



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL

E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
TALENTO HUMANO, DEL COMERCIAL SAN RAFAEL, CANTÓN CALUMA,
PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2023”.**

AUTORES:

ARIAS FLORES JORDY JEREMMY

MULLO CHIMBO JAIRO DANIEL

DIRECTOR:

DR. C MARLON GARCÍA

PAR ACADÉMICO:

ING. ALEJANDRO SÁNCHEZ

ING. RENATO PAREDES

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
TALENTO HUMANO, DEL COMERCIAL SAN RAFAEL, CANTÓN CALUMA,
PROVINCIA DE BOLÍVAR AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios y a mis Padres y a todas las autoridades, docentes que conforman la Universidad Estatal de Bolívar por brindarnos sus conocimientos durante nuestra preparación académica y formarnos para ser excelentes profesionales. Mi Agradecimiento hacia el Dr. Marlon García el Ing. Renato Paredes y el Ing. Rafael Alejandro por haber compartido sus valiosos conocimientos en este trabajo de investigación agradezco el tiempo y dedicación que conllevaron a culminar con éxito esta investigación.

Jordy Jeremmy Arias Flores

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y bendecirme en el transcurso de mi vida académica, permitiéndome concluir con éxitos el presente trabajo investigativo.

Agradezco a mis padres Rosario y Agustín por ser uno de mis pilares fundamentales, quienes con sus consejos me han brindado apoyo moral, por esa razón me he mantenido firme durante todo este camino.

Finalmente brindo un agradecimiento especial a la Universidad Estatal de Bolívar por abrirme las puertas de su prestigiosa institución y a sus docentes los cuales me han guiado en el transcurso de mi formación como profesional.

Jairo Daniel Mullo Chimbo

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a Dios, por brindarme la oportunidad de tener salud y vida y guiarme en todo momento, por darme sabiduría y tolerancia para sobrellevar de la mejor manera cada proceso presentado, por haber puesto en mi camino a personas maravillosas que han sido mi pilar fundamental en todo mi proceso de estudio.

Mis padres Jorge Geovanny Arias Pilamunga y Delfa Galud Flores Naranjo por ser mi apoyo incondicional en todo el proceso de mi formación Académica.

A mis hermanos y amigos por apoyarme y saber aconsejarme para ser mejor persona.

Jordy Jeremmy Arias Flores

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría durante el transcurso de mi formación académica y permitirme cumplir con cada uno de mis objetivos establecidos.

A mis padres por su sacrificio, apoyo económico y moral para salir adelante durante toda mi carrera, de modo que me sirvieron como impulso para lograr culminar un peldaño más de mis estudios.

A mis queridos docentes de la Universidad Estatal de Bolívar que me han transmitido su sabiduría a través de sus conocimientos y experiencias.

Jairo Daniel Mullo Chimbo

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. MARLON GARCÍA, Ing. RAFAEL SÁNCHEZ e Ing. RENATO PAREDES, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO, DEL COMERCIAL SAN RAFEL, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2023.” desarrollado por los señores Jordy Jeremmy Arias Flores y Jairo Daniel Mullo Chimbo.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación.

Guaranda, febrero del 2024



Dr. MARLON GARCÍA

Director



ING. RAFAEL SÁNCHEZ

Par Académico



ING. RENATO PAREDES

Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

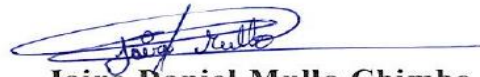
Nosotros **Arias Flores Jordy Jeremmy** y **Jairo Daniel Mullo Chimbo** portadores de la Cédula de Identidad No **0202255006** y **0202140737** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO, DEL COMERCIAL SAN RAFAEL, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2023**, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Jordy Jeremmy Arias Flores



Jairo Daniel Mullo Chimbo

ÍNDICE

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1 Descripción del problema.....	5
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Preguntas de investigación.....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Objetivos.....	8
1.5.1 Objetivo General.....	8
1.5.2 Objetivos Específicos.....	8
1.6 Variables.....	8
1.6.1 Variable independiente.....	8
1.6.2 Variable dependiente.....	8
1.7 Operacionalización de variables.....	9

Tabla 1: Operacionalización de variable	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Marco Científico	13
2.2.1 Ambiente laboral	13
2.2.2 Importancia del ambiente laboral.....	13
2.2.3 Influencia del ambiente laboral.....	13
2.2.4 Talento humano	14
2.2.5 Importancia Talento Humano.....	14
2.2.6 Gestión del talento humano.....	14
2.2.7 Gestión humana.....	15
2.2.8 Tipos de talento	15
2.2.9 Cultura organizacional	15
2.2.10 Tipos de Cultura organizacional.....	15
2.2.11 Liderazgo.....	16
2.2.12 Tipos del liderazgo.....	16
2.2.13 Funciones del liderazgo.....	17
2.3 Marco - Conceptual.....	19
2.3.1 Comunicación	19
2.3.2 Cultura.....	19
2.3.3 Equipo	19
2.3.4 Labor	19
2.3.5 Líder	19

2.3.6 Reconocimiento.....	19
2.3.7 Talento	20
2.3.8 Trabajo	20
2.4 Marco Legal	20
En el Código de Trabajo vigente.....	20
En el Título I del Contrato Individual del Trabajo, Capitulo Cuarto de las Obligaciones del Empleador y del Trabajador	20
Título I Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.....	22
2.5 Marco Georreferencial	23
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo de investigación	24
3.1.1 Investigación descriptiva.....	24
3.1.2 Investigación bibliográfica.....	24
3.1.3 Investigación de Campo	25
3.2 Enfoque de la investigación	25
3.2.1 Cualitativo	25
3.2.2 Cuantitativo	26
3.3 Métodos de investigación.....	26
3.3.1 Método inductivo	26
3.3.2 Método deductivo.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	27
3.4.1 Encuesta	27
3.5 Universo, población y muestra.....	27

3.5.2 Procesamiento de la información	27
CAPÍTULO IV	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
4.1 Análisis e interpretación	28
Entrevista.....	40
CAPÍTULO V	42
PROPUESTA	42
5.1 Título	42
5.3 Beneficiario	42
5.4 Justificación.....	42
5.5 Objetivos	44
5.5.1 Objetivo General	44
5.5.2 Objetivos Específicos.....	44
5.6 Desarrollo de la Propuesta	44
5.6.1 Misión	44
5.6.2 Visión	44
5.6.3 Valores Corporativos	44
5.6.4 Análisis Interno y externo	45
5.6.5 Análisis Interno	45
Matriz de evaluación de factores.....	46
5.6.6 Análisis Externo	50
5.6.7 Visión general de los factores internos y externos	54
Índice de situación:	56
5.6.9 Planteamiento de estrategias	59

Contratación de personal.....	59
Estrategias comunicacionales internas.....	59
Estrategias de motivación y compensación.....	60
Estrategias de capacitaciones	61
Herramientas para mejorar la comunicación interna	62
Planteamiento de metas y objetivos	62
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable	9
Tabla 2: Función de trabajo.....	28
Tabla 3: Proceso de contratación.....	30
Tabla 4: Inducción laboral.....	31
Tabla 5: Inclusión laboral.....	32
Tabla 6: Ambiente laboral.....	33
Tabla 7: Aptitud y actitud laboral.....	34
Tabla 8: Motivación laboral	35
Tabla 9: Desempeño laboral.....	37
Tabla 10: Oportunidades laborales.....	38
Tabla 11: Salario laboral.....	39
Tabla 12: Matriz Foda	45
Tabla 13: Matriz de evaluación de factores internos.....	46
Tabla 14: Matriz de evaluación de factores externos	47
Tabla 15: Ponderación.....	48
Tabla 16: Resumen.....	48
Tabla 17: Foda Cruzado	49
Tabla 18: Matriz PESTEL.....	51
Tabla 19: Planes de acción.....	53
Tabla 20: Ponderación FODA.....	54
Tabla 21: Ponderación Radar	55
Tabla 22: Índice de situación.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Referencia geográfica	23
Gráfico 2: Función de trabajo	28
Gráfico 3: Proceso de contratación	30
Gráfico 4: Inducción laboral	31
Gráfico 5: Inclusión laboral	32
Gráfico 6: Ambiente laboral	33
Gráfico 7: Aptitud y actitud laboral.	34
Gráfico 8: Motivación laboral.....	35
Gráfico 9: Desempeño laboral	37
Gráfico 10: Oportunidades laborales	38
Gráfico 11: Salario laboral	39
Gráfico 12: Análisis FODA	54
Gráfico 13: Radar FODA.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Cronograma Tentativo De (Gantt).....	69
Anexo 2.	Presupuesto	71
Anexo 3.	Visita al comerciaL	72
Anexo 4.	Encuesta	74
Anexo 5.	Carta De Aceptación	78
Anexo 6.	Certificado Del Antiplagio Del Turnitin	79
Anexo 7.	Captura Del Antiplagio Turnitin	80

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las funciones del talento humano dentro de una empresa u organización han cambiado mucho debido a la recesión, la necesidad, la tecnología, las nuevas economías y por sobre todo las nuevas generaciones de trabajadores.

Para que una empresa rinda al 100% esta tiene que cumplir con total y absoluta solvencia todos los requerimientos internos y externos, y uno de ellos es el personal, considerado el motor que impulsa a la empresa a lograr sus metas, quienes tienen que rendir de la mejor manera para que la empresa cumpla con sus objetivos y esta genere utilidad.

El comercial San Rafael, una empresa dedicada a la venta de productos de primera necesidad, lácteos, cereales, productos de limpieza, gran variedad de embutidos, carnes y confitería. Se ha visto en la necesidad de mejorar la satisfacción laboral del talento humano ya que debido al crecimiento y posicionamiento dentro del Cantón Caluma se ve en la obligación de mejorar las condiciones y calidad de la satisfacción laboral.

Que quienes se encargan del tema operativo y administrativo, se sientan motivados, recompensados y estén en un ambiente agradable rodeado de un aprendizaje continuo. La gestión del talento humano y el crecimiento del comercial es lo que motiva a el trabajo investigativo a plantear distintas estrategias que vayan en beneficio de los colaboradores y quienes gerencian el comercial.

Por ende, para el desarrollo del estudio se han construido a través de 5 capítulos, los cuales están debidamente organizados para sustentar la correlación de los factores antes mencionados, a fin de comprender la problemática actual y el establecimiento de nuevas estrategias a fin de dar una pronta solución a la dinámica interna del rendimiento de los trabajadores.

El capítulo I estudia de manera generalizada la problemática presente dentro del comercial San Rafael, enfocándose principalmente en la gestión del talento humano que ellos aplican, por tal motivo dentro de la investigación se plantea una justificación, se describe el problema que atraviesa el comercial y se plantean los objetivos a concretar.

El capítulo II se centra en describir teorías, denominar actividades y sustentar científicamente el trabajo investigativo en cuanto al tema central, por lo que se plantea un marco conceptual, un marco legal, antecedentes académicos y un marco georreferencial.

El capítulo III especifica las metodologías a usar, dentro del cual se efectúan distintos análisis ya sean, de carácter cualitativo o cuantitativo, además de plantear el enfoque investigativo, incluyendo el análisis de la variable y por último la población y muestra a quien se aplica el estudio.

El capítulo IV se centra netamente en el desarrollo de la herramienta investigativa como la encuesta y entrevista, la cual nos ayuda a delimitar y contrastar el estudio investigativo con la realidad del caso.

El capítulo V tiene un único enfoque y es desarrollar la propuesta, la cual contiene distintas estrategias a aplicar, el uso de nuevas herramientas, además de la inclusión de distintas matrices como; Foda, Foda cruzado, Matriz de Evaluación de Factores, entre otros incluido un plan de acción.

Por último, se plantean las recomendaciones y conclusiones de la investigación que a través de todo el proceso investigativo se determinan.

RESUMEN

El siguiente trabajo investigativo redacta principalmente la situación actual que vive la empresa entorno a la gestión del talento humano y la satisfacción laboral que existe dentro del comercial.

Al buscar mejorar la gestión del talento humano se plantean distintas estrategias y el uso correcto de los planes a ejecutar.

Con la aplicación de la propuesta investigativa se busca dar solución a la problemática presentada dentro del comercial.

La metodología usada se centra en la aplicación del análisis descriptivo y analítico los cuales giran en torno al estudio de campo. Los mismos que a la vez permiten observar, analizar, sintetizar y describir la situación actual que vive el comercial San Rafael.

Posterior a ello con la recolecta de información a través de la observación directa, aplicación de encuestas y entrevista se implementan las estrategias y herramientas a aplicar dentro de la gestión del talento humano en la satisfacción del personal.

Las estrategias aplicadas buscan motivar, recompensar y dar la solución a los problemas presentados dentro del comercial.

Palabras claves: Talento Humano, Satisfacción Laboral, Desempeño, Motivación, Gestión.

ABSTRACT

The following research work mainly describes the current situation of the company regarding the management of human talent and the job satisfaction that exists within the commercial department.

In seeking to improve the management of human talent, different strategies and the correct use of the plans to be executed are proposed.

With the application of the research proposal, a solution to the problem presented within the commercial department is sought.

The methodology used focuses on the application of descriptive and analytical analysis which revolve around the field study. The same that at the same time allow observing, analyzing, synthesizing and describing the current situation of the commercial San Rafael.

Subsequently, with the collection of information through direct observation, application of surveys and interviews, the strategies and tools to be applied within the management of human talent in staff satisfaction are implemented.

The strategies applied seek to motivate, reward and provide solutions to the problems presented within the commercial department.

Key words: Human Talent, Job Satisfaction, Performance, Motivation, Management.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

Dentro de las empresas, comerciales u organizaciones, existe una cantidad pequeña o grande de empleados donde el ambiente laboral varía y a la vez genera distintas tensiones que de no ser manejadas correctamente generan un gran problema a la organización.

El problema tiene peso cuando dentro de una organización, no se tiene clara la idea que se busca representar a través de la gestión de un ambiente laboral correcto, ya que se presencian conflictos, diferencias e indecisiones que limitan los servicios y las capacidades óptimas que puede cubrir la empresa.

Por ende, es de suma importancia velar por el bienestar y la calidad del ambiente laboral, ya que es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Además, los climas laborales repercuten directamente en la producción y desenvolvimiento de los trabajadores, es decir que afecta directamente al talento humano ya que afecta sus emociones, su motivación y su compromiso con la organización.

El generar un buen ambiente laboral garantiza que las personas se desenvuelvan al 100%, por ende, garantizar un ambiente laboral, óptimo y adecuado tiene que ser garantizado por quienes lideran la empresa; en este caso los propietarios del comercial San Rafael.

El rendimiento óptimo de los empleados y la calidad empresarial que se espera obtener van de la mano, pues al ejecutar los dos el talento humano se ve potenciado, lo cual permite que la empresa potencie su emprendimiento, ofrezca un servicio de calidad y sea bien visto por la comunidad.

Los problemas de comunicación presentes en la empresa San Rafael son dificultades que impiden una comunicación clara y concisa entre las partes, limitando la credibilidad, confianza, y validación emocional.

El liderazgo autoritario lleva a que los empleados no sean motivados, que sus opiniones no sean consideradas, lo cual afecta a la productividad de la empresa.

La deficiencia en materias de desarrollo y reconocimiento, generan desmotivación, menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores o entre éstos y sus jefes.

Por lo que dentro del trabajo investigativo se busca profundizar el tema de como el ambiente laboral puede influir en que las aptitudes, motivaciones y conocimientos de un empleado sean satisfechos, es decir sean potenciadas al 100%, o se vean afectados por el mal manejo de un ambiente laboral corrompido, con ya algunas problemáticas presentes en el lugar.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye el ambiente laboral en la satisfacción del talento humano del comercial San Rafael Cantón Caluma Provincia de Bolívar?

1.3 Preguntas de investigación

¿De qué manera los problemas de comunicación influyen en el ambiente laborar de la empresa comercial San Rafael?

¿De qué manera el liderazgo autoritario influye en el ambiente laborar de la empresa comercial San Rafael?

¿De qué manera la deficiencia influye en materias de desarrollo y reconocimiento influye en el ambiente laborar de la empresa comercial San Rafael?

1.4 Justificación

La gestión de un ambiente laboral óptimo en la actualidad es indispensable para todo tipo de empresas y organizaciones, principalmente al sector del comercio de víveres y enseres. El contar con un ambiente laboral sólido y de calidad resulta beneficioso ya que contribuye al fortalecimiento de la empresa.

Al contar con un ambiente laboral, comunicativo, de calidad, sin autocracias y que premien la labor diaria de sus colaboradores se proyecta una imagen empresarial lúcida, responsable y con un ambiente de trabajo agradable.

A través del estudio de la influencia y satisfacción del talento humano referente al ambiente laboral, se busca dar a conocer los principales motivos que afectan a la empresa comercial San Rafael, quienes están involucrados, como llegar a soluciones y de qué manera se pueden sobrellevar malas situaciones a futuro.

El trabajo de igual manera busca orientar a quienes lideran la organización, en el buen manejo de distintas situaciones laborales, conflictos, polémicas y liderazgo.

El principal beneficiario dentro del trabajo será la empresa caso de estudio pues se analizará con mayor brevedad su situación actual y las formas en como manejan al personal, además siendo beneficiarios directos los empleados que laboran en la organización serán partícipes de un proceso de cambio, el cual permitirá que involucren todos los conocimientos, aptitudes y metas dentro de la empresa.

Los beneficiarios indirectos, serán sus clientes pues estos recibirán un servicio de calidad, óptimo y capaz de hacer frente ante cualquier mal situación.

A través de la gestión del talento humano como línea principal, se busca fortalecer el dinamismo empresarial de la empresa

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar el ambiente laboral y su influencia en la satisfacción del talento humano del comercial San Rafael, Cantón Caluma, provincia de Bolívar año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el análisis del ambiente laboral y su influencia en la satisfacción del talento humano.
- Analizar la situación actual del comercial San Rafael.
- Proponer un plan de recompensas para el mejoramiento del ambiente laboral.

1.6 Variables

1.6.1 Variable independiente

Ambiente laboral

1.6.2 Variable dependiente

Satisfacción del Talento humano

1.7 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variable

VARIABLE INDEPENDIENTE	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Ambiente laboral	“Todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo”	Condiciones de trabajo	Compensación Reconocimiento Pertenencia Oportunidades	Encuesta	Cuestionario
		Relaciones humanas	Satisfacción Capacitación Clima laboral Inclusión	Encuesta	
VARIABLES DEPENDIENTE	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Satisfacción del talento humano	Recursos humanos integrados y diseñados para mejorar, desarrollar, motivar las capacidades propias de un empleado dentro de la organización.		Actitudes Aptitudes	Encuesta	Cuestionario

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Dentro de la investigación se analizaron un conjunto de diferentes proyectos investigativos que tienen relación con la temática planteada en la investigación, mismos que aportan con información verás, científica y comprobada.

Entre los cuales se exponen los siguientes:

La investigación realizada por (Rivera Torres & Galárraga Narváez) con el tema titulado Ambiente Laboral en una Empresa Textil: Iluminación, Temperatura y Humedad, plantea los siguientes objetivos.

- Valorar los riesgos de exposición a la incomodidad térmica en las áreas determinadas por la empresa.
- Comparar los valores obtenidos con normas y determinar si satisfacen éstas.
- Emitir propuestas de mejora y recomendaciones para controlar, mitigar o eliminar el riesgo de accidentes laborales y enfermedades profesionales en los trabajadores de DILAN Dotaciones Industriales

Concluyendo que:

El uso de las tres metodologías de medición facilitó entender y valorar adecuadamente la necesidad de los riesgos laborales de la empresa fue efectiva, ya que se partió por realizar un análisis de identificación y valoración de riesgos global de la empresa, completando con encuestas de autovaloración de condiciones de trabajo a los 31 trabajadores, lo cual permitió tener un enfoque objetivo y subjetivo a la problemática analizada, para posteriormente profundizar a detalle en las mediciones de los niveles de iluminación y ambiente térmico, así como la interpretación de los resultados obtenidos.

La investigación realizada por (Valdivieso) con el tema titulado El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador, plantea los siguientes objetivos:

Determinar si el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal de la Fundación Polinal Ecuador. Específicos

Identificar el clima organizacional de la Fundación Polinal Ecuador.

Evaluar el grado de satisfacción organizacional del personal de la Fundación

Concluyendo que:

A menor nivel de clima organizacional mayor satisfacción laboral en los empleados dentro de la empresa.

La comunicación en las relaciones interpersonales se encuentra en un nivel medio, indicándonos que no existe en su mayoría una buena relación entre jefes, al igual que la fluidez y la coherencia de información puede afectar en la sintonía y logro de objetivos comunes de la Fundación

La investigación realizada por (Mendoza & Ramirez) con el tema titulado Diseño de un modelo de Buenas Prácticas en Gestión de Talento Humano para la compañía AGA S.A. en Ecuador”, plantea los siguientes objetivos:

- Alinear los procesos del área de Gestión de Talento Humano de AGA Ecuador con la visión del Grupo Linde.
- Analizar los resultados de encuestas de clima laboral de los últimos cuatro años.
- Desarrollar una Plan para la Elaboración de una Propuesta de Gestión de Responsabilidad Social alineada con los objetivos estratégicos de AGA.
- Identificar buenas prácticas utilizadas por empresas locales e internacionales en los subsistemas tradicionales de Recursos Humanos que les permite ser competitivas.

Concluyendo que:

- De acuerdo con el análisis FODA realizado, la gestión del área de Gestión de Talento Humano en AGA Ecuador mejora sustancialmente su desempeño a través de la optimización en la utilización de recursos tales como: tecnológicos, humanos y tiempo, de manera que agregue valor a la información o servicio generado (output) que satisfaga los requerimientos de la empresa local y del Grupo Linde.
- Esta investigación encontró procesos y objetivos del área que estaban definidos, pero efectivamente encaminados hacia su cumplimiento, además de un insuficiente uso de los recursos disponibles.
- El área de Gestión de Talento Humano en AGA Ecuador deberá priorizar los resultados de su gestión y buscar maximizarla mediante labores enfocadas hacia el desarrollo de las personas. Deberá buscar que todas las personas que conforman la organización estén alienadas hacia los objetivos organizacionales, sin dejar a un lado las funciones tradicionales Talento Humano.

La investigación realizada por (Peña) con el tema titulado Modelo de desarrollo del talento humano basado en competencias para la Organización Compasión Ecuador, plantea los siguientes objetivos:

1. Elaborar el perfil de exigencias del cargo con el fin de establecer la base del manual de competencias de los distintos puestos de la Organización.
2. Determinar medidores de indicadores económicos, que permitan evaluar la incidencia del sistema de gestión del desempeño del personal.
3. Analizar el proceso de evaluación de personal llevado a cabo en la organización, con el fin de realizar una propuesta que permita mejorar la adquisición y desarrollo de competencias en los trabajadores de la organización.

Concluyendo que:

La implementación del sistema de gestión del desempeño y desarrollo por competencias utilizando la herramienta Auxano, ha influido de forma negativa tanto en los indicadores económicos, así como en el crecimiento y desarrollo del personal.

En relación con el crecimiento y desarrollo del personal por el número de despidos y salidas del personal, así como por los resultados obtenidos en la encuesta realizada a gerentes, así como a supervisores, se desprende el malestar de ellos por los malos resultados obtenidos, resaltando que el sistema únicamente ha servido para planteamiento de objetivos, que no se ha utilizado el diccionario de competencias, y que no se ha trabajado en un real proceso de crecimiento y desarrollo del personal.

2.2 Marco Científico

2.2.1 Ambiente laboral

El Ambiente Laboral está relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo. Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles. (Vargas M. , 2021)

2.2.2 Importancia del ambiente laboral

Para las organizaciones tener estos factores bien resueltos, es la clave de una alta productividad, un buen desempeño, la atracción y retención del mejor talento, e indiscutiblemente es una gran ventaja competitiva. En palabras de Richard Branson, empresario inglés “los clientes no son lo primero, lo primero son tus empleados. Si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes”. (Vargas M. , 2021)

Por ello, es indispensable poner un gran foco de atención y grandes esfuerzos en el bienestar y el desarrollo de las personas.

2.2.3 Influencia del ambiente laboral

Brinda un panorama más certero acerca de las habilidades de liderazgo de los jefes de área, el nivel de capacitación de los colaboradores, fallas en los procesos internos, oportunidades de mejora y valiosas retroalimentaciones. (Clavijo, 2023).

Es decir que puede ser considerado como un complemento que brinda apoyo y sustento a la organización que garantiza la suficiente solidez y oportunidades a los empleados y directivos.

Es un complemento para la gestión del capital humano, pues con la evaluación de desempeño también se puede identificar quiénes son los talentos de cada área, quiénes no están cumpliendo con los requisitos de su puesto, así como quiénes pueden ser ascendidos o reasignados. (Clavijo, 2023)

Por ende, se entiende que los factores del clima laboral intervienen directamente en los comportamientos de los empleados, y a la vez los mismos van a influir en sus capacidades, el modo en que se desenvuelven y como se relacionan entre propios y directivos.

Todo ello a fin de garantizar un buen desempeño laboral, a fin de mantener un equilibrio organizado y sistemático.

2.2.4 Talento humano

El concepto de talento humano hace referencia a la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo. Mientras más compenetrados estén los trabajadores con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su rendimiento. (Lopez V. , 2021)

2.2.5 Importancia Talento Humano

El enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro”. (Eslava, 2021).

2.2.6 Gestión del talento humano

Por esto creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que, si ponen la atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

En mi opinión los factores del clima laboral son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral. (Bouzas & Reyes, 2019).

2.2.7 Gestión humana

Es la actividad de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objetivo de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, al management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva. (Calderón, 2022).

2.2.8 Tipos de talento

- **Talento natural:** es una habilidad o capacidad que se tiene sin necesidad de haber trabajado para desarrollarla.
- **Talento potencial:** aquel que se ha desarrollado y perfeccionado. Muchas veces es una evolución del talento natural.
- **Talento de alto rendimiento:** es poco habitual, se trata de ese que sitúa a ciertas personas por encima de la media. Por ejemplo, cuando estamos en presencia de un virtuoso de alguna disciplina. (Pérez, 2021)

2.2.9 Cultura organizacional

La cultura organizacional es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras, son características positivas y negativas, la misma que influye y afecta los diferentes ámbitos relacionales, tales como: el cliente interno (colaboradores y directivos) y los clientes externos (clientes- proveedores y comunidad). (Encalada, 2018).

2.2.10 Tipos de Cultura organizacional

- **La cultura jerárquica** presenta un enfoque interno para hacer frente a un entorno estable. Las preocupaciones a largo plazo de una jerarquía son control y eficiencia. Para asegurar la estabilidad se describen con claridad las tareas, responsabilidades y autoridad para todos los empleados.
- **La cultura de clan** es interna y se apoya en la participación de los empleados para enfrentar los cambios del entorno. Esta cultura está orientada a la colaboración entre los trabajadores.

- **Cultura adhocrática** surge en un contexto que exige responder rápidamente a los múltiples cambios sobrevenidos y tomar decisiones de alto riesgo.
- **La cultura de mercado** es idónea para las organizaciones que buscan proporcionar un servicio eficiente a sus clientes, pero sin la necesidad urgente de introducir cambios. Nace, así, una cultura orientada a resultados de tipo financiero (ventas, cuota de mercado y rentabilidad, entre otros) cuantificables y exigentes, que aprecia mucho la competitividad, la iniciativa personal y el deseo de trabajar duro. (Sánchez, 2020)

2.2.11 Liderazgo

La importancia del liderazgo reside en que las empresas no sólo crean productos industriales mediante procesos mecanizados. Además, deben estudiar los perfiles psicográficos de las personas y alcanzar acuerdos en los equipos comerciales, entre áreas funcionales de la organización; operaciones, finanzas, recursos humanos, comunicaciones, etc. (Nirian, 2019)

2.2.12 Tipos del liderazgo

- **Liderazgo coercitivo o autoritario**

El primero de los tipos de liderazgo, se basa en la disciplina.

- **Liderazgo democrático**

El liderazgo democrático sigue la idea de que es necesario tener en cuenta las opiniones de todo el grupo a la hora de tomar una decisión.

- **Liderazgo afiliativo**

Se basa en la creación de lazos entre los distintos miembros del grupo.

- **Liderazgo visionario u orientativo**

Los líderes que hacen uso de este estilo motivan a sus subordinados mediante una visión clara y emocionante.

- **Liderazgo timonel**

El papel de un líder timonel es marcar un rumbo y conseguir que se mantenga.

- **Liderazgo coach**

Se basa en ayudar a los miembros del grupo a encontrar sus puntos débiles y fuertes. (Goleman, 2018).

2.2.13 Funciones del liderazgo

Las funciones que debe cumplir un dirigente están debidamente determinadas en los estatutos y reglamentos pertinentes, no obstante, en términos generales, dentro del liderazgo se identifican claramente seis funciones que debe cumplir el líder, independientemente de las características y tipo de asociación.

1. Función de dirigir y orientar
2. Función de participar y delegar
3. Función de consultar y decidir
4. Función de rendir cuentas
5. Función de Gestión (López, <https://www.gestiopolis.com/>, 2019).

2.2.14 Estrategias en mejora de ambiente laboral

Elevar la motivación laboral

Un clima laboral positivo hace que los empleados se sientan bien al ir a trabajar, y esto proporciona la motivación necesaria para mantenerlos productivos y activos durante todo el día. Diversos estudios han demostrado que los empleados más saludables desempeñan mejor su trabajo. (Moreno, 2023).

Aumentar la productividad

Las estadísticas de productividad en general han demostrado que tener altos niveles de bienestar en el lugar de trabajo significa la diferencia entre una organización próspera y una que está lejos de serlo. Al mantener a tus empleados cómodos los incitas a ser más productivos. (Moreno, 2023).

Facilitar el trabajo en equipo

Los climas de trabajo son determinantes del tipo de relación que se establece entre los miembros de una organización. En ambientes altamente competitivos y tóxicos puede existir poco interés de colaborar con los demás. Por otro lado, en ambientes cálidos y amables puede ser más fácil trabajar en conjunto. (Moreno, 2023).

El espacio físico de trabajo

Las medidas de seguridad, la iluminación, la ventilación y las dimensiones de las instalaciones, entre otros factores, pueden hacer que las personas se sientan más o menos cómodas.

Evidentemente, no siempre es posible disponer de un espacio amplio, pero se pueden trabajar aspectos relacionados con la ergonomía, la climatización o la decoración. (Washped, 2023).

La calidad de la comunicación interna

La comunicación interna es un aspecto que se suele descuidar. Sin embargo, es esencial que las personas dispongan de información porque esto eleva el nivel de confianza.

La manera en que se produce la comunicación es fundamental para crear un buen clima laboral. La comunicación debe funcionar de manera eficaz para escuchar a las personas y evitar el autoritarismo. (Washped, 2023)

Las relaciones dentro del equipo

El equipo debe actuar como un todo para que la empresa funcione como una maquinaria bien engrasada.

Las envidias, las suspicacias y las rencillas menoscaban el espíritu de cooperación. Como cada persona es única, la psicología es un elemento clave en los procesos de selección. Por otro lado, conviene poner en marcha estrategias para fomentar el compañerismo y no lo contrario. (Washped, 2023)

La relación con los superiores

El estilo de liderazgo puede ser determinante en el entorno laboral. La relación de los trabajadores con sus superiores debe estar basada en la confianza y el diálogo.

La libertad para exponer sus ideas y opiniones contribuye a que las personas se sientan respaldadas a nivel operativo y técnico. Un buen líder sabe marcar objetivos sin autoritarismo.(Washped, 2023).

2.3 Marco - Conceptual

2.3.1 Comunicación

Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse. (Zapata P. , 2019)

2.3.2 Cultura

Se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento. (Imaginario, 2021)

2.3.3 Equipo

El trabajo en equipo se da cuando un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente. (Asana, 2022)

2.3.4 Labor

En administración, una labor se refiere a la realización de tareas como archivar información, administrar oficinas y sus suministros, hacer llamadas telefónicas, responder correos electrónicos entre otros. (Indeed, 2023).

2.3.5 Líder

El liderazgo se trata de una relación social en la que una persona influye en el comportamiento de otros individuos para lograr una meta compartida. En otras palabras, el liderazgo implica dirigir y motivar a un grupo de personas hacia la consecución de objetivos comunes, a través de una combinación de habilidades, actitudes y conocimiento. (Reyes, 2023)

2.3.6 Reconocimiento

Se entiende por reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse, en identificar un individuo o un elemento entre varias por una serie de cualidades propias o analizar con cuidado y atención una cosa o a una persona para conocer mejor su condición y formar una razón acerca de ella.(Vinces, 2023).

2.3.7 Talento

La noción de talento está vinculada a la aptitud o inteligencia. Se trata de la capacidad para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad. El talento suele estar asociado a la habilidad innata y a la creación, aunque también puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento. (Querales, 2023)

2.3.8 Trabajo

El trabajo es todo lo que el sujeto realiza en función de su bienestar y el de su familia. Toda la gama de actividades que satisfacen sus necesidades primarias, y le permite el logro de riqueza material y espiritual. (Parra, 2023).

2.4 Marco Legal

En el Código de Trabajo vigente.

En el Título I del Contrato Individual del Trabajo, Capítulo Cuarto de las Obligaciones del Empleador y del Trabajador

2.4.1 Art. 42 Obligaciones del Empleador.

Son obligaciones del empleador: 12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

(TRABAJO, 2012) Código de Trabajo Art. 64.- Reglamento Interno. - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

El director regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.

Copia auténtica del reglamento interno, suscrita por el director regional del Trabajo, deberá enviarse a la organización de trabajadores de la empresa y 18 fijarse permanentemente en lugares visibles del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores.

El reglamento podrá ser revisado y modificado por la aludida autoridad, por causas motivadas, en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa. (Código de Trabajo, Art. 64, 2020) Para la respectiva aprobación del reglamento interno la empresa se basó en el artículo mencionado anteriormente para así tener validez y poder ejecutarlo, de igual forma se podrá ejercer todo lo mencionado dentro del mismo, como lo es también la evaluación al desempeño de los trabajadores. Reglamento Interno En el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa Viproberi Seguridad & Protección Becerra Ríos Cia. Ltda Capítulo quinto de las Evaluaciones del Desempeño,

Art. 15.-Desempeño y Evaluaciones.- Los trabajadores se obligan a prestar sus servicios lícitos y personales a favor de la empresa, desempeñando los cargos para los cuales han sido contratados, función que desempeñarán fiel y diligentemente de conformidad con este Reglamento o escritos emitidas por el empleador empleando para el efecto toda su capacidad de trabajo y aportando la totalidad de sus conocimientos y experiencia para el adecuado y cabal desempeño del cargo para el cual se le contrata; así mismo el empleador evaluara el desempeño eficiente para realizar cambios y promociones.

La empresa realizará evaluaciones del periodo de prueba y evaluaciones de desempeño anuales adicionalmente de las solicitadas por los jefes directos o por el área de Talento Humano y los seguimientos del caso. Aquellos trabajadores que presenten déficit de competencias y que no evidencien una clara mejoría en el seguimiento de su desempeño podrán ser separadas de la empresa por ineptitud manifiesta. (CIA.LTDA., 2022).

Título I Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

2.4.2 Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.

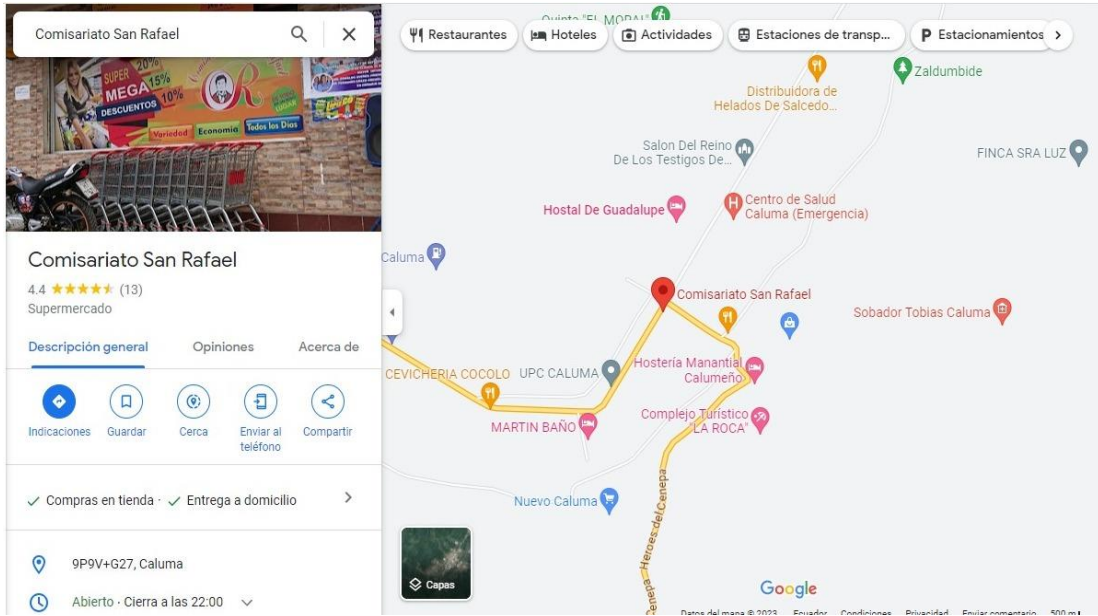
La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el núm.

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES. La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. 37 En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. Ero de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (Barrezuela, 2010)

2.5 Marco Georreferencial

La presente investigación se realizará en el comercial San Rafael la cual se encuentra ubicada geográficamente en el cantón Caluma provincia de Bolívar, avenida a la Naranja y Héroes del Cenepa.

Figura 1: Referencia geográfica del comercial San Rafael del cantón Caluma



Fuente: Google Maps (2023)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Dentro del marco investigativo, se hará uso de distintas herramientas de investigación, que nos ayudarán a fortalecer el proyecto y dinamizar la realización de este, los cuales a continuación se detallan.

3.1.1 Investigación descriptiva

Se trata de estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados.

Examinan el impacto de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, donde los resultados obtenidos se describen. (Cajal, 2021)

Lo que se buscará a través de la investigación descriptiva es especificar características relevantes del objeto de estudio, a fin de que estos sean recopilados, tabulados y analizados permitiendo que la organización obtenga sus objetivos esperados con la finalidad de garantizar un ambiente agradable para los empleados y directivas.

3.1.2 Investigación bibliográfica

Según (Monroy Mejia & Sanchez Llanes, 2018) define a la investigación bibliográfica como la indagación y análisis de información documental. Se realiza en el primer momento de la investigación para la revisión bibliográfica y ubicación teórica del problema de investigación, elaboración del marco teórico y organización de la información seleccionada.

Para la investigación se recolectará distinta información teórica, a través de varias fuentes primarias y secundarias tales como; libros, tesis, monografías, artículos científicos, sitios web, entre otros que nos guiaron teóricamente al desarrollo correcto del proyecto, a la vez servirán como guía instructiva para la investigación.

3.1.3 Investigación de Campo

La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan sobre estar en “el campo” están hablando de estar en el lugar de los hechos y participar en la vida cotidiana de las personas que están estudiando. (Villaseñor Rodríguez, Solís Gonzáles, Villaseñor Casillas, & Zaragoza Cornejo , 2019)

A través de esta investigación se efectuará el acercamiento a la empresa motivo de estudio para efectuar los distintos análisis que conllevan a una indagación situacional del entorno en el que se desenvuelve el comercial san Rafael del Cantón Caluma.

3.2 Enfoque de la investigación

3.2.1 Cualitativo

El método cualitativo es una forma de investigación que se basa en el lenguaje y engloba toda la lingüística que se suele usar en las ciencias sociales. Como técnicas para realizar estudios se utilizan entrevistas abiertas, observaciones de los sujetos y grupos de discusión; mientras que por el contrario el método cuantitativo recurre a todo tipo de encuestas y experimentos. (Sanz, 2019).

Dentro del estudio investigativo se aplica el método cualitativo producto del enfoque que se plantea en la investigación

El uso de un enfoque cualitativo nos ayudara en el análisis de los distintos comportamientos de manera conjunta, logrando una perspectiva más amplia y profunda del comercial San Rafael.

Su fuente dentro del estudio investigativo es la observación, pues a través de este se busca producir datos más relevantes y variados con una indagación dinámica, que busque aportar nuevas destrezas y competencias.

Por ende, se espera que los resultados obtenidos a través de la conjunción de datos y cualidades tenga mayor éxito.

3.2.2 Cuantitativo

La investigación cuantitativa es aquella que utiliza métodos cuantitativos e inferencia estadística con el objetivo de extrapolar los resultados de una muestra a una población. La investigación cuantitativa, a diferencia de la cualitativa, analiza un volumen elevado de datos. Además, estudia variables cuantitativas, es decir, numéricas. (Arias E. , 2021) El uso del enfoque cuantitativo beneficiará en la investigación dentro del análisis de datos que se ha proporcionado, por lo general en la aplicación de encuestas, nuevos prospectos y datos precisos de la evolución del talento humano.

3.3 Métodos de investigación

3.3.1 Método inductivo

El método inductivo es un tipo de razonamiento que consiste en obtener conocimientos generalizables a partir de conocimientos específicos. Así, va de la observación de fenómenos particulares a la formulación de conclusiones generales. En la filosofía, se pueden establecer premisas lógicas para dirigir el razonamiento. (Arellano, 2023) A través del método inductivo en la investigación identificamos los procesos de manera singular, partiendo de premisas individuales es decir problemáticas, estrategias, metodologías y variables que nos ayuden a llegar a una conclusión general.

3.3.2 Método deductivo

El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas.

Por lo que se usa la lógica para obtener un resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas por lo que la veracidad de la conclusión obtenida dependerá de la validez de las premisas tomadas como base o referencia. (Westreicher, 2020).

Al ser un método contrario al inductivo, se parte de lo general a lo particular por lo que al unir temas singulares se llega a una premisa general que nos llevará directamente al resultado de estudio.

El método deductivo, busca aportar en la investigación a determinar problemáticas generales que nos conduzcan a premisas singulares y así trabajar necesidades, y falencias presentadas deducidas de manera general.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.4.1 Encuesta

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación. (Ferrando, 2021)

La encuesta será aplicada directamente a los empleados del comercial, quienes operan diariamente el mismo.

Por lo que a través de preguntas claras, precisas y concisas se espera obtener los resultados esperados.

La encuesta será aplicada a quienes ejercen las funciones operativas y administrativas dentro del comercial. Alrededor de 20 personas van a ser las encuestadas.

3.5 Universo, población y muestra

3.5.1 Población

Nuestro público o a quién va a estar dirigida la investigación es netamente perteneciente al comercial San Rafael, es decir empleados y colaboradores.

3.5.2 Procesamiento de la información

El trabajo investigativo hará uso del Paquete de Microsoft Office, enfatizando principalmente en Excel y Word.

Al usar estas herramientas buscamos agilizar procesos y disminuir tiempos de espera.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación

Análisis de la encuesta

De la información obtenida a través de la encuesta, se recopiló información primaria la cual permite obtener falencias en los distintos procesos.

Tabla 2:

Función de trabajo

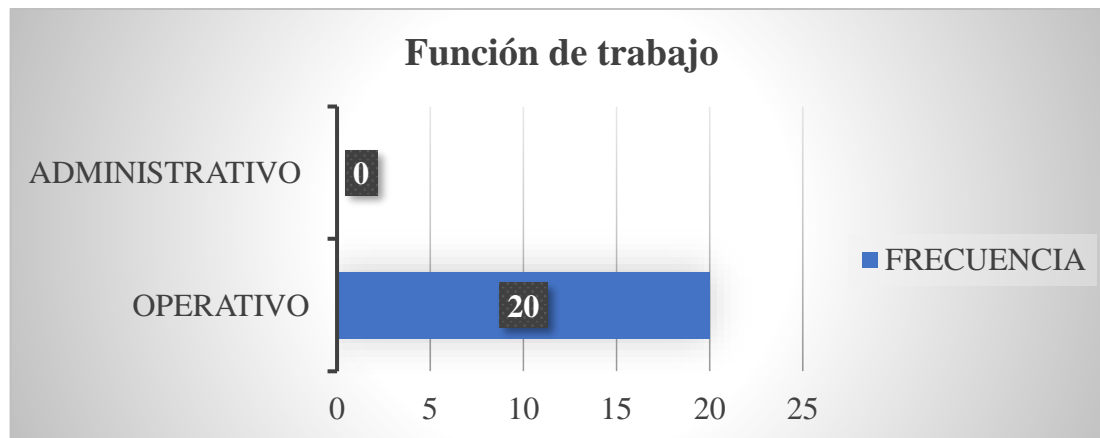
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Operativo	20	100%
Administrativo	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 2:

Función de trabajo



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Análisis e interpretación

El 100% hace referencia al personal operativo, acorde a la función del trabajo, que desempeñan.

Del total de encuestados, todos forman parte del personal operativo, encuesta enfocada a ellos ya que son quienes a través de la aplicación de sus cualidades forman a la empresa, de igual manera se delimita el estudio investigativo.

Tabla 3:

Proceso de contratación

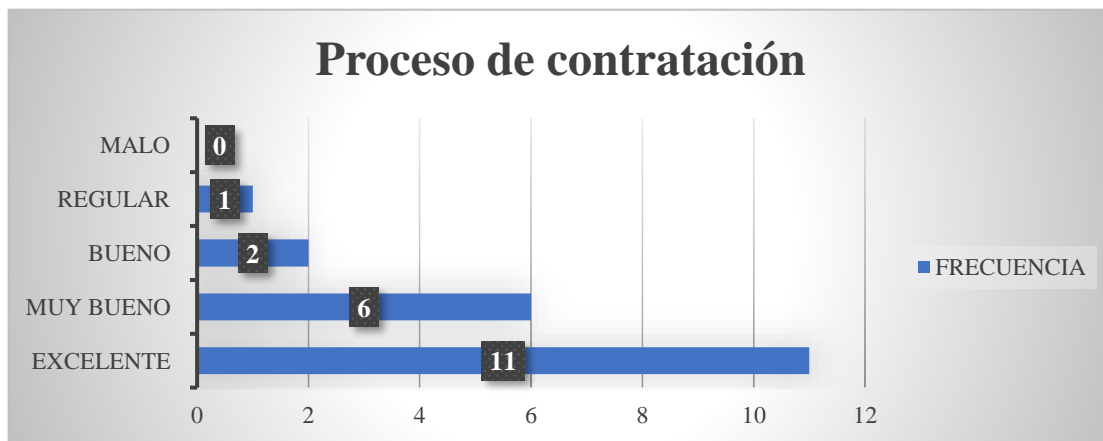
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	55%
Muy bueno	6	30%
Bueno	2	10%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 3:

Proceso de contratación



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 55% de los encuestados considera que es excelente el proceso de reclutamiento, selección, y contratación de talento humano, el 30% lo considera muy bueno, el 10% lo considera bueno, el 5% lo asume como regular y no hay encuestado que manifieste que el proceso es malo.

La mayoría de los encuestados, manifiestan que el proceso de contratación se mantiene entre un rango excelente y muy bueno, sin embargo, todas las condiciones deben apuntar a mantener un excelente estándar de contratación ya que eso beneficia.

Tabla 4:

Inducción laboral

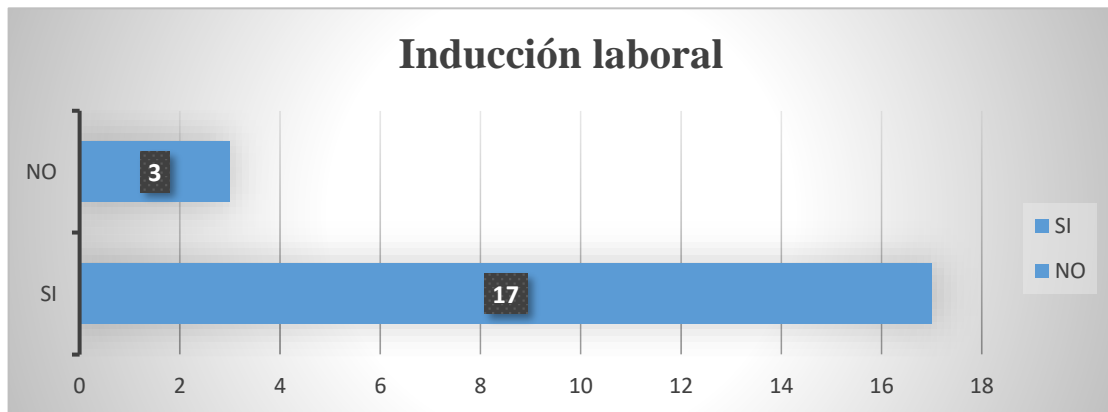
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 4:

Inducción laboral



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 85% de los encuestados asumen que si recibieron inducción dentro de su proceso de contratación y el 15% manifiesta que no.

La inducción es primordial en todo proceso post contratación debido a que el empleado tiene que conocer los parámetros, las normas y sobre todo leyes que se tienen que cumplir dentro de la empresa.

Por ende, es de suma importancia, que todo empleado reciba inducción caso contrario a lo que sucede en la empresa ya que no todos han recibido inducción.

Tabla 5:

Inclusión laboral

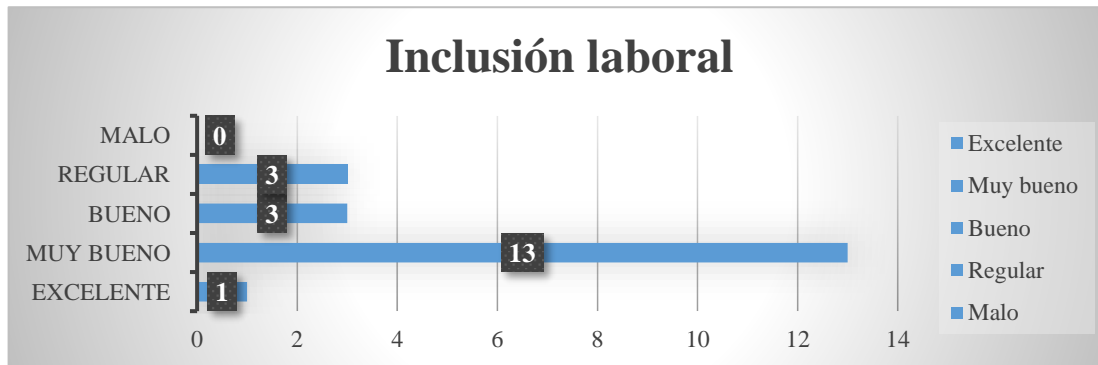
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	5%
Muy bueno	13	65%
Bueno	3	15%
Regular	3	15%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 5:

Inclusión laboral



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 65% manifiesta que es muy buena la inclusión del personal, el 15% considera que es bueno y de la misma manera el 15% lo asume como regular y únicamente el 5% lo ve como excelente.

El proceso de inducción efectuado, no se dio dentro de las mejores condiciones por ende se ha visto afectado al que todos los empleados lo consideren como excelente.

Es de importancia que dentro de la propuesta investigativa se plasme el mejoramiento de los procesos de inducción

Tabla 6:

Ambiente laboral

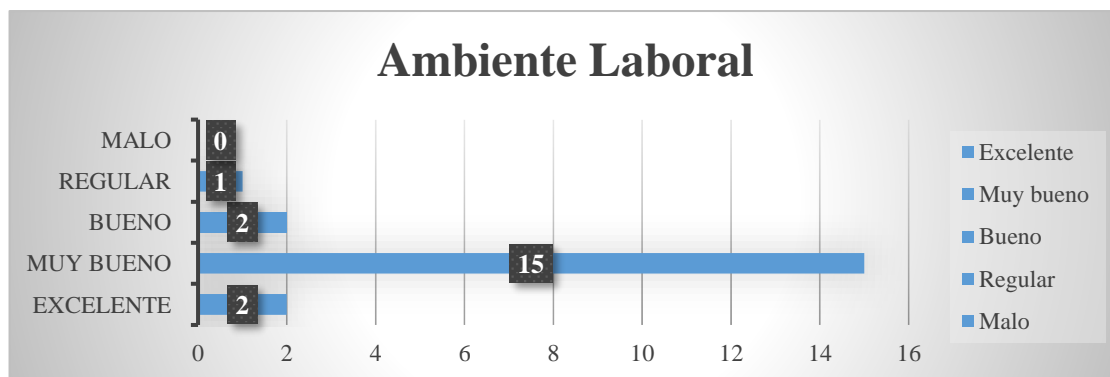
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	10%
Muy bueno	15	75%
Bueno	2	10%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 6:

Ambiente laboral



Nota: Investigación de campo.

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 75% considera que es muy bueno el ambiente laboral dentro del comercial, el 10% lo ve como excelente y de la misma manera con el 10% lo ven como bueno, y el 1% manifiesta que es regular el ambiente laboral.

Dentro del ambiente laboral, las condiciones van en mejoría sin embargo a lo que se tiene que apuntar es a mantener un excelente grado de armonía entre colaboradores y el personal administrativo, ya que es de gran beneficio la colaboración y el trabajo en equipo a fin de mantener una empresa estable. Por ello se tiene que mejorar las condiciones de trabajo.

Tabla 7:

Aptitud y actitud laboral.

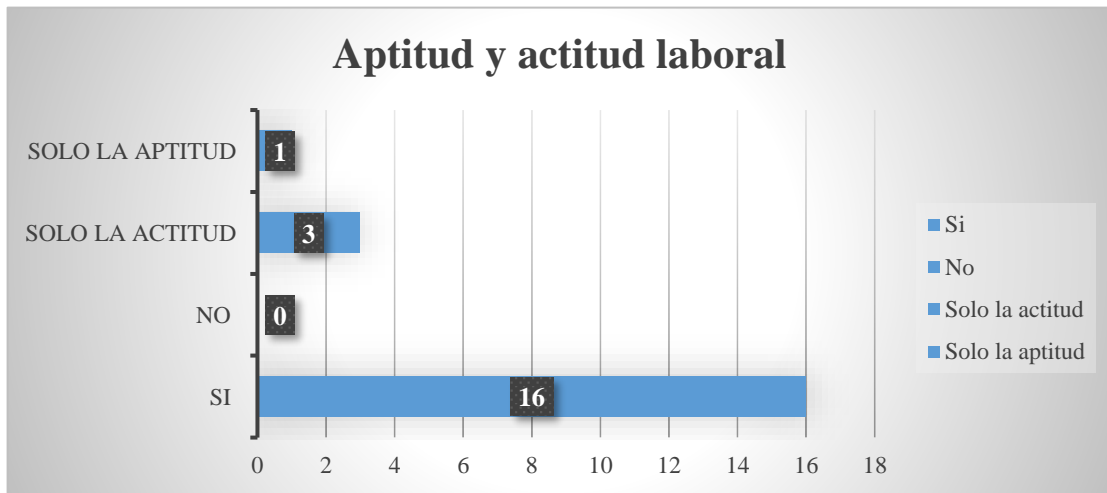
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	0	0%
Solo la actitud	3	15%
Solo la aptitud	1	5%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 7:

Aptitud y actitud laboral.



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 80% considera que la actitud y aptitud si mejoran la capacidad productiva de la organización, el 15% cataloga que solo la actitud mejora la capacidad y por último el 5% asume que solo la aptitud ayuda.

La mayoría de los empleados considera que los dos parámetros condicionan a favor el desempeño de la empresa y en el margen de generación de utilidades. Por ello se tiene que plantear ideas que principalmente ayuden a que los empleados estén motivados.

Tabla 8:

Motivación laboral

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sumamente importante	15	75%
Muy importante	3	15%
Algo importante	1	5%
Poco importante	1	5%
Nada importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 8:

Motivación laboral



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 75% asume que es sumamente importante la motivación para el desempeño laboral, el 15% lo asume como muy importante el 5% como algo importante y de la misma manera el 5% lo considera poco importante.

En su mayoría los empleados esperan siempre ser motivados, escuchar palabras de aliento, frases motivacionales que siempre se esté al pendiente y de igual manera el involucramiento en todas las áreas que ayuden a potenciar el talento humano por parte del empleador es gratificante.

Por ende, es importante mantener estrategias y acciones motivacionales dirigidas al personal operativo.

Tabla 9:

Desempeño laboral

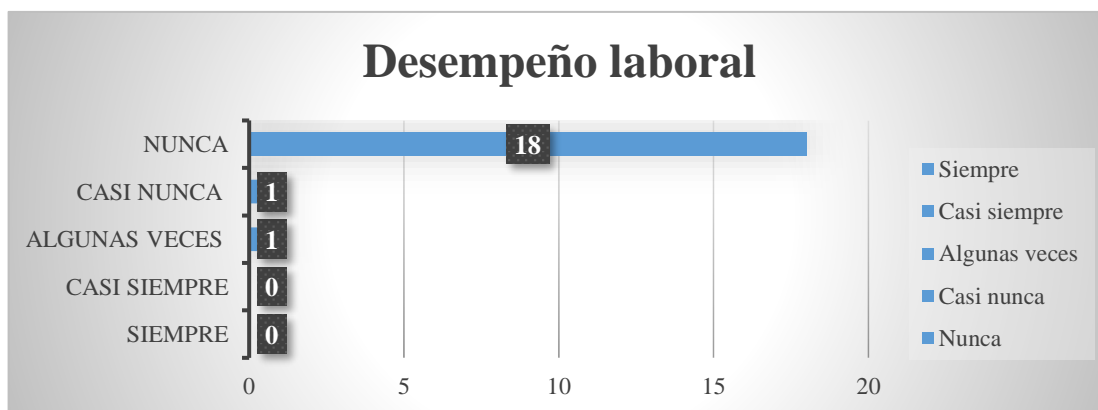
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	5%
Casi nunca	1	5%
Nunca	18	90%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo.

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 9:

Desempeño laboral



Nota: Investigación de campo.

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 90% considera que nunca ha recibido algún reconocimiento, el 5% menciona que casi nunca y de la misma manera asume el 5% algunas veces.

Es nula la participación por parte del directivo en la entrega de reconocimientos y bonificaciones a los empleados de la empresa.

Tabla 10:

Oportunidades laborales

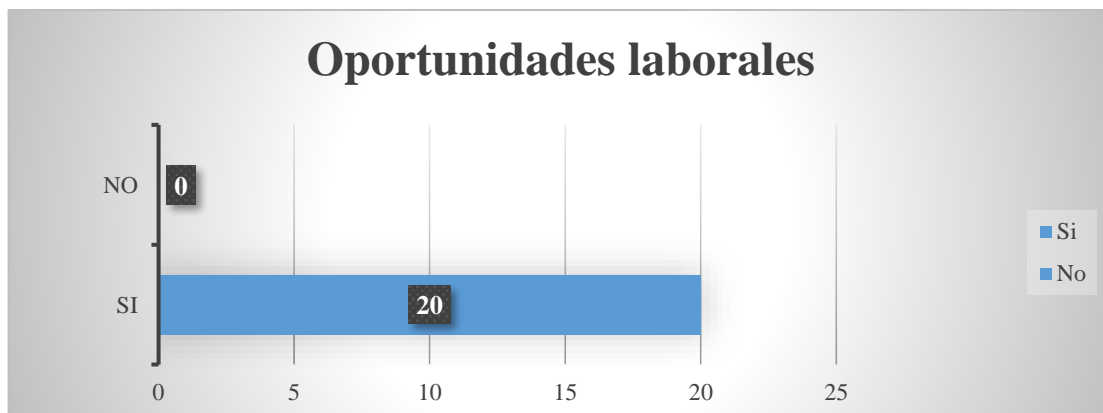
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 10:

Oportunidades laborales



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 100% considera que si es sumamente importante tener nuevas oportunidades para poder ascender de puestos.

En su totalidad, todos los empleados consideran que se tiene que evaluar los desempeños, las responsabilidades y sobre todo el manejo de situaciones complicadas dentro de la empresa, a fin de que se considere como una nueva oportunidad para ascender puestos dentro del comercial.

Tabla 11:

Salario laboral

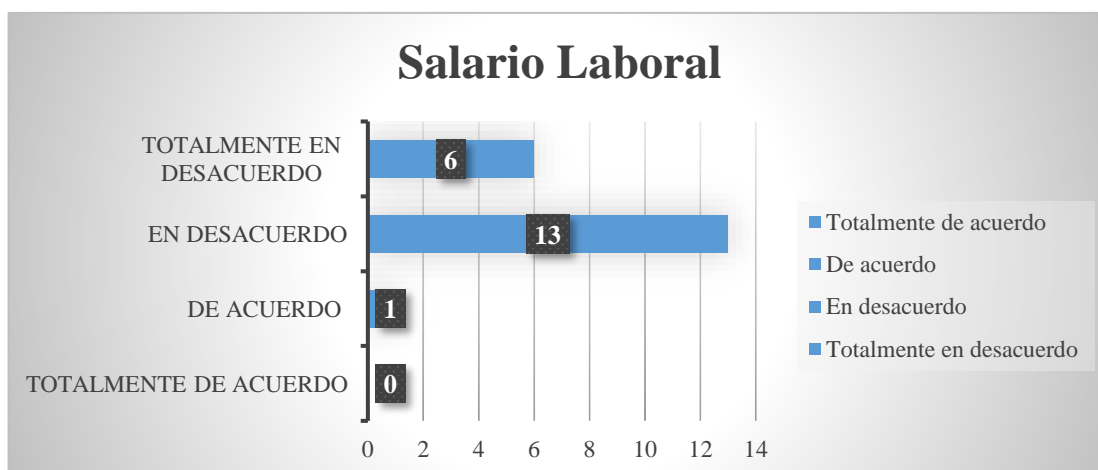
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	5%
En desacuerdo	13	65%
Totalmente en desacuerdo	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 11:

Salario laboral



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Interpretación y Análisis

El 65% está en desacuerdo que el salario laboral no es el adecuado a los trabajos realizados, el 13% está en desacuerdo y el 1% está de acuerdo. La mayoría de encuestados considera que los salarios no son los óptimos, y que no se está considerando el desempeño de los empleados.

Entrevista

EMPLEADOR

Saludo.

Luego de expresar un cordial saludo de quienes el día de hoy nos presentamos ante usted, permítase en responder varias preguntas que se han gestionado a fin de sustentar el trabajo investigativo y así contrarrestar las problemáticas ausentes en su emprendimiento.

La entrevista está detallada de la siguiente manera;

¿Existe en su empresa el departamento de talento humano?

En la actualidad no

¿Me podría decir el por qué no existe?

Principalmente por desconocimiento y de igual manera por el presupuesto y lo que se tiene que invertir

¿Quiénes realizan el reclutamiento y selección del talento humano?

El reclutamiento de personal lo realizo yo de manera personal, hacen entrega de su carpeta o me guio siempre por las referencias o las recomendaciones que me dan amigos o familiares del aspirante.

¿Existen Políticos, o reglamentos a los que se rige el personal de la empresa?

Si por supuesto, pero no son plasmadas en algún documento sino solo mencionadas verbalmente como por ejemplo hora de entrada, hora de salida, el tipo de comportamiento dentro del comercial entre otros que los empleados se conocen a la perfección.

¿Cuenta el comercial con un plan de capacitación?

Por el momento no contamos con ningún plan

¿Cómo es evaluado el desempeño laboral del personal operativo en el comercial?

Ese aspecto lo gestionamos de manera distinta solo observamos su desenvolvimiento, la soltura que tiene y como captan las cosas que se le dicen

¿Cómo se desarrolla la motivación y compensación al personal por parte de los administradores?

Siempre dando palabras de aliento y con mensajes de superación, aunque se está considerando generar incentivos monetarios como compensación a un buen trabajo.

¿Cómo promueve el comercial un buen ambiente laboral?

Siempre generando buena confianza, no siendo irrespetuosos, tratar de una manera amable y siempre dándose cuenta esa parte humana que todos cometemos errores y que en la vida nadie es perfecto

¿Considera usted que deba existir un plan que permita mejorar el desempeño laboral del personal?

Claro que si debido a que eso nos ayuda a mejorar y sobre todo brindar un mejor servicio a nuestros clientes aumentando la rentabilidad de nuestro comercial.

Análisis

A través de la entrevista realizada, se logran destacar aspectos importantes que dan respuesta a dudas generadas dentro de la investigación, por tal motivo son aspectos que considerar dentro de la propuesta.

Trabajar con mesas informativas y charlas de capacitación a todo el personal es prioritario para el comercial, dar a conocer la importancia de mantener en toda empresa un departamento de talento humano.

Los aspectos que destacar es la capacitación, los incentivos, la motivación y el plan de mejora al desempeño laboral.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Título

Plan de mejoras para fortalecer el ambiente laboral y la satisfacción del talento humano del comercial San Rafael cantón Caluma provincia de Bolívar año 2023.

5.2 Caracterización de la empresa

El comercial San Rafael abre sus puertas en la ciudad de Caluma provincia Bolívar, luego de tener un amplio deseo de crecer económicamente, fomentar nuevos empleos y mejorar la calidad de vida de quienes ayudan a fortalecer la organización en sus labores diarias.

Con el transcurso del tiempo se empezó a notar el fruto del buen trabajo, la constancia y la excelencia en la venta de productos de consumo masivo, así como productos alimenticios, de limpieza, sanitarios y de consumo para todo tipo de persona.

Cumplir con las necesidades de todos estos nichos de mercado conlleva una amplia operatividad por lo que en el comercial San Rafael se emplea de manera directa a 20 personas, las cuales buscan que sus trabajos sean recompensados, el trato, la motivación y distintos planes de compensación sean efectuados de manera correcta.

Quienes lideran el comercial busca mejorar la gestión del talento humano para así lograr mayor alcance y posicionamiento, aspectos que se van a considerar y desarrollar dentro de esta propuesta investigativa.

5.3 Beneficiario

Comercial San Rafael, personal, clientes y la sociedad

5.4 Justificación

La empresa se caracteriza, por brindar productos y servicios de calidad, con personal ágil y capaz de solventar cualquier necesidad dentro del comercial.

Uno de sus principales atributos ha sido siempre velar por el bienestar de sus consumidores, sin embargo, como organización y empresa dedicada a ofertar productos no solo tiene que enfocarse en sus consumidores, sino también trabajar con quienes ayudan a la operatividad y funcionalidad correcta de la empresa.

Por ello, el principal objetivo que se busca alcanzar a través de la propuesta investigativa tiene la finalidad de mejorar el ambiente laboral y la satisfacción del talento humano, del comercial San Rafael, el mismo que se verá reflejado en la satisfacción y la fidelidad de los clientes. Esto se logra a través de la aplicación de un plan de recompensas, que contiene el uso de distintas herramientas y técnicas que ayuden a mejorar el ambiente laboral en la empresa.

Los procesos y estrategias aplicadas por parte del comercial, luego de haberse realizado la investigación, se puede determinar que el ambiente laboral no es el más adecuado, lo que se ve reflejado en el nivel de satisfacción de los empleados, es decir que hay inconformidad en algunos aspectos, lo que a través de la propuesta se trata dar alternativas de solución a la problemática encontrada.

Posterior a los análisis correspondientes, y aplicación de distintas herramientas de recolección de datos se destacan puntos fuertes, los cuales se tienen que mantener y fortalecer, de igual manera hay puntos débiles que necesitan una pronta intervención para su mejoramiento.

Por ende, es importante que dentro del comercial se apliquen varias estrategias de motivación y compensación, las cuales permitan satisfacer las necesidades de los trabajadores y de esta manera lograr los objetivos empresariales, considerando que, a través de los diferentes planes de mejoras, permitirá mayor motivación logrando satisfacción laboral.

De esta manera, se pretende que el comercial tenga un personal altamente calificado y motivado para que cumplan sus funciones de manera eficiente y eficaz, y los clientes se sientan seguros con los servicios que brinda el personal en sus respectivos puntos de trabajo.

5.5 Objetivos

5.5.1 Objetivo General

Establecer estrategias que permita mejorar el ambiente laboral y la satisfacción del talento humano.

5.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer estrategias encaminadas en mejorar la satisfacción laboral de los empleados, con las nuevas recompensas y planes de motivación.
- Desarrollo de las estrategias que busquen mejorar la satisfacción del talento humano.
- Mejorar el desempeño de los empleados del comercial San Rafael, a través de la correcta aplicación de estrategias aplicadas al talento humano.
- Garantizar un ambiente laboral óptimo para los empleados del comercial San Rafael a través de la correcta implementación de estrategias

5.6 Desarrollo de la Propuesta

5.6.1 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, empleando altos estándares de satisfacción laboral, a través de un equipo humano calificado. Ofreciendo productos de calidad, con certificación y únicos en el mercado.

5.6.2 Visión

Al 2024, ser el mejor comercial de la ciudad de Caluma en temas de ambiente laboral y posicionarse en el mercado Provincial como el mayor distribuidor de víveres y productos de primera necesidad, aumentando con ello el alcance de nuevos clientes, usuarios y consumidores.

5.6.3 Valores Corporativos

- Respeto
- Responsabilidad
- Ética
- Compromiso
- Integridad

5.6.4 Análisis Interno y externo

Para la implementación de la propuesta es necesario un análisis previo, que nos ayude a determinar el funcionamiento del comercial sea interna y externamente.

5.6.5 Análisis Interno

Matriz FODA

Tabla 12: Matriz Foda

ANÁLISIS INTERNO	F	FORTALEZAS	D	DEBILIDADES
	F 1	Personal administrativo polifuncional y con predisposición a mejorar la satisfacción laboral.	D 1	No hay un plan estratégico para el desarrollo de talento humano.
	F 2	Planes y propuestas enfocados en mejorar la calidad del talento humano.	D 2	Débil sistema de comunicación entre colaboradores y personal administrativo.
	F 3	Salarios acordes a lo que determina la ley.	D 3	No existe un plan de capacitaciones.
	F 4	Cultura laboral enfocado en el respeto entre personal operativo-administrativo y operativo-operativo.	D 4	Escasa difusión de información.
	F 5	Retención de los mejores empleados con pago de salarios justos.	D 5	Falta de aplicación de planes y propuestas enfocadas en mejorar la calidad del talento humano.
ANÁLISIS EXTERNO	O	OPORTUNIDADES	A	AMENAZAS
	O 1	Nuevos convenios en programas de capacitación.	A 1	La presencia de competencia puede hacer que los empleados elijan otro comercial.
	O 2	Convenios con marcas distribuidoras de productos.	A 2	Presencia de nuevos competidores.
	O 3	Presencia de talento humano capacitado en la ciudad.	A 3	Estancamiento económico.
	O 4	Incremento de la población, sector en crecimiento.	A 4	Incremento de productos sustitutos comercializados como marcas blancas.
	O 5	Mejora general en los hábitos de consumo.	A 5	Inseguridad Local.

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Matriz de evaluación de factores

Matriz de evaluación de factores internos

Tabla 13: Matriz de evaluación de factores internos

Evaluación	TIPO	N°	Descripción	Importancia	Impacto	Tendencia	Puntuación
Factores internos (EFI)	Fortalezas	F1	Personal administrativo polifuncional y con predisposición a mejorar la satisfacción laboral.	Importante	Fuerte	mejora	48
Factores internos (EFI)	Fortalezas	F2	Planes y propuestas enfocados en mejorar la calidad del talento humano.	Muy importante	Fuerte	Se mantiene	48
Factores internos (EFI)	Fortalezas	F3	Salarios acordes a lo que determina la ley.	Importante	Promedio	Se mantiene	27
Factores internos (EFI)	Fortalezas	F4	Cultura laboral enfocado en el respeto entre personal operativo-administrativo y operativo-operativo.	Muy importante	Fuerte	Se mantiene	48
Factores internos (EFI)	Fortalezas	F5	Retención de los mejores empleados con pago de salarios justos.	Total, importante	muy fuerte	mejora	100
Factores internos (EFI)	Debilidades	D1	No hay un plan estratégico para el desarrollo de talento humano.	Poco importante	Débil	Mucha mejora	20
Factores internos (EFI)	Debilidades	D2	Débil sistema de comunicación entre colaboradores y personal administrativo.	Muy importante	Fuerte	Mucha mejora	80
Factores internos (EFI)	Debilidades	D3	No existe un plan de capacitaciones	Muy importante	Fuerte	Mucha mejora	80
Factores internos (EFI)	Debilidades	D4	Escasa difusión de información.	Importante	Promedio	Mucha mejora	45
Factores internos (EFI)	Debilidades	D5	Falta de aplicación de planes y propuestas enfocadas en mejorar la calidad del talento humano	Importante	Promedio	mejora	36

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Matriz de evaluación de factores externos

Tabla 14: Matriz de evaluación de factores externos

Evaluación	TIPO	N°	Descripción	Importancia	Urgencia	Tendencia	Puntuación
Factores externos (EFE)	Oportunidades	O1	Nuevos convenios en programas de capacitación.	Importante	Urgente prom.	Se mantiene	27
Factores externos (EFE)	Oportunidades	O2	Convenios con marcas distribuidoras de productos.	Muy importante	Urgente	mejora	64
Factores externos (EFE)	Oportunidades	O3	Presencia de talento humano capacitado en la ciudad.	Total, importante	muy urgente	Mucha mejora	125
Factores externos (EFE)	Oportunidades	O4	Incremento de la población, sector en crecimiento.	Importante	Urgente prom.	Se mantiene	27
Factores externos (EFE)	Oportunidades	O5	Mejora general en los hábitos de consumo.	Poco importante	algo urgente	Mucha mejora	20
Factores externos (EFE)	Amenazas	A1	La presencia de competencia puede hacer que los empleados elijan otro comercial.	Importante	Urgente prom.	Se mantiene	27
Factores externos (EFE)	Amenazas	A2	Presencia de nuevos competidores	Muy importante	muy urgente	mejora	80
Factores externos (EFE)	Amenazas	A3	Estancamiento económico	Muy importante	Urgente prom.	mejora	48
Factores externos (EFE)	Amenazas	A4	Incremento de productos sustitutos comercializados como marcas blancas	Importante	Urgente prom.	Se mantiene	27
Factores externos (EFE)	Amenazas	A5	Inseguridad Local.	Importante	Urgente prom.	Se mantiene	27

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Tabla 15: Ponderación

Valor	Importancia	Intensidad	Tendencia	Urgencia
1	Sin importancia	Muy débil	Mala	no urgente
2	Poco importante	débil	Deficiente	algo urgente
3	Importante	Promedio	Se mantiene	Urgente prom.
4	Muy importante	fuerte	mejora	Urgente
5	Total, importante	muy fuerte	Mucha mejora	muy urgente

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Tabla 16: Resumen

RESUMEN	PUNTAJE	PORCENTAJE
Fortalezas	271	27%
Debilidades	261	26%
Oportunidades	263	26%
Amenazas	209	21%
TOTAL	1004	

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Matriz Foda Cruzado

Tabla 17: Foda Cruzado

FACTORES EXTERNOS		O	OPORTUNIDADES (O)	A	AMENAZAS (A)
		FACTORES INTERNOS		O1	Nuevos convenios en programas de capacitación.
O2	Convenios con marcas distribuidoras de productos.			A2	Presencia de nuevos competidoras en la zona.
O3	Presencia de talento humano capacitado en la ciudad.			A3	Estancamiento económico.
O4	Incremento de la población, sector en crecimiento.			A4	Incremento de productos sustitutos comercializados como marcas blancas.
O5	Mejora general en los hábitos de consumo.			A5	Inseguridad local.
FORTALEZAS (F)		FO	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F-O) ¿Cómo podemos usar una fortaleza para explotar una oportunidad?	FA	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F-A) ¿Cómo podemos usar una fortaleza para minimizar o neutralizar una amenaza?
F1	Personal administrativo polifuncional y con predisposición a mejorar la satisfacción laboral.	1	Implementar estrategias de motivación y compensación a los empleados	2	Enmarcar las metas y objetivos de la organización a cambios constantes que involucren el cumplimiento de normas y estatutos dados por la ley.
F2	Planes y propuestas enfocados en mejorar la calidad del talento humano.				
F3	Salarios acordes a lo que determina la ley.				
F4	Cultura laboral enfocado en el respeto entre personal operativo-administrativo y operativo-operativo.				
F5	Retención de los mejores empleados con pago de salarios justos.				
DEBILIDADES (D)		DO	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (D-O) ¿Cómo podemos corregir una debilidad para poder aprovechar una oportunidad?	DA	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (D-A) ¿Cómo vamos a trabajar una debilidad para minimizar el efecto de una amenaza?
D1	No hay un plan estrategico para el desarrollo de talento humano.	3	Plantear estrategias comunicacionales, que busquen orientar a los empleados, dando a conocer sus beneficios, las nuevas gestiones y demás actividades.	4	Implementar la participación de los colaboradores, en el proceso de toma de decisiones además de promover nuevas capacitaciones y procesos de difusión de información.
D2	Débil sistema de comunicación entre colaboradores y personal administrativo.				
D3	No existe un plan de capacitaciones.				
D4	Escasa difusión de información.				
D5	Falta de aplicación de planes y propuestas enfocadas en mejorar la calidad del talento humano.				

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Arias & Mullo

5.6.6 Análisis Externo

Matriz PESTEL

El análisis de la Matriz PESTEL, nos ayuda a determinar estatutos Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legales. Por lo que al analizarlos nos llevan a deducir puntos positivos y negativos de la investigación.

La implementación tecnológica que puede ser empleada para el crecimiento del comercial y la aplicación de sus estrategias con fines ecológicos en beneficio de la sociedad. Fijados con las leyes, normas y reglamentos que regulan todo su funcionamiento.

Tabla 18: Matriz PESTEL

FACTORES		DESCRIPCIÓN	Tipo de impacto		DETALLE
			Positivo	Negativo	
Políticas	Código de trabajo.	Estatutos y leyes que pueden cambiar el rumbo del comercial, llevados por el desbalance político.		x	Negativo, puesto que las normativas y dirigentes tienden a cambiar seguido.
	Inestabilidad política – Ministerio de trabajo.				
Económicas	Disminución de presupuesto para personal.	Actualmente el comercial mantiene un presupuesto ajustado.	X		Negativo, puesto que no se pueden realizar todas las actividades
	Incremento de personal.	La alta demanda dentro del local comercial permite la generación de empleo.			Ayuda en la erradicación del desempleo.
Sociales	Hábitos y conductas	La constante evolución da inicio a nuevos comportamientos y variantes de actitudes.		x	Evolución de la sociedad, cambios de comportamiento
	Seguridad	La inseguridad que actualmente se vive limita todo tipo de actividad.			Inseguridad, con altos niveles de delincuencia.
Tecnológicas	Uso de nuevas herramientas digitales	Uso de medios de comunicación masiva; redes	X		Permite fortalecer y tener mayor

		sociales, sitios web para compartir información.			comunicación entre colaboradores.
	Capacitaciones Web – u otras plataformas digitales.	Notificar visitas, realizar seguimientos a través de plataformas virtuales.	X		Accesos rápidos, fluides entre colaboradores y gerencia.
Ecológicas	Consumo energético	Prácticas y estrategias respetuosas con el medio ambiente.	X		Respeto ecológico.
	Riesgos naturales.	Prevención y revisión del entorno del comercial.	X		Prevención ante catástrofes.
Legales	Legislación sobre salud y seguridad laboral.	Ley de protección de los derechos y normativas laborales.	X		Correcta aplicación y cumplimiento de la ley.
	Políticas de desempleo y legislación laboral.	Ley eficaz para la satisfacción laboral.	X		Estructura organizacional sólida y firme

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Tabla 19: Planes de acción

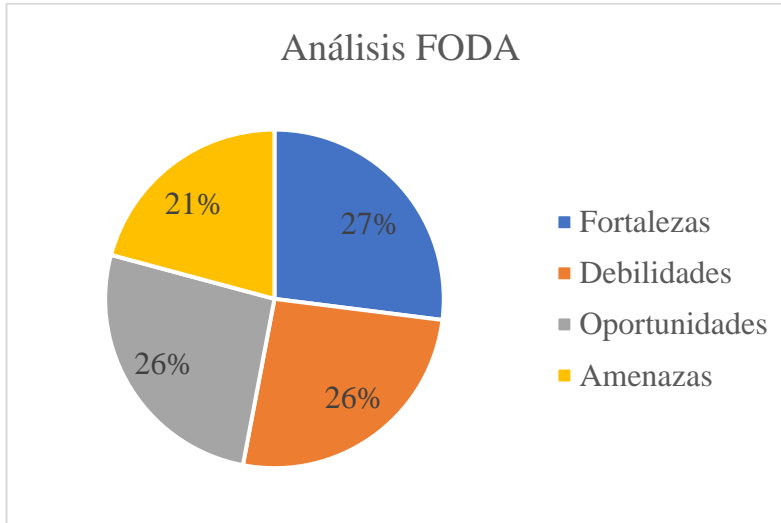
Tipo de estrategia	Descripción estrategia	Planes de acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
1	Implementar estrategias de motivación y compensación a los empleados	Potenciar la implementación de planes motivacionales y compensación a empleados.	Gerencia	1/1/2024	1/6/2024	Pendiente
2	Enmarcar las metas y objetivos de la organización a cambios constantes que involucren el cumplimiento de normas y estatutos dados por la ley.	Plantear normativas y estatutos mensuales basados en políticas internas que permitan el cumplimiento de metas y objetivos planteados a los colaboradores.	Gerencia	1/1/2024	1/6/2024	Pendiente
3	Plantear estrategias comunicacionales, que busquen orientar a los empleados, dando a conocer sus beneficios, las nuevas gestiones y demás actividades.	Gestionar actividades a fin de mes con la finalidad de brindar mayor información, referente a todas las gestiones realizadas.	Gerencia	1/1/2024	1/6/2024	Pendiente
4	Implementar la participación de los colaboradores, en el proceso de toma de decisiones además de promover nuevas capacitaciones y procesos de difusión de información.	Coordinar trimestralmente reuniones que involucren, procesos donde se gestione la toma de decisiones, nuevos proyectos, admisión de voluntarios y gestión de fondos.	Gerencia	1/1/2024	1/6/2024	Pendiente

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

5.6.7 Visión general de los factores internos y externos

Gráfico 12: Análisis FODA



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

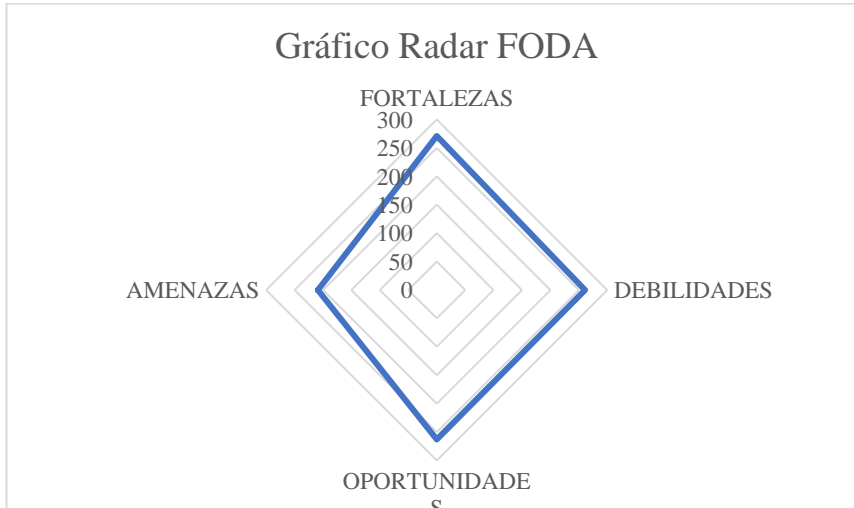
Tabla 20: Ponderación FODA

TIPO	%
Fortalezas	27%
Debilidades	26%
Oportunidades	26%
Amenazas	21%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Gráfico 13: Radar FODA



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Tabla 21: Ponderación Radar

TIPO	PUNTUACIÓN
FORTALEZAS	271
DEBILIDADES	261
OPORTUNIDADES	263
AMENAZAS	209

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Tabla 22: Índice de situación

SITUACIÓN	MÍNIMO	MÁXIMO
MUY DESFAVORABLE	-200%	-100%
DESFAVORABLE	-100%	-30%
EQUILIBRIO	-30%	30%
FAVORABLE	30%	100%
MUY FAVORABLE	100%	200%

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Índice de situación:

13% Equilibrio

IS= ((Oportunidades + fuerzas) -(+debilidades +amenazas)) / ((+fuerzas + oportunidades) +(debilidades + amenazas)) x2

Análisis

En la realización del análisis, referente a las matrices los resultados que podemos obtener son buenos, ya que dentro de la empresa se mantiene en equilibrio, lo cual nos indica que las actividades, acciones, herramientas y estrategias tienen que mejorar a fin de lograr que el comercial se mantenga en un punto muy favorable satisfaciendo las necesidades de los empleados y consumidores al 100%

Hay que mantener el buen resultado en las fortalezas puesto que son mayores a las debilidades, lo que es una buena señal, sin embargo, no hay que mantenerse sino innovar constantemente con el uso de nuevas herramientas y estrategias.

De igual manera se tienen muchas más oportunidades que amenazas, eso indica un futuro prometedor, sin embargo, es necesario analizar las amenazas más relevantes y crear planes de acción para ellas. Enfocados en análisis internos y externos.

5.6.8 Cuadro de estrategias

Tabla: Estrategias

ESTRATEGIAS	ACCIONES	Lugar	Recursos materiales y talento humano	Meta	Indicador
1. Implementar estrategias de motivación y compensación a los empleados	1.1. Satisfacer necesidades básicas.	Comercial San Rafael	Computadora	Gestionar al 100% la estrategia a implementar	Estrategias de motivación y compensación aplicados
	1.2 Generar relaciones sociales		Internet		
	1.3 Ofrecer reconocimientos		Talento Humano		
	1.4 Premio al alto rendimiento.		Material didáctico		
2. Enmarcar las metas y objetivos de la organización a cambios constantes que involucren el cumplimiento de normas y estatutos dados por la ley.	2.1 Establecer normas y principios de responsabilidad.	Comercial San Rafael	Computadora	Cumplir con la totalidad de las acciones en el cumplimiento de normas y estatutos de ley.	Normas y estatutos de ley aplicados
	2.2 Cumplimiento de códigos de trabajo		Internet		
	2.3 Responsabilidad empresarial interna.		Talento Humano		
	2.4 Manejo correcto de operatividad y cumplimiento de normas de seguridad.		Material didáctico		

3. Plantear estrategias comunicacionales, que busquen orientar a los empleados, dando a conocer sus beneficios, las nuevas gestiones y demás actividades.	3.1 Uso de mail y chat interno	Comercial San Rafael	Computadora	Lograr cumplir con la satisfacción total del personal en temas comunicacionales internos.	Aplicación de estrategias comunicacionales
	3.2 Intranet		Internet		
	3.3 Videos conferencias		Talento Humano		
	3.4 Redes sociales internas		Material didáctico		
4. Implementar la participación de los colaboradores, en el proceso de toma de decisiones además de promover nuevas capacitaciones y procesos de difusión de información.	4.1 Cursos	Comercial San Rafael	Computadora	Tener un personal altamente capacitado en temas referentes a las actividades que se desarrollan en el comercial	Aplicación de capacitaciones y procesos de difusión de información
	4.2 Conferencias		Internet		
	4.3 Talleres		Talento Humano		
	4.4 Seminarios		Material didáctico		

Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Arias & Mullo

5.6.9 Planteamiento de estrategias

Las estrategias van planteadas conforme a lineamientos, enfocados en los análisis internos y externos desarrollados con anterioridad, los cuales permiten que las estrategias planteadas fortalezcan la gestión del ambiente laboral y la satisfacción del talento humano.

Contratación de personal

Lo que se busca es apuntar a un proceso integro que cumpla con normativas y reglamentos vigentes en las leyes y normas del país, además de ser un proceso que garantice el bienestar de los aspirantes y futuros empleados. A fin de que la satisfacción laboral del talento humano se cumpla.

Por ende, partiendo de la selección y el reclutamiento del personal, tiene que centrarse en revisar paso a paso metodológicamente las distintas gestiones que tienen que desarrollarse de la siguiente manera;

- Planificación.
- Desarrollo de estrategias.
- Búsqueda
- Selección
- Evaluación y control

Estrategias comunicacionales internas

A través de la gestión de la comunicación interna, se busca alcanzar un ambiente laboral eficiente que satisfaga las necesidades del talento humano y por ende garantice las relaciones entre el personal operativo – operativo y administrativo – operativo.

Por lo que, con la aplicación de estas estrategias, se pretende transmitir información valiosa de la empresa, solucionar inconvenientes o problemas entre colaboradores, contribuir en la capacitación de los trabajadores, promover conocimiento referente al comercial, vinculación de los trabajadores en temas sociales o actividades externas y dar a conocer planes motivaciones y de compensación.

Todo ello, se puede gestionar de distintas maneras haciendo uso de cualquiera de los siguientes medios:

- Video conferencias
- Chats internos
- Buzón de sugerencias
- Manuales corporativos
- Email interno
- Focus Group
- Reuniones al empezar y culminar el día (Cuando sea necesario comunicar algo)
- Entrevistas personales
- Redes sociales (Grupos de WhatsApp, Messenger)

Estrategias de motivación y compensación

Dentro del comercial se tiene que buscar satisfacer las necesidades de los empleados y esto se logra dando respuesta a los colaboradores a través de la ejecución de estrategias de motivación y compensación.

La compensación asegurará un nivel económico adecuado a los colaboradores y a la vez va a permitir que las necesidades sean cubiertas. Los beneficios de esta serán que una familia goce de un mejor vivir y la estabilidad económica se mantenga.

La motivación juega un rol muy importante en beneficio de los colaboradores y la empresa en varios aspectos, con la generación de felicidad, capacidades de innovación y crecimiento personal, mejora el estrés de los empleados y sobre todo aumenta la productividad de las empresas.

Dentro de varios factores que garantizarán la sostenibilidad empresarial en temas motivacionales y de compensación al comercial, se incluyen los siguientes:

- Premiar el alto rendimiento (Con bonificaciones salariales)
- Desarrollar el salario emocional
- Dar facilidades a los empleados (Convenios telefónicos, pueden comparar dentro del comercial a precio costo, etc.)

- Satisfacer necesidades básicas (Seguros de vida, seguros de salud, brindar asesoramiento en nuevos beneficios)
- Ofrecer reconocimientos (Mejor empleado del mes)
- Garantizar óptimas condiciones de trabajo (Sala de alimentos, limpieza y seguridad)
- Generar relaciones sociales

Estrategias de capacitaciones

Contar con un equipo preparado y que este nutrido en conocimientos varios, que busque escalar para lograr altos estándares de calidad y sobre todo que resalte ante la presencia de la competencia es lo que hace que el personal se vea involucrado en todo momento a estar continuamente capacitado.

Por ello, la implementación adecuada de esta estrategia busca que el trabajador permanezca por más tiempo dentro del comercial y este a la vez se vea más alineado y preparado con todos los lineamientos establecidos dentro del comercial.

Los beneficios tienen que ir en busca de incrementar la productividad, mantener empleados altamente calificados, con oportunidades de crecimiento y un mejor desenvolvimiento ante crisis o inconvenientes.

Dentro de los cuales se pueden gestionar los siguientes:

- **Cursos:** desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.
- **Conferencias:** son breves, de alto impacto, claras y con claves precisas, y sobre todo son de interés general.
- **Talleres:** es un evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica.
- **Seminarios:** tiene como objetivo la investigación o estudio de temas relacionados con la empresa.

Herramientas para mejorar la comunicación interna

La tecnología ha permitido que estas nuevas actividades se puedan gestionar de manera eficaz y sobre todo muy rápidas.

Lo cual permita que la comunicación entre colaboradores incluido a gerencia sea de manera más personalizada sin límites de tiempo y al alcance de todos.

Por lo que un punto muy importante es aprovechar estas herramientas y así perfeccionar mejor las actividades.

Las herramientas por usar pueden ser:

- Mail y chat interno
- Intranet
- Video conferencias
- Redes sociales internas

Adicional a ello se pueden incluir temas como:

- Buzón de consulta y sugerencias
- Panel de noticias
- Red social corporativa

Planteamiento de metas y objetivos

En el proceso de evolución empresarial, el comercial tiene que garantizar de mejor manera el tema de metas y objetivos por lo que este debe tener un claro enfoque a gestionar.

- Mejorar el desenvolvimiento laboral a través de un plan motivacional.
- Dar a conocer los objetivos y metas empresariales.
- Gestionar revisiones periódicas a corto tiempo (inicio de cada semana)
- Ayuda a la formación y desarrollo empresarial
- Adecuación del lugar de trabajo en condiciones óptimas para laborar
- Direccionar al personal a cumplir actividades que tengan relación con sus capacidades y habilidades.

CONCLUSIONES

- Dentro del estudio investigativo se llegó a deducir que la mayoría de los empleados se encuentran inconformes con la motivación y recompensas que reciben dentro del comercial, esto se da por el mal manejo y descuido de nuevas estrategias que no permite que los empleados desarrollen su labor de manera correcta, existiendo desentendidos y la no colaboración en equipo.
- Las charlas técnicas, referente a comunicados y presentación de nueva información entre colaboradores y gerencia son fundamentales para la retroalimentación y discusión de problemáticas presentes en el comercial, así como el conocimiento de necesidades con el fin de cumplir la satisfacción laboral del talento humano.
- A través del desarrollo del trabajo investigativo se llega a concluir que la productividad es un factor clave para el incremento de la utilidad del comercial, por lo que es importante que la satisfacción laboral del talento humano vaya ligada con el ofrecimiento de un nivel de vida adecuado, debido a que una persona más productiva necesita desenvolverse en condiciones óptimas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener una comunicación activa y efectiva entre colaboradores sea personal operativo y administrativo a fin de expresar de mejor manera opiniones y necesidades, y así buscar prontas soluciones.
- Recompensar e incentivar a los colaboradores en las actividades empleadas por el comercial con el fin de lograr cumplir con metas y objetivos en conjunto a fin de mejorar la satisfacción laboral del talento humano entre compañeros.
- Se recomienda implementar charlas motivacionales en las que se informe a los trabajadores la importancia de su labor diaria, sus objetivos, sus metas y aspiraciones, y cuán importante es el comercial en sus vidas, como una fuente de trabajo y bienestar social.
- Se recomienda diseñar un modelo de evaluación en la que se analicen distintos factores; como puntos fuertes y débiles de los colaboradores y a la vez corregir problemas ocasionados con soluciones a tiempo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arellano, F. (16 de Enero de 2023). <https://www.significados.com/>. Obtenido de <https://www.significados.com/>: <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>
- Arias, E. R. (1 de Enero de 2021). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/>: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Asana. (7 de Diciembre de 2022). <https://asana.com/>. Obtenido de <https://asana.com/>: <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace#El%20Trabajo%20en%20Equipo%20Mejora%20Las%20Habilidades%20de%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Problemas>
- Bouzas, J. A., & Reyes, G. (2019). *Gestión del Talento Humano*. México: IUERE Editores.
- Calderón, C. C. (2022). *Prácticas de talento humano en pequeñas organizaciones*. Colombia: Colors Editores S.A.S.
- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). <https://blog.hubspot.es/>. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/>: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Espinosa, E. A. (11 de Marzo de 2015). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>: <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- fatima, d. (5 de enero de 2023). <https://definicion.de/talento/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20talento.> Obtenido de <https://definicion.de/talento/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20talento:> <https://definicion.de/talento/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20talento.%20Del%20lat%C3%ADn%20talentum%2C%20la%20noci%C3%B3n,puede%20desarrollarse>
- García, F. (1993). *La Encuesta*. México: Maxis.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo*. New York: Ediciones B.
- González, E. R. (1997). *Observación directa e indirecta*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Imaginario, A. (11 de Febrero de 2021). <https://www.significados.com/cultura/>. Obtenido de <https://www.significados.com/cultura/>: <https://www.significados.com/cultura/>

- Indeed. (13 de Febrero de 2023). <https://www.indeed.com/>. Obtenido de <https://www.indeed.com/>: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/consiste-trabajo-administrativo>
- López, Á. M. (19 de Junio de 2014). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>: <https://www.gestiopolis.com/funciones-del-liderazgo/>
- López, Á. M. (19 de Junio de 2019). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>: <https://www.gestiopolis.com/funciones-del-liderazgo/>
- Lopez, P. L. (2004). Población, Muestra y muestreo. *Scielo*, 9(8).
- Mendoza, M., & Ramirez, M. (s.f.). Diseño de un modelo de Buenas Prácticas en Gestión de Talento Humano . (*INGENIERÍA EN CIENCIAS EMPRESARIALES*). UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO, GUAYAQUIL.
- Monroy Mejia, M., & Sanchez Llanes, N. N. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Éxodo.
- Nirian, P. O. (06 de Septiembre de 2019). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/>: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- Parra, D. (9 de mayo de 2023). <https://conceptodefinition.de/>. Obtenido de <https://conceptodefinition.de/>: <https://conceptodefinition.de/trabajo/>
- parra, d. (9 de mayo de 2023). <https://conceptodefinition.de/trabajo/>. Obtenido de <https://conceptodefinition.de/trabajo/>: <https://conceptodefinition.de/trabajo/>
- Peña, J. E. (s.f.). Modelo de desarrollo del talento humano basado en competencias para. (*Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Pérez, A. (23 de Abril de 2021). <https://www.obsbusiness.school/>. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/>: <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-talento-definicion-y-donde-encontrarlos>
- Querales, J. (5 de enero de 2023). <https://definicion.de/>. Obtenido de <https://definicion.de/>: <https://definicion.de/talento/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20talento.%20Del%20lat%C3%ADn%20talentum%2C%20la%20noci%C3%B3n,puede%20desarrollarse>
- Reyes, E. (5 de Mayo de 2023). <https://www.emprendedorinteligente.com/>. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/>: <https://www.emprendedorinteligente.com/administracion-y-liderazgo-diferencia/>

- Rivera Torres, F. A., & Galárraga Narváez, M. D. (s.f.). Ambiente Laboral en una Empresa Textil: Iluminación, . (*Tesis de Ingeniería Industrial*). UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ, Quito.
- Ruiz, H. M. (2012). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Panapo.
- Sánchez, E. F. (2020). *Cultura Organizativa*. México: Thlepec.
- Solis, L. D. (04 de Febrero de 2020). <https://investigaliacr.com/>. Obtenido de <https://investigaliacr.com/>: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Valdivieso, D. (s.f.). El clima organizacional y su relación con la satisfacción. (*Licenciatura en Psicología Industrial*). UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Quito.
- Vargas, A. C. (2021). *ESTRÉS LABORAL Y AMBIENTE LABORAL EN UNA CORPORACIÓN*. Quito.
- Vargas, M. (01 de DICIEMBRE de 2021). <https://www.greatplacetowork.com.uy>. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.uy>: <https://www.greatplacetowork.com.uy/publicaciones/articulos/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-ambiente-laboral>
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: gedisa.
- Vinces, S. (3 de marzo de 2023). <https://definiciona.com/reconocimiento>. Obtenido de <https://definiciona.com/reconocimiento>: <https://definiciona.com/reconocimiento/#:~:text=Se%20entiende%20por%20reconocimiento%20a%20la%20acci%C3%B3n%20y,condici%C3%B3n%20y%20formar%20una%20raz%C3%B3n%20acerca%20de>
- Westreicher, G. (01 de Mayo de 2020). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/>: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Zapata, A., & Rodríguez, A. (2008). *Cultura Organizacional* . Colombia: Person.
- Zapata, P. (11 de Junio de 2019). <https://www.ecured.cu/>. Obtenido de <https://www.ecured.cu/>: <https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n>
- Zayas , P. M., & Cabrera Ferreiro, N. (2006). *Liderazgo empresarial*. Cuba: Tallest.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma tentativo de (Gantt)

ACTIVIDADES	Mes	Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero			Febrero			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Socialización de modalidades de titulación.		■																														
Presentación del tema			■																													
Aprobación del tema en consejo universitario				■																												
Elaboración del anteproyecto				■																												
Presentación del anteproyecto con los directores y pares académicos				■	■																											
Revisión del anteproyecto por director, pares académicos y emisión de recomendaciones				■	■	■																										
Acoger las observaciones de los pares académicos					■	■	■																									
Inscripción en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento								■																								
Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos								■	■	■	■	■																				

Anexo 2. PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
35	Impresiones	\$ 0,10	\$9,50
1	Computadora	\$ 850,00	\$850
-	Transportes	\$ 10,00	\$10
-	Alimento	\$ 20,00	\$20
1	Caja de esferos	\$ 4,50	\$4,50
1	Pendrive	\$ 8,00	\$8,00
1	Cuaderno	\$ 2,00	\$2,00
2	Libros	\$ 4,00	\$8
20	Internet	\$ 0,20	\$4,00
		TOTAL	\$908,00

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Arias & Mullo

Anexo 3. VISITA AL COMERCIAL





Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Arias & Mullo

Anexo 4. ENCUESTA

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL COMERCIAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DE
BOLÍVAR



EMPLEADO

Encuesta

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información relevante acerca de la gestión del talento humano

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta marque con una x, y con honestidad

Género.

Masculino

Femenino

Otro

1. ¿Cuál es su función dentro del comercial?

Operativo

Administrativo

2. ¿Cómo considera usted el proceso de reclutamiento, selección y contratación del talento humano?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Existió inducción cuando usted ingreso a laborar en el comercial San Rafael??

Si

No

4. ¿Cómo considera usted que ha sido la inclusión cuando ingreso al comercial?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Cómo calificaría usted el ambiente laboral que se da dentro del comercial?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Considera usted que la aptitud y actitud mejoran la capacidad productiva del comercial?

Si

No

Solo la actitud

Solo la aptitud

7. ¿Qué tan importante considera que es la motivación para el desempeño laboral?

Sumamente importante

Muy importante

Algo importante

Poco importante

8. ¿Usted ha recibido algún reconocimiento por su adecuado desempeño laboral?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

9. ¿Considera que es importante tener nuevas oportunidades para ascender de puestos?

Si

No

10. ¿Qué tan importante considera que es la motivación para el desempeño laboral?

Totalmente de

acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Anexo 5. CARTA DE ACEPTACIÓN



**VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE PRIMERA
NECESIDAD**

Ruc: 0201432820001

Dirección: Av. La Naranja Y Héroes De Cenepa

Teléfonos: 032 975-261 - 0992091572

Sanrafael1998@hotmail.com

Caluma, 03 de julio del 2023

Señores:

Arias Flores Jordy Jeremmy

Mullo Chimbo Jairo Daniel

Luego de revisar su solicitud para realizar su tema de investigación en nuestro comisariato, me es grato dar la apertura para su tema, **“EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO, DEL COMERCIAL SAN RAFAEL, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2023.”**

A la espera de su visita, me despido

Anexo 6. CERTIFICADO DEL ANTIPLAGIO DEL TURNITIN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación curricular denominado “EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL COMERCIAL SAN RAFAEL CANTÓN CALUMA PROVINCIA DE BOLÍVAR AÑO 2023”, presentado por Jordy Jeremmy Arias Flores y Jairo Daniel Mullo Chimbo, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud de 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 02 de octubre del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon Alberto García Saltos

Director

Anexo 7. CAPTURA DEL ANTIPLAGIO TURNITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA
A TF - ARIAS - MULLO.pdf**

AUTOR

Jairo Mullo

RECuento DE PALABRAS

14875 Words

RECuento DE CARACTERES

97270 Characters

RECuento DE PÁGINAS

93 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 2, 2023 9:43 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 2, 2023 9:44 AM GMT-5

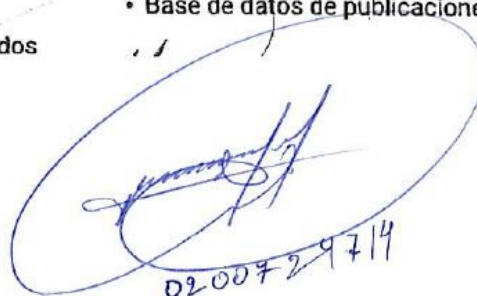
● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de trabajos entregados



0200729714