
- Un hombre que no solo cumpla con su horario de trabajo.
- Un hombre que escuche cuando se le habla.
- Un hombre que mire a su jefe y diga la verdad.
- Un hombre que no lamente tener que trabajar.
- Un hombre que luzca limpio y presentable en todo momento.
- Un hombre que no se queje de tener que caminar más.

“Un hombre que sepa hacer su trabajo sin necesidad de un gerente ni de tres ayudantes”. Es por eso que el personal no trabaja en equipo.

Sin embargo con el pasar de los años los gerentes necesitan un cambio en el sistema de administración para mejorar tanto sus habilidades para de esta manera motivar a sus empleados para trabajar en conjunto y llevar a la organización a la cima.

Según, (Dessler & Valera, Administración de Recursos Humanos, 2004). Existen dos tipos de estrategias que enfrentan actualmente la gerencia que son “incrementar la competitividad, reducir los costos y mejorar el desempeño de los trabajadores” O “Despedir o contratar nuevos trabajadores o asignar a las agencias externas lo relativo a los despidos entre otras”

En base a este tema es que se quiere mejorar la administración actual, obtener un mejor desempeño laboral basado en motivación, compañerismo, igualdad, ya que muchas veces nos llevan a cometer errores por la falta de aprendizaje en nuestro entorno.

En lo primordial se llevaría a cabo un sinnúmero de temas para cambiar el ambiente laboral, dando charla para motivar hacer mejor el trabajo encomendado para que exista compañerismo lo que le hace falta en el área laboral, tratar que el cliente no vea la falta de profesionalismo al realizar una actividad, es allí donde entra el rol de los administradores altamente profesionales para solucionar el problema del colaborador, pero muchas veces dejamos pasar esas actitudes y nos quedamos con ese problema y se nos hace un proceso repetitivo y es allí que vamos formando un ambiente laboral malo.

Hay unos puntos clave para llevar a cabo dentro de la empresa y es que los trabajadores quieren o buscan llamar la atención para ser escuchado y que no exista favoritismo para nadie que sean tratados acorde a su talento humano, y es que para ellos la remuneración y antigüedad dentro de la empresa es

importante porque buscan un ascenso, lo que no se dan cuenta es que en base a sus problemas no serán llamados para ser ascendidos, y es que al darse cuenta que eso no sucederá solo trabajarán para obtener un sueldo, y muchas veces no solo el problema se les presenta en el área laboral sino también en el hogar y es allí donde nos damos cuenta que si se trae el problema al trabajo los resultados serán bajos y no logran sus objetivos.

Existe una teoría de Fayol, que consta de catorce principios fundamentales para administración dentro de una empresa y que se llevaría a cabo como una plantilla dentro de esta para así mantener un orden jerárquico que ayude al jefe y sus trabajadores, estos principios son:

- ✚ Equidad
- ✚ Disciplina.
- ✚ Autoridad y responsabilidad.
- ✚ Unidad de mando.
- ✚ Unidad de dirección.
- ✚ Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales
- ✚ Remuneración personal.
- ✚ Centralización.
- ✚ Orden.
- ✚ Cadena de mando.
- ✚ División del trabajo.
- ✚ Estabilidad y mantenimiento del personal.
- ✚ Iniciativa.
- ✚ Trabajo en equipo

Al aplicar estos principios servirán para orientar a los integrantes de la organización cumplir los objetivos planteados porque para los gerentes no es fácil manejar un equipo de trabajo y estos principios ayudarán a ser dócil a cualquier cambio que requieran decidir los gerentes.

Según, (Chiavenato I. , 2007). El escenario ambiental influye poderosamente en las organizaciones, siendo el ambiente de trabajo una de las herramientas básicas para tener mayor éxito en su labor diaria.

La Administración de Recursos Humanos tiene como prioridad contribuir a los individuos y empresas a alcanzar sus objetivos, mejorando el desempeño diario y la participación del personal hacia la organización, en el marco de una labor profesional y socialmente responsable. Su principal desafío es lograr la mejora en los procesos de las organizaciones haciéndolas más eficaces y eficientes, mejorando su entorno laboral, el desempeño de los empleados, la comunicación entre sí, conduciéndoles a mejores niveles de productividad y de calidad.

Entonces para poder tener productividad y calidad en el trabajo se debe dejar a un lado el conflicto entre compañeros, evitando tener mal funcionamiento de las actividades dentro de la organización. Sin embargo, desde el punto de vista del talento humano el conflicto muchas veces es un resultado natural en cualquier organización porque siempre habrá inconformidad a sus actividades y no necesariamente tiene que ser malo, sino que puede ser una fortaleza que determine el desempeño de los colaboradores.

Según, (Rodriguez & Acosta, 2009). La motivación ha sido cuestión de numerosas investigaciones, y desde los distintos puntos de vistas este se le ha vinculado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta. Al hablar de motivación no se puede decir que existan recetas universales, pero lo que se puede decir es que existen ciertas experiencias y teorías que son el origen de las actuales prácticas en este campo.

También, los elementos motivadores de los trabajadores van transformándose como va pasando el tiempo, va cubriendo sus necesidades y deseos. En las organizaciones se requiere de la motivación como tema fundamental para los trabajadores, teniendo en cuenta su personalidad, valores, virtudes, características de una persona, su nivel d socialismo, y situación económica del entorno que le rodea o sus metas que son su principal fuente de querer cumplir mediante el progreso de su trabajo. A simple rasgos notamos que las metas u objetivo de los trabajadores son diferentes dependiendo del país.

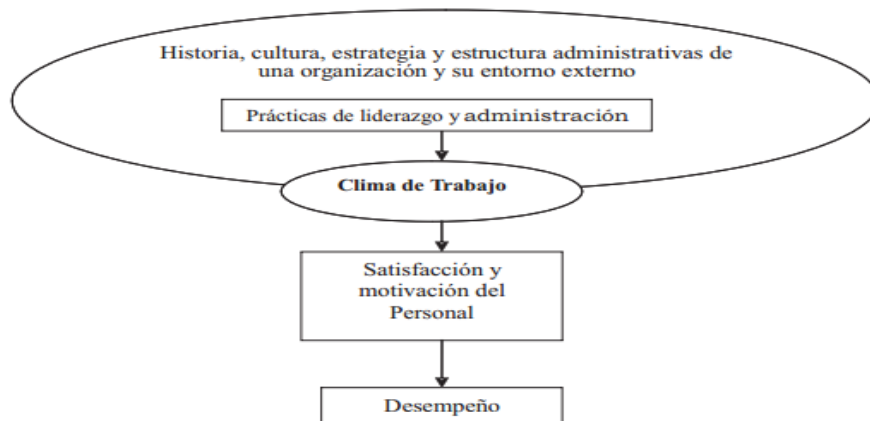
Los empresarios y altos mandos deben considerar y respetar mucho la personalidad y necesidades de cada uno de los colaboradores porque permitirá garantizar la motivación de sus trabajadores. Para los trabajadores podemos decir que las fuentes principales de motivación que les ayudara a mejorar tanto como personal y profesional dentro de la organización son las siguientes:

- La retribución económica. A medida que va pasando el tiempo un colaborador va mejorando su estatus económico y comienza a dejar a un lado el tema monetario porque para muchos colaboradores el dinero no es lo que le motiva para realizar sus actividades. Ahora no solo buscan encubrir sus necesidades monetarias sino también resaltar el profesionalismo dentro de la organización.
- El reconocimiento dentro de la empresa. Es que cuando hablamos de reconocimiento estamos diciendo que no solo nos motiva una felicitación si no que nuestro trabajo está siendo realizado con mucho esfuerzo y podremos ser mejores y lograr metas mutuas.
- La responsabilidad sobre el trabajo. Los colaboradores son quienes deberán llevar el mando de la responsabilidad que conlleva estar en un puesto de trabajo que necesita dedicación y sobre todo mucha responsabilidad.

- El reconocimiento social. Claramente es satisfactorio que nuestro esfuerzo sea reconocido dentro y fuera de la empresa porque ayuda a ser cada día mejor y desarrollar con responsabilidad lo acordado.

Al momento de aplicar en la empresa, los trabajadores se sentirán acorde las necesidades que tienen y es que cada situación que se les presente será visible para incentivar a sus compañeros de área y es que no todos necesitan una retribución monetaria para realizar las actividades encomendadas.

Según, (Orbegoso, 2010). Los trabajos de Elton Mayo, exponente del movimiento de las Relaciones Humanas, destacaron una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que había ignorado la administración científica de Taylor y Fayol. (Chiavenato, 2006). Por ello, se relevó la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa.



Las empresas como un ente estratégico manejan su historia en base a su entorno, y al tener un mayor rendimiento de su liderazgo se podrá mantener un clima laboral que permita satisfacción, motivación de personal y desempeño

para lograr los objetivos planteados. No obstante la prestación de la empresa como solo económica, el trabajador busca beneficios tanto emocionales, profesionales. Entonces si el trabajador se encuentra motivado, estará más capacitado y con mayor compromiso para cumplir con las metas o de los objetivos de la empresa, encaminándose para cubrir sus necesidades y conseguir sus objetivos individuales acorde a su intelecto personal.

Basándonos en el trabajo en equipo y también del desempeño laboral de cada uno de los integrantes va a depender de su manera de hacer las cosas de su comportamiento en el área de trabajo y los resultados obtenidos en el transcurso de su estadía dentro de la organización. Antes decíamos que la gran mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores.

Según, (Sum, 2015). ¿Qué se entiende por desempeño laboral? explica que un buen desempeño laboral es más fácil si se cuenta con las condiciones para evitar riesgos al bienestar y a la salud. Hoy en día es importante conocer que los resultados en cualquier trabajo mejoran notablemente si éste se realiza en un ambiente apropiado, además de garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores redundando en ganancias, en productividad y menores costos para los empleadores; es decir, la salud y seguridad en el trabajo representan una ganancia para ambas partes, tanto patrones como empleados

Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados del trabajador. Ejemplo el número de clientes conseguidos. El desempeño laboral es de gran ayuda porque cada actividad que se realiza da un valor agregado que permitirá un estado de ánimo positivo sin importar que tan bueno haya sido el día y de esta manera lograremos



interactuar más con las personas que nos rodean e incluso que haya más compañerismo entre nosotros.

Para, (Hernández & Juárez, Liderazgo Organizacional, 2013). Hace la siguiente pregunta ¿el líder se hace o nace?, se considera que es unión de ambos. El tener factores internos de personalidad como la motivación al obtener algo, la disciplina, la independencia y habilidades, carisma entre otros, no son condición única para que una persona desarrolle enfoques emprendedores con su entorno, economía o país.

Si bien se considera que el líder es una combinación de que nace y se hace por la experiencia recibida durante los años que ha trabajado y que incluye directamente la familia, el entorno laboral, social que fortalecen con el tiempo en la toma de decisiones futuras para mantener la motivación y lograr los objetivos planteados y no solo por parte del líder también incluye a la organización y su entorno.

La gran importancia de ser líder es que es considerado como una autoridad que orienta, planea, ejecuta con responsabilidad cada vez que se necesite ejerciendo en un grupo la influencia entre los demás para que trabajen con entusiasmo. La mayor parte de los grupos sociales conformada por líderes y sus distintos tipos de funciones ya sean ejecutivas y de dirección permitirán que los líderes tiendan a manejar las dificultades siendo de tal manera que estipule premios y castigos.

Existen tantos conceptos de liderazgo, en realidad es un tema muy extenso porque toma en cuenta muchos aspectos de la personalidad de un individuo y es que en la actualidad hay muchos autores que han aportado sus propias teorías a los elementos de acción entre ellas tenemos que el liderazgo es la

influencia de una persona a otra, el liderazgo es el proceso que da un líder a sus seguidores.

(Bonifaz, 2012)

Para muchas organizaciones hay diversas maneras de conceptualizar el tema liderazgo pero el líder es capaz de influir ya sea en una persona o los miembros del grupo teniendo el poder de decidir cómo trabajar o llevar a cabo cierta actividad. Los eruditos del liderazgo por lo general no han logrado encontrar cuales son esos rasgos específicos que un líder lleva a cabo para lograr éxito, pero si características como inteligencia, responsabilidad, habilidades, creatividad, iniciativa, confianza en él mismo para determinar hacia donde quiere llevar cumpliendo sus objetivos.

Según, (Cervantez & Santamaria, 2006). El compañerismo es un vínculo que existe entre dos o varias personas, originalmente reciproco que nace y se reconforta con el trato, sus cimientos son: sinceridad, generosidad y afecto mutuo, cortesía, cordialidad, respeto, reciprocidad y una personalidad comunicativa y amable en todo lugar y con todas las personas. El compañerismo hace que la gente pueda pensar en los demás, construye la unión que permite frenar los abusos que se cometen en honor a la eficiencia y competencia.

Logramos entender que el compañerismo parte de un aprecio inicial concretamente ya sea en un trabajo y en la vida cotidiana, en base al compañerismo permite compartir los trabajos en equipo brindando ayuda hacia los demás tanto profesional, emocional y muchas veces en lo económico permitiendo que este valor parta como actitud que intercambiará ideas en el campo de acción.

Para, (Vera, 2013). “Un equipo con un nivel de compañerismo es aquel en el que se favorece la participación de todos los miembros”. Ninguna persona en el área laboral tiene el derecho de hacer el vacío a alguna persona en. Apostar por un sano compañerismo en la rutina diaria de los individuos.

En sí los compañeros de trabajo no son nuestros amigos pero tampoco nuestros enemigos y concienciar que en alguna situación vamos a necesitar quién nos ayude sin necesidad de esperar algo a cambio, cada vez somos una sociedad más competitiva y es muy bueno pero sin olvidar las normas de convivencia dentro de la organización porque hoy en día no solo es importante el individuo si no la compañía en su totalidad.

Para, (Rovira, 2010). “El compañerismo tiene sus bases fundamentales en la armonía y buena correspondencia entre ellos, aunque es un tema que se desarrolla de manera natural también es el reflejo de lo que representa a la organización”. La carencia de compañerismo dificulta o limita la eficacia del proceso en cualquier empresa y obstaculiza la comunicación eficaz en el entorno laboral.

En el ambiente laboral con esta definición hace relación a las funciones establecidas a cada grupo de trabajo, ayudando a cumplir de la mejor manera lo asignado por la empresa con un trabajo en equipo que logre la comunicación de manera eficaz y eficiente.

## CONCLUSIÓN

- Después de analizar el trabajo en equipo es importante la responsabilidad, generando un ambiente laboral favorable y no aislándose para poder tener un óptimo rendimiento grupal.
- Trabajar en equipo ayuda a generar muchas habilidades como; comunicación, capacidades físicas e intelectuales que de una u otra manera son productivos y beneficiosos en nuestro lugar de trabajo.
- Una estructura organizacional mal empleada y un mal programa de incentivos y a falta de capacitación harán que repercuta al desempeño laboral en la vida de los colaboradores, como por ejemplo falta de incentivos, felicitaciones por su labor, ascenso por sus años de trabajo y buen rendimiento.
- Sin un buen líder el equipo de trabajo no se sentirá bien orientado y de ellos dependerán el esfuerzo de cada uno de los colaboradores, porque al actuar con y como líderes hará que se sientan motivados a realizar sus actividades.
- El compañerismo es una base fundamental que ayuda a la mejora de los procesos vinculados con el trabajo en equipo, liderazgo, desempeño laboral y si no hay compañerismo no se logrará armonía en el área que labora a diario, es por eso que mejor llevarse bien y lograr competitividad para lograr objetivos en común.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, (2009). *Administración de Recursos Humanos en un Ambiente Competitivo*. Desafíos de las empresas.

Dessler, G. (2001). *Administración de personas*. La empresa y la capacitación para el trabajo en equipo, 266-271.

Koonzt, H., Weihrich, H., & Cannice, M., (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. Pag. 26

Chiavenato, I., (2009). *Gestión de Talento Humano*. Trabajo en equipo.

Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo de las organizaciones actuales*, de (Tesis de Estudios Latinoamericanos, con mención a Alta Gerencia) Repositorio de la Universidad Nueva Granada; Bogotá.

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>.

Snell, B. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. La capacitación en las organizaciones. 211

Dessler, G., & Valera, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos, un Enfoque latinoamericano*. 104-128

Chiavenato, I. (2007). *Gestión de Talento Humano*. El capital humano en las organizaciones.

Rodríguez, M., & Acosta, J., (2009). *Orientación hacia el aprendizaje y desempeño; con el trabajo duro e inteligente de la fuerza de ventas en las empresas del País*, de. (Tesis de Economía con mención en Gestión Empresarial) Repositorio de la Universidad Politécnica del Litoral.

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10822/9/TESIS%20FINAL%20FINAL.pdf>

Orbegoso, A. (2010). *Problemas teóricos del Clima Organizacional*.

Revista de la Universidad Cesar Vallejo. Con mención a Chiavenato, (2007).

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v12\\_2010/pdf/a14.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf)

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño Laboral*. Revistas electrónica Redacción, Estrategia & Negocios, de (Tesis Licenciatura de en Psicología Organizacional) Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Hernández, J., & Juárez, F. (2013). *Liderazgo Organizacional: Una aproximación desde la perspectiva Etológica*. (Tesis de administración de empresas con mención Magister en Dirección y Gerencia). Repositorio de la Universidad del Rosario; Bogotá D.C.

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-2013.pdf>

Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. Red del tercer Milenio. Pag.14

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)

Cervantes, Y., & Santamaría, J. (2006). *Radio Revista Educomunicativa para los niños de 8-12 años de la escuela ELOHIM de la ciudad de Quito orientada a su Formación en Valores*. (Tesis de Licenciatura en Comunicación Social para el desarrollo, de) Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Quito.

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2667/1/TRABAJO%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf>

Vera, M. (2013). *Aplicación del desarrollo Organizacional en el Clima Laboral de EMPACA-CAÑETE S.A, de* (Tesis de la Universidad Católica de los Ángeles- Chimbote Perú.)

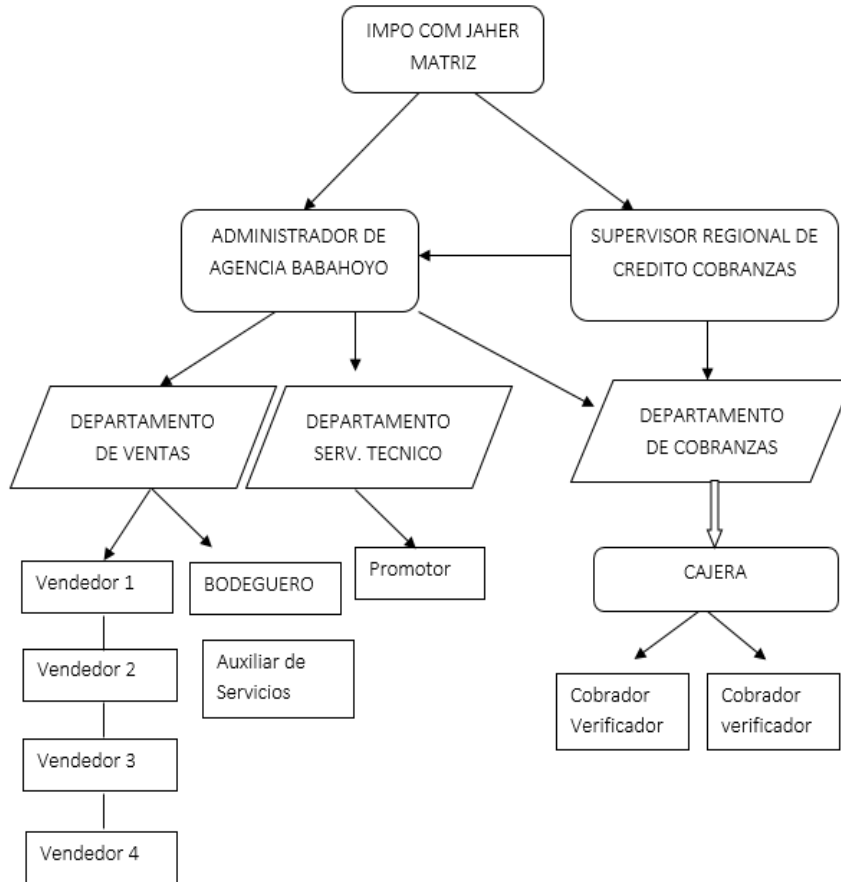
<https://es.slideshare.net/miguelfuentes2013/informe-tesis-miguel-fuentes-29292171>

Rovira, I. (2010). *Compañerismo laboral*. Cursos Atálcli 123

<http://www.cursosatalcli123.com/articulos/articulos/Companerismo-Laboral.pdf>

ANEXO N° 1

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN JAHER  
S.A. LTDA. AGENCIA BABAHOYO



Fuente: Corporación JAHER S.A Agencia Babahoyo.



## GLOSARIO

ARH.- Administración de Recursos Humanos es como se los ha llamada tiempos antes de que existan cambio tanto en su nomenclatura, como en su teoría.

Hipótesis.- Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

Organización.- Las organizaciones son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano.

Gestión.- hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo

Talento Humano.- se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona.

Trabajador.- Persona que realiza un trabajo a cambio de un salario o a fin.

Líder.- Persona que ejerce su autoridad sobre los miembros de un grupo basándose en la confianza que le otorgan.

Problemas.- Elementos que obstaculizan el correcto o normal desempeño de los procesos, situaciones y fenómenos

Ambiente Laboral.- Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Trabajo en Equipo.- Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

Motivación.- Lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera.

Compañerismo.- Es la actitud de quienes se acompañan y se apoyan entre sí para lograr un bien común.



## ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E

INFORMATICA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA  
CORPORACIÓN JAHER S.A AGENCIA BABAHOYO

1.- ¿Cómo Administrador es usted quien toma las decisiones dentro de la empresa?

---

---

---

---

2.- ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido, acatado por el personal que labora en la organización?

---

---

---

---

3.- ¿Cómo es el ambiente interno de la empresa? ¿Y por qué es así?

---

---

---

---

4.- ¿Cómo mide la productividad del Talento Humano en la empresa?

---

---

---

---

5.- ¿Cómo maneja el diálogo con todos los colaboradores de la empresa?

---

---

---

---

6.- ¿Usted y los colaboradores forman equipos de trabajo?

---

---

---

---

7.- ¿Desde que usted trabaja dentro de la organización ha recibido capacitaciones de alguna índole?

---

---

---

---

8.- ¿Se ha sentido satisfecho con su trabajo dentro de los últimos tres años?

---

---

---

---

9.- ¿Cómo administrador si habría que cubrir alguna necesidad, cuáles serían?

---

---

---

10.- ¿Cree usted que al departamento de Talento Humano le falta cubrir alguna necesidad que se requiera en su agencia? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

FIRMA

## ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMATICA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA  
CORPORACIÓN JAHER S.A AGENCIA BABAHOYO

**Objetivo:** Conocer la opinión del personal que labora en la empresa y falencias de la misma.

1.- ¿Cómo se ha sentido trabajando en la empresa?

MUY BIEN  BIEN  REGULAR  MAL

2.- ¿El trabajo en su área están organizadas?

SI  NO

3.- ¿Sus funciones y actividades están bien definidas?

SI  NO

4.- ¿Las cargas de trabajo estas bien definidas?

SI  NO

5.- ¿En el área que usted está asignado puede desarrollar sus habilidades?

SI  NO

6.- ¿El responsable de la administración demuestra conocimientos y dominio de las funciones que realizan como trabajadores?

SIEMPRE  A VECES  NUNCA

7.- ¿Le gusta formar equipos de trabajo?

SI  NO

8.- ¿Cuándo realiza sus actividades pide ayuda a sus compañeros?

SIEMPRE       A VECES       NUNCA

9.- ¿El líder de su grupo de trabajo apoya a realizar las actividades asignadas en el día?

SIEMPRE       A VECES       NUNCA

10.- ¿Te gustaría hacer cambios en la actual administración?

SI       NO