



**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:**

**Políticas Internas en el Manejo de Talento Humano de la Empresa Ferrisariato**

**EGRESADA:**

**Katherine Gisell Pilamunga Santana**

**TUTORA:**

**CPA. Doris Glenda Naranjo Chávez, MCA**

**AÑO 2017**

## INTRODUCCIÓN

La empresa Ferrisariato es una cadena de tiendas más grandes en materiales de construcción, precedentemente era propiedad de la familia Ginatta sin embargo fue vendido a El Rosado en 1977 con el objetivo de mejorar las ventas y mantenerse en el mercado. Don Czarninski inauguró el primer centro comercial en la ciudad de Babahoyo el 26 de mayo del 2012, la cadena ofrece materiales de artículos al por mayor y menor precio, Ferrisariato es distribuidor representativo de Ace, Hardware, posee marcas propias como Tekno, Briko y Ferrisariato.

Con el desarrollo del tema se desea puntualizar la importancia de políticas internas en el manejo de talento humano, para retener el capital humano estratégico de la organización, motivo que permitan la adquisición, conservación de empleados, actitudes, satisfacción laboral, favoreciendo de este modo el acrecentamiento de sus resultados organizativos y su competitividad.

Constituye a una información respecto al problema observado en la empresa Ferrisariato, donde se ha podido evidenciar que el personal está insatisfecho debido que no le dan la oportunidad de ascender reflejado en una desmotivación, ponen en consideración que las vacaciones son infructíferas, la falta de comunicación al momento de solicitar algún permiso a su superior, atención al cliente no es la adecuada lo que incide en el retraso del progreso en esta organización.

El estudio de caso se enmarca en la gestión administrativa, cuya información proveerá de forma deductiva, manera que sea de gran utilidad para el correcto desarrollo del caso. En la que se utilizó el método de entrevista, mediante el cual se pudo profundizar la investigación y obtener inquisición existente. En este sentido, se muestran distintas aclaraciones de autores con la finalidad de precisar dicho término de acuerdo a cada problemática establecida.

## DESARROLLO

El motivo que se efectúa el estudio de caso de políticas internas en el manejo de talento humano de la empresa Ferrisariato está dirigido a la conducta del personal el grado de motivación que mantienen los empleados, en virtud de que no existe una buena comunicación con los superiores, para optimizar el ambiente laboral; mejorar la atención al cliente, para así alcanzar el desarrollo y términos requeridos dentro de las políticas empresarial.

Siendo unas de las empresas más competitivas en el mercado nacional por sus eficientes procesos, asimismo debe contar con un equipo de trabajo comprometido con las directrices, pero sobre todo con las necesidades de los clientes en la que el talento humano proporciona el logro de mejores resultados tanto en las actividades de los empleados, como en la relación laboral, por lo que provee información real con personal activo e inactivo a continuación una breve historia de la empresa.

Corporación El Rosado S.A. fue fundada en 1936, por Alfredo Czarninski quien empezó con una pastelería llamada El Rosado ubicada en la habitual Boulevard Nueve de Octubre, junto a su esposa Ruth inicio un nuevo proyecto denominado Restaurante El Rosado el mismo que se convirtió en áreas de reuniones sociales que mantuvo mucho éxito; Don Czarninski se caracterizaba por ser un hombre visionario, compró un local frente al restaurante e instaló un almacén de variedades llamado importadora El Rosado varios meses después cerro el restaurante.

Logrando abrir su primer local de autoservicios en 1958 que mantuvo el nombre Mi Comisariato ubicada en las calles 9 de Octubre y Boyacá. En la actualidad Corporación El

Rosado es una de las empresas más importantes del Ecuador además de ser también un ejemplo de innovación y desarrollo genera miles de plazas de trabajo en sus actividades de diversos tipos, es dueña de varias tiendas Ferrisariato, Mi Juguetería, Río Store, Híper Market, Supercines, Carls Jr., Chilis, Mini Comisariato, tiendas por departamentos, tiendas de músicas y videos distribuidos en las ciudades más importantes del país.

En la ciudad de Babahoyo fue inaugurado el primer centro comercial el 26 de mayo del 2012 ubicado en la Av. Enrique Ponce Luque, Don Johnny Czarninski en su discurso comentó que confiaron en la ciudad gracias a la propuesta de la ex Alcaldesa Karla Chávez quien le afirmó que sería una buena inversión, generando así plazas de trabajo, con la finalidad de mejorar el estilo de vida de los Babahoyense.

Ferrisariato es una cadena de tiendas de materiales de construcción, en la que se centra en la mente del consumidor con el lema “Más variedad y a menor precio” anteriormente era propiedad de la familia Ginatta sin embargo fue vendido a El Rosado en 1977 como medida para mejorar las ventas y expandirse.

Todo el personal de las tiendas posee experiencias en ferretería, la cadena otorga servicios a sus clientes como comprar al por mayor de artículos, optimización, diagramación y corte de los tableros de madera, triplex o MDF se ofrecen gratuitamente, corte y roscado de tuberías de acuerdo con las medidas solicitadas, preparación de pinturas y asesoramiento en decoración. Ferrisariato tiene un departamento de ventas al por mayor y distribuye importantes marcas. Siendo una de las tiendas de construcción más grande del Ecuador, cuenta con 29 locales en todo el país aproximadamente algunos bajo el concepto de Híper Market. ( Grupo\_El\_Rosado, 2013)

Ferrisariato empezó con un sistema informático Legase en que la recepción de mercadería era extensa en consecuencia que tardaban días en recibirla, pero con el transcurso de los años se incrementó un sistema SAP el mismo que requería de capacitación, las que fueron dictadas en la ciudad de Guayaquil donde el gerente era responsable de enviar a las personas indicadas en este caso los jefes de bodega, secretarías, marcajes, el mismo que dio como resultado un avance al momento de recibir las mercaderías, se tornó complicado para los trabajadores de marcajes quienes hacían el segundo recuento, debían esperar que el jefe de bodega terminara de recibir sus pallets para empezar a verificar lo que implicaba el retraso y que las perchas estén vacías, se quedaban horas recibiendo en efecto que si no se cerraban ese despacho la mercadería se duplicaría al día siguiente.

Meses después se incrementó un dispositivo llamado PDA (Personal Digital Assistant o ayudante personal digital) la misma que solo podía obtener el jefe de bodega y gerente para así facilitar la recepción de las mercaderías y proveedores fue de mucha utilidad enviando a imprimir sus documentos en el momento y no tenían que esperar a las secretarías para ingresar las facturas y despachos pero esto afectó a las secretarías, ya que no había mucho por hacer lo que ocasionó el despido de algunas a nivel de las tiendas y las utilidades disminuyeron en cuanto al nuevo sistema lo que dio como resultado un personal desmotivado no comprometido con la empresa.

Dentro de las políticas en Corporación El Rosado S.A. toda persona que ingresa a laborar deberá asistir obligatoriamente al programa de orientación, el mismo que es dictado un día anterior a su ingreso, la inducción del programa es desarrollada y administrada por el departamento de talento humano. En el que se proyecta un video como fueron los inicios de la

empresa, el uso correcto del uniforme, perchado, atención al cliente y como ha logrado ser una empresa competitiva.

Mientras que la orientación específica será responsabilidad del gerente de almacén asignarle el área al que pertenecerá, el horario, puntualiza lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, puede designar a un estable con antigüedad o en todo caso al encargado la respectiva capacitación de su compañero. El seguimiento, supervisión y estabilidad dependerá exclusivamente del gerente.

El propósito de Ferrisariato es cumplir las normas establecidas de acuerdo al objetivo de la empresa en la que se generalicen los procesos, ejecución y control que permita al gerente de almacén facilitar la inducción y guía respectiva a todo el personal que labora en la tienda, proporcionar los trabajos de auditoria, ampliar la eficiencia de los empleados que permita el correcto desempeño en su área.

Entre las acciones que se efectúan en la empresa siempre participa el departamento de recursos humanos, con la finalidad de mejorar los objetivos por eso (Esparza, 2015) menciona que:

Dentro de las actividades que se realizan en la empresa siempre participa el factor humano, para optimizar el funcionamiento de este elemento tan importante, también conocido capital humano, se hace necesario organizarlo de la forma más eficiente posible, con el fin de corregir los objetivos generales de la empresa, tal organización interna se lleva a cabo a través del departamento de recursos humanos. El control del personal ha de vigilar aspectos como ausentismo, las vacaciones, las horas extraordinarias, las bajas por enfermedad o accidente laboral, los movimientos de plantilla, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.

El factor humano es la gestión que se encarga de retener al empleado el mismo que aportan en cada uno de los trabajos que realizan en sus distintas áreas, se considera que el capital humano

permite mejorar la conducta a través de los recursos humanos, depende de la administración y coordinación alcanzar la eficiencia ya que las personas son el activo de la empresa, con la finalidad de mejorar el desempeño y habilidades proporcionando la formación y desarrollo, logrando contar con un personal motivado son los únicos responsables de controlar los diferentes aspectos mencionados. Para el buen funcionamiento de la empresa cabe indicar en las instrucciones en caso de accidentes de trabajo en los colaboradores de Corporación El Rosado todo empleado desde el momento que ingresa a laborar está afiliado al Seguro Social.

Los procesos de la empresa se basan en técnicas administrativas, que tienen el propósito de preservar al personal.

La administración de recursos humanos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización, la administración es la máxima responsable de la estancia y trayectoria del personal de una organización. (Villalpando, 2016)

La primordial tarea del recurso humano es lograr que los empleados estén efectuando sus necesidades ya sean profesionales y económicas, estar comprometidos con los objetivos de la empresa en la que se logre un compromiso mutuo, depende de la administración retener el personal, estimularla y conservarlas, por lo que es necesario plantear las políticas que se llevarán a cabo en la que provee un trato justo con sus trabajadores visualizar que el colaborador no caigan en la periodicidad en el desgaste de estrés, desmotivación en lo que se puede convertir en factor de aburrimiento por lo que es necesario orientar a nuevas tareas o cargo.

Pero en la actualidad el personal que labora en Ferrisariato se encuentran insatisfecho por motivo que llevan varios años trabajando para la empresa como asistente de almacén, ponen en consideración que deben ser tomados en cuenta sobre un ascenso, por lo que el trabajador tiende a ser poco participativo y en distintos casos renuncian porque no les dan la oportunidad de ascender, esto genera como resultado un bajo desenvolvimiento en cada una de sus áreas en relación a la falta de futuro laboral. Siendo el impulso en la empresa al no comunicar a sus trabajadores cuales son las expectativas que se van a desarrollar dentro de la empresa, con la finalidad de mejorar la desmotivación laboral, en la que el empleador no puede ascender.

Como señala (Artigas\_Martínez.Montse, 2016) que:

Los estancamientos o falta de progreso se puede establecer comúnmente en cada uno de los trabajadores que se ha podido visualizar en el transcurso de los años cuando se están realizando la misma tarea sin que se les asigne nada nuevo, para poder establecer las actividades dentro de la empresa existen las diferentes monotonías y la falta de participación en las diferentes áreas.

En la que los administradores deben ser buenos en la dirección deben buscar formas y métodos para la respectiva orientación y motivación. Cabe indicar que el recurso básico de una empresa son las personas, las mismas que son encargadas de resolver las inquietudes de los clientes. No obstante, en la empresa cuando el cliente pide ayuda, el empleado procura decir esperé un momento ya viene el encargo de la sección. Por lo que cada colaborador necesita un cambio para poder desenvolverse mejor en el área y pueda indicarle el uso adecuado de cada herramienta o artefactos.

La motivación del personal aporta actividades que fortalezcan el compromiso de cada empleado, para adquirir las metas dentro de la empresa.



Aunque la motivación nace y crece dentro de cada individuo el jefe empresarial puede impulsar a sus trabajadores a liberar su propia motivación por las tareas asignadas. El uso adecuado de incentivos y recompensas, así como mejorar las condiciones de trabajo puede ser muy útil como herramienta para despertar la motivación. En toda organización el recurso humano constituye el elemento principal del proceso productivo. (FERREIRA.K & TREJO.K, 2013)

Como es notorio la motivación es un factor fundamental ya que depende del buen manejo de la organización para centrar los objetivos y metas claras, si se logra todo esto el ambiente se tonará agradable, puesto que el gerente es el único responsable que los trabajadores obtengan una motivación, lo cual no se está desarrollando correctamente en la empresa.

Por lo que ponen en consideración que las vacaciones no son gozadas en el tiempo establecido por parte de los diferentes empleados de la empresa Ferrisariato y los cambios de horarios intempestivo por parte de los gerentes siendo los principales causantes en que el empleado pierda entusiasmo en el desempeño laboral, es uno de los sustanciales inconvenientes que genera el alto nivel de incidencia en el retraso del progreso y el desarrollo económico.

Otros de los problemas que afectan al cumplimiento de los objetivos y metas en Ferrisariato es la poca satisfacción del personal, donde se debe establecer que las políticas generales e internas en el manejo del talento humano se cumplan acorde a lo establecido.

Por esta razón, (Osorio\_Leidy, 2016) manifiesta que:

El Talento Humano es de suma importancia en las organizaciones, ya que se realizan los procesos internos y externos que se llevan a cabo en una empresa para que está funcione correctamente, y de la misma manera se logre estabilidad en la organización, el grado de

satisfacción que tengan los empleados para permanecer o dejar una empresa, lo que derivará en ganancias o pérdidas notorias para la compañía.

El talento humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión se encarga de alcanzar objetivos y visión, en que los gerentes son responsables de la administración, deben responder a las necesidades de cada colaborador, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida del trabajo, en la que deben dimitir de ser jefes y solo dar órdenes y convertirse en un buen líder de la organización, como indica Corporación El Rosado facilitar la adaptación e integración de los nuevos colaboradores en el menor tiempo posible; entendiéndose como liderazgo el proceso por el cual una persona determina un objetivo que deberán lograr otras personas y las motiva a perseguir la concreción de ese propósito con eficacia y compromiso pleno. El liderazgo transforma el potencial individual en desempeño colectivo, la tarea del líder consiste en darle sostén a un equipo de alto nivel de desempeño, su efectividad queda demostrada por el desempeño de sus equipos. (Kofman, 2012)

Reconociendo que los líderes excelentes son los que mantienen un equipo bien conducido y bien guiado, los gerentes son un papel importante para favorecer el valor intangible en que recae sobre la comunicación, autonomía que consiste en motivar, equilibrio cuando la persona es contratada espera que se le reconozca su esfuerzo si todos estos componente son tomados en cuenta se establece la satisfacción de los empleados para producir y obtener los logros tomando en cuenta cada una de sus políticas para alcanzar la estabilidad de la empresa.

Dentro de esta perspectiva las políticas internas son responsabilidad principal de la organización por eso (Flores, 2014) indica que:

Las políticas internas son lineamientos que aplican exclusivamente a un área de negocio dentro de la empresa, parte del modelo de trabajo, por lo que deben estar alineadas a las

políticas generales se debe considerar y cuidar que la redacción sea clara, concisa, en la que consten documentos relacionados con el procedimiento donde se describa el detalle de las actividades que apoyan el cumplimiento de una política.

Las políticas generales e internas de la tienda Ferrisariato contemplan que el jefe de bodega será el único responsable del ingreso de las mercaderistas, proveedores adecuado a las políticas internas de la empresa, entrada y salida de los empleados supervisar que no ingrese alimento, cartera y celulares.

Todo colaborador ya sea interno o externo que salga del almacén será revisado por el jefe de bodega, en el caso de estar ausente el gerente hará la revisión correspondiente, en las mujeres la revisión será única exclusivamente de la secretaria caso contrario el gerente designara a una mujer estable para la correcta revisión comprobando que no lleven nada en su ropa ni bolsos y siempre se lo hará frente a las cámaras. El gerente de almacén supervisara la entrada y salida de mercancías en la bodega verificará toda transacción y documentación durante el día. (Ponce, Morales, & Cisnero, 2016)

Entre otros factores el ausentismo del personal en Ferrisariato se da cuando el colaborador no se encuentra en su área trabajo o no cumplió con su horario asignado, dentro de la política interna empresarial si esto ocurre el empleado que asistió deberá cubrir a su compañero en que el gerente le proporciona un gasto de alimentación y le permitirá al mismo que realice una llamada. Se considera que la atención al cliente es primordial para toda empresa ya que de esta dependerá el interés de cada comprador, como manifiesta (Martinez, 2014)

Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamos efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las reglas establecidas aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad se

puede definir como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Atención al cliente depende mucho de la comunicación de cómo se dirige a la persona, causando una impresión positiva, el mensaje que se quiere decir sea conciso se debe utilizar gestos y palabras claras tener la actitud y la confianza que lo que está diciendo es lo correcto asegurarse que la necesidad del cliente haya sido resuelta.

Atención al cliente es promover la fiabilidad, seguridad con que la empresa cuenta en el mercado y compromiso con el cliente donde se añade sus intereses y así producir mucha satisfacción. Donde se puede evidenciar que el encargado de la sección no le brinda información necesaria al consumidor acerca del producto que va adquirir si bien es cierto los empleados son la imagen de la empresa por lo que perjudica el rendimiento económico, es decir a las pocas ventas que realizan esto permite que los compradores pierdan el entusiasmo en los artículos que ofrece y oferta la empresa.

El cliente no solo se fija en el precio o en su utilidad sino también en la atención prestada por lo que la prioridad de la empresa es definir las expectativas y determinar las políticas ante durante y después de cada venta que se realiza en la que se centra en la permanencia y éxito de la empresa por lo que dependerá de una buena comunicación para llegar al cliente.

Si bien es cierto la comunicación interna es el tipo de comunicación más natural de una empresa, como indica (Navarro, 2016)

Se define como intercambio planificado, es importante pues en su gestión se pone en juego el factor de funcionamiento fluido de los recursos humanos, el clima de trabajo y la productividad de ello depende el rendimiento económico de la empresa en la que incluye tres dimensiones.

A la implicación del personal, permite conservar la relación entre el individuo y la empresa para que el encargado se involucre y efectúe las perspectivas dentro del trabajo, de forma que relacione el éxito propio con el éxito de la empresa. Si se utiliza bien el empleado se considerará valorado, al mismo tiempo se le reconoce un lugar en la organización.

Al cambio de actitudes, es esencial un cambio por parte de dirigentes y empleados, debido acceso de las nuevas tecnologías, la internacionalización de las empresas y las nuevas economías. Por medio de un buen procedimiento de comunicación se impide que suceda cambios traumáticos posibles.

A la mejora de la productividad, mediante la entrega de información ejecutiva hay que asegurarse que la información de que disponen los trabajadores les llegue adecuadamente. Asimismo, conviene sensibilizar al personal respecto a los objetivos de rentabilidad de la empresa. (Navarro, 2016)

Estas tres dimensiones hacen referencia a la comunicación interna que se debe cumplir las expectativas de la empresa en que el personal se implique en cada una de sus áreas de tal manera se logrará el éxito de ambas partes sea en lo personal o empresarial. El gerente general o inmediato debe establecer cuáles son las funciones que deben seguir dentro de su puesto de trabajo con el propósito de mejorar el entorno laboral, y a su vez recibir estímulos que le permitan alcanzar el triunfo dentro de la misma. Los rumores al momento de existir en la empresa son uno de los principales problemas por la falta de comunicación entre los colaboradores y jefes de la empresa Ferrisariato en donde se genera el gran problema de desestabilidad laboral.

Lo que es importante un cambio ya sea tecnológico siempre y cuando otorguen la capacitación correspondiente para que no existan cambios traumáticos es bueno que exista una

comunicación para que al momento de hacer algún cambio la información llegue correcta si existen cambios en la rentabilidad y si se verán afectados en este por lo que ocasionaría una desmotivación.

La desmotivación laboral radica en un desinterés generalizado por las actividades y funciones al cargo por eso (Juste.Irene, 2014) indica que:

La desmotivación laboral es cuando de trabajo se trata, mantenerse motivados por que los estímulos monetarios y corporativos no son los adecuados. Pero salir adelante es esencial para nuestra felicidad y estabilidad emocional, se debe poner en consideración que se debe mejorar el trato y la motivación de los trabajadores por medio de los incentivos salariales porque caso contrario generan los grandes conflictos entre los compañeros.

En la actualidad la desmotivación de los empleados en Ferrisariato es que las utilidades no fueron pagadas lo que les correspondía lo que generó un gran desinterés, conllevó hacer tantas preguntas como ¿Por qué nos pagaron esto? ¿Acaso la empresa está en la quiebra? ¿Pero si están solicitando personal para un nuevo almacén! en la que no hubo respuestas para tantas preguntas.

También afecta la relación laboral entre los jefes y empleados, al momento de solicitar algún permiso o un anticipo de sueldo no le son permitidos dando como resultado un empleado no comprometido.

Las anomalías generadas en la empresa son una de los principales problemas que se origina en la deficiencia en el área de trabajo, para lo cual se pone en consideración que se debe establecer un mayor cuidado por los trabajadores cuando se están dirigiendo a sus superiores para mejorar la relación laboral. Porque ellos son los promotores del cambio positivo y el mejoramiento acuerdo al desarrollo personal profesional de la organización.

Falta de confianza en la dirección, un trabajador que no cree en las destrezas de sus guías o de su compañía para triunfar es imposible alcanzar el éxito, es inadmisibles que pueda estar motivado por diferentes problemas que se originan en la empresa Ferrisariato. La falta de percepción del valor del trabajo, si una persona no percibe que su trabajo aporta algún tipo de valor a la empresa o al futuro de la misma, puede terminar con la moral minada. (Fundación\_Universia, 2014)

La ausencia de consecuencias cuando se generan los resultados negativos dentro de la empresa la causa principal para los colaboradores es el castigo, pero se puede mejorar en reivindicar sus tareas y solamente llamarles la atención para que ellos puedan aceptar sus errores, un ambiente laboral turbio o con compañeros desagradables servirá para acrecentar los sentimientos negativos del empleado, la falta de apoyo es una de las frustraciones que se pueden originar en los colaboradores, cuando se les asigna algo y no tienen los recursos o autoridad para hacer frente a la empresa, falta de recompensa, el gerente aparte de dar órdenes debe a sus colaboradores indicarles un gracias o un buen trabajo, servirá para disminuir la desmotivación.

Entre otros factores el personal no puede involucrarse para eventos festivos de ninguna índole, porque ocasionaría el despido intempestivo. Estos problemas se generan a los diferentes empleados que laboran en la empresa de Ferrisariato manteniendo conflictos y roces con los compañeros en donde se establece un clima laboral tenso, formando una gran dificultad en el rendimiento de los equipos de trabajos.

Un buen clima laboral es una apreciación subjetiva el clima en si no es bueno ni malo, sino que depende del interés y perspectiva de cada uno.

Mejorar el clima del entorno laboral es indispensable para lograr que los empleados se comprometan y así obtener mejores a largo plazo en la organización el personal disfruta

cuando pueden definir el éxito de las mismas. De manera que el concepto de clima como elemento de la gestión no es solamente un tema vinculado con los rendimientos o la eficiencia, sino que la hace la preservación y desarrollo del potencial humano que sostiene a la organización a futuro. (Gadow, 2013)

Por lo que un buen clima es la mejora del entorno laboral en la que ayuda alcanzar los logros y comprometer al máximo a la organización, para así desarrollar el potencial de cada uno y no surjan malos comentarios y el clima no sea tenso. En donde se pone en consideración las diferentes percepciones que se pueden evidenciar a lo largo de las labores que desempeñan los trabajadores de la empresa Ferrisariato con el aval de mejorar el ambiente de trabajo, es por esta razón que se deben perfeccionar cada una de las perspectivas psicológicas a lo largo de su jornada laboral y poner en evidencia que se deben mejorar los procesos y los eventos que suceden dentro de la empresa.

Las diferentes políticas que existen en la empresa Ferrisariato se pone en consideración a cada uno de sus trabajadores deben cumplir sus funciones encomendada ante la empresa a través del departamento de talento humano. En donde se establece la gestión y liderazgo por parte de las personas encargadas y las acciones como en la relación con los demás en donde se haga mención que el personal no puede reunirse con las secretarías, supervisores y gerentes para ningún evento. Establecer mejores alternativas para mejorar el desempeño laboral y recomendar que cada uno de los colaboradores deba mejorar la autoestima.

Las normas, reglas y políticas son alternativas que dan pasos en mejorar la categoría profesional de los diferentes colaboradores hacer retroalimentación consiste en promover la mejora continua, evaluar el desempeño del personal descubrir los factores que lo motivan. Promover la igualdad de trato evita consecuencias que pueden influir en la



productividad y la eficiencia del empleado causadas por: que el empleado se sienta injustamente tratado y que se genera el descontento. (Franco\_de\_UB, 2013)

Por medio de un buen ambiente de trabajo se podrá equilibrar a los trabajadores a mejorar su desempeño dentro de las tareas encomendadas, en la que se sientan en lugares agradables, exactos que les permitan establecer mejores sus habilidades, conocimientos y experiencia.

Se utilizó el método deductivo porque permitió obtener de manera clara la información, en la que se determinó como es y como estaba la situación en la empresa, a la vez que se aplicó el instrumento de entrevista la misma que ayudó a profundizar la investigación y obtener inquisición existente.

Los jefes deben mantener un mejor trato con los colaboradores de la empresa, cada uno deben establecer un mayor grado de confianza a los jefes inmediatos del departamento de Talento Humano, con el propósito de mejorar las diferentes inquietudes y problemas relacionados con las políticas internas de la empresa Ferrisariato.

Mejorar la motivación de los empleados en donde se emplee eventos en equipos para fomentar el compañerismo, tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esto ayuda al desempeño laboral. Aplicar políticas renovadoras para el desarrollo personal de los jefes administrativos, asociar la comunicación en labores organizacionales al dictamen de su propia integración y desarrollo, en que los jefes de Talento Humano propicien la estima necesaria del personal por medio de charlas y capacitación, van a permitir intensificar cada una de las actividades encomendadas en la empresa Ferrisariato.

En definitiva, realizar una auditoría de Talento Humano que incluya la generación de normativas para la evaluación de desempeño, plan de ascenso, capacitaciones y contratación del personal.

## CONCLUSIÓN

Ferrisariato Babahoyo en la actualidad no aplica una normativa de selección de personal que filtre aquellas personas que no cumplen con un perfil de honestidad y lealtad con la institución, la empresa no ha realizado una auditoría de talento humano sin diseñar e implementar un plan de ascenso y control de desempeño. Ferrisariato está afectando su servicio y el reconocimiento de marca de manera local. El personal de Ferrisariato Babahoyo no está comprometido con la empresa.

Los jefes inmediatos deben optimizar las acciones del conocimiento junto con el talento humano dentro de la empresa. La concreción de este es acrecentar los niveles de comunicación tanto del personal que labora, como la atención al cliente; para mejorar el clima laboral, la insatisfacción debido que no le dan la oportunidad de ascender, refleja un desinterés por los empleados al no comprometerse con el equipo de trabajo.

Aunado a lo anterior, el rendimiento de los empleados se va a medrar la calidad de motivación al ofrecer charlas para superar los obstáculos y las capacitaciones respectivas para reconocer el potencial de cada colaborador, es decir explicitar si tienen las cualidades para asumir cargos superiores en la organización. Por otro lado, el personal debe poseer experiencia en todas las áreas lo que ayudara a tener una buena comunicación con sus clientes fijos y potenciales.

## Bibliografía

- Grupo\_El\_Rosado. (16 de mayo de 2013). *Mi Comisariato - Ferrisariato*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Mi\\_Comisariato](https://es.wikipedia.org/wiki/Mi_Comisariato)
- Artigas\_Martínez.Montse. (07 de marzo de 2016). *Desmotivacion laboral: un problema para la empresa y el trabajador*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/iebs/marketing-digital/desmotivacion-laboral/>
- Esparza, A. M. (2015). *Operaciones Administrativas De Recursos Humanos*. Madrid, España: Copyright 2015 Ediciones ParaninfoS.A.
- FERREIRA.K, & TREJO.K. (julio de 2013). *Plan Motivacional para mejorar el desempeño personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*. Obtenido de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>
- Flores, G. (24 de febrero de 2014). *Definicion de Politicas en las Organizacion*. Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Franco\_de\_UB. (08 de agosto de 2013). *Optimiza la eficiencia de tu empresa*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/295141/Consejos-y-buenas-pr-cticas-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>
- Fundación\_Universia. (15 de abril de 2014). *Las mayores causas de desmotivación laboral*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/04/15/1106008/mayores-causas-desmotivacion-laboral.html>
- Gadow, F. (2013). *Dilemas: La gestion del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires- Mexico: Ediciones Granica.

- Juste,Irene. (22 de junio de 2014). *Cómo superar la desmotivación laboral*. Obtenido de <https://negocios.uncomo.com/articulo/como-superar-la-desmotivacion-laboral-10598.html>
- Kofman, F. (2012). *La empresa consciente: como construir valor a traves de valores*. Copyrighted materia.
- Martinez, M. P. (2014). *Atencion al cliente*. Madrid/España: Copyright2014 ediciones paraninfo S.A.
- Navarro, B. P. (2016). *Direccion de comunicacion y habilidades directivas*. En B. P. Navarro, *Direccion de comunicacion y habilidades directivas* (págs. 23-24). Madrid: Dykinson.
- Osorio\_Leidy. (08 de Febrero de 2016). *Importancia del Talento Humano como motor esencial en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.gsh.com.co/importancia-del-talento-humano-como-motor-esencial-en-las-organizaciones/>
- Ponce, E., Morales, R., & Cisnero, E. (2016). *Manual de procesos gerentes de tienda Ferrisariato*. Guayaquil.
- Villalpando, R. F. (2016). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Digital UNID.

# **ANEXOS**

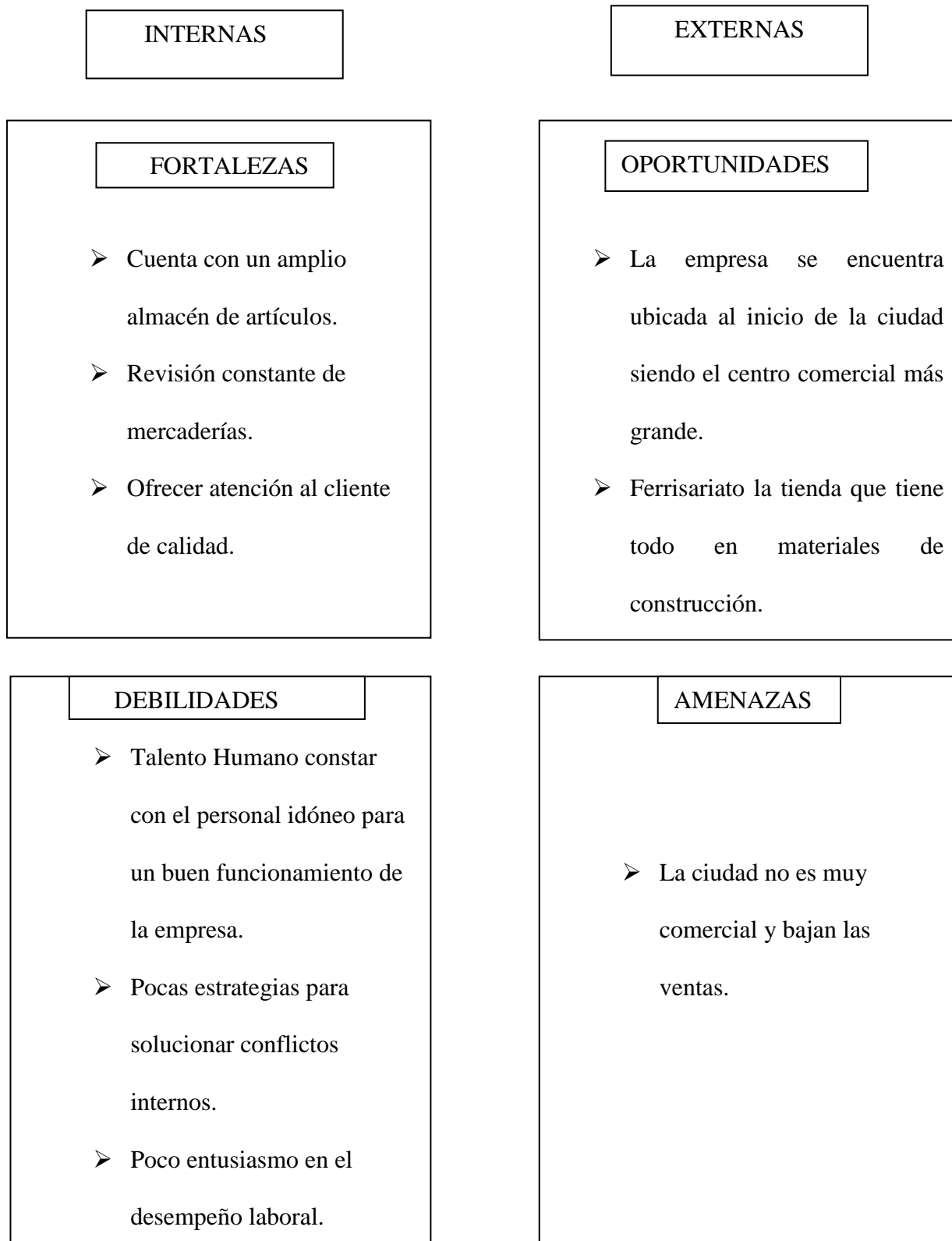
**ENTREVISTA AL GERENTE**

- 1.- ¿Cómo se fomenta la comunicación en la empresa?
  
- 2.- ¿Cómo promueve la atención al cliente?
  
- 3.- ¿Cuál es el potencial que espera de sus colaboradores para un ascenso?
  
- 4.- ¿Existe algún reconocimiento del desempeño al personal?
  
- 5.- ¿De qué manera el departamento de talento humano debe motivar a sus colaboradores?

## **ENTREVISTA A COLABORADORES**

- 1.- ¿Cómo se maneja la comunicación en la empresa?
  
- 2.- ¿Cómo describiría a su empresa?
  
- 3.- ¿Se siente apoyado por su gerente?
  
- 4.- ¿Qué pasa por su mente al ver que lleva varios años trabajando para la empresa y no obtiene un ascenso?
  
- 5.- ¿Cómo describe el ambiente de trabajo?

## Matriz De Análisis FODA





Fortalezas. - La empresa Ferrisariato cuenta con un amplio almacén de variedades de artículos, lo cual permite que los clientes adquieran todo en un solo lugar, la revisión constante de mercaderías asegura que el cliente obtenga su producto en buen estado, al mismo tiempo que busca ofrecer atención al cliente de calidad.

Debilidades. - El talento humano busca contar con el personal idóneo para el buen funcionamiento de la empresa, debido que en Ferrisariato no están del todo comprometidos lo cual ocasiona cambios constantes del personal. No cuentan con estrategias para solucionar conflictos internos lo que implica el poco entusiasmo en el desempeño laboral, de manera que se pierde el éxito personal y de la empresa.

Oportunidades. - La empresa se encuentra ubicada al inicio de la ciudad, en el centro comercial más grande bajo el nombre Híper Market, se vuelve de mucha importancia para los clientes ya que Ferrisariato es una tienda de materiales de construcción en que se puede comprar al por mayor de artículos, ofreciendo gratuitamente corte de los tableros de madera, lo que diferencia de los demás por brindar este servicio.

Amenazas. - La ciudad no es muy comercial lo que ocasiona que las ventas bajen.