

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADO:**

**PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD. ZONA URBANA. CIUDAD DE USulután. AÑO 2019. CASO DE ESTUDIO: SUPER TIENDA GALO**

**PRESENTADO POR:**

**ARGUETA CRUZ, KAREN PATRICIA  
MORATAYA ALFARO, ALLISON MICHELLE  
ORREGO PINEDA, CARLOS ALBERTO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DOCENTE ASESOR:**

**MTRO. JUAN DAVID REYES SALAZAR**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, OCTUBRE 2019  
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

MTRO. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
**RECTOR**

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ABREGO  
**VICE-RECTOR ACADÉMICO**

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO  
**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

LIC. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ  
**SECRETARIO GENERAL**

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN  
**FISCAL GENERAL INTERINA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**MTRO. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO**  
**DECANO EN FUNCIÓN**

**MTRO. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ**  
**SECRETARIO GENERAL**

**LIC. JORGE PASTOR FUENTES CABRERA**  
**COORDINADOR GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**AUTORIDADES**

**MTRO. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MTRO. JUAN DAVID REYES SALAZAR**  
**DOCENTE ASESOR**

**LIC. FRANCISCO CRISTÓBAL GALLARDO RODRÍGUEZ**  
**DOCENTE METODOLÓGICO**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA**

## **Agradecimientos**

En el presente trabajo de grado es un esfuerzo en el cual, directa e indirectamente muchas personas formaron parte de ella apoyando, corrigiendo, brindando palabras de motivación a todas ellas muchas gracias y en principal a:

Dios todo Poderoso: por estar conmigo en cada paso que doy día a día, por darme salud, fortaleza en mi corazón e iluminar mi mente durante todo este proceso académico.

Mis Padres: Celfa Cruz y José Alejandro Herrera quienes son los principales promotores de mis sueños, gracias por confiar y creer en mí y en mis expectativas, por estar dispuestos a brindarme apoyo de una manera incondicional; por acompañarme en cada larga y agotadora noche de estudio.

A Sra. Ana Jesús Pineda: que ha sido como una madre más en mi vida que desde mi infancia me educo, me aconsejo y me ha enseñado a ser una persona fuerte y valiente, gracias por el apoyo moral y presencial durante este camino.

A Sra. Ana Vilma Lozano: quien siempre ha estado apoyando a mi familia y en lo personal cuando más necesitaba recursos como libro e internet, agradezco su por sus palabras motivacionales.

A Mis compañeros del Trabajo de grado: Allison Morataya y Carlos Pineda por la paciencia, apoyo moral y emocional durante todo el trayecto de la carrera. Juntos sobrepasando las adversidades.

A Mi Asesor del Trabajo de grado: Lic. Juan David Reyes Salazar por ser una verdadera guía desde el momento que inicio este proceso académico y por compartir sus conocimientos, sus consejos para salir adelante.

**Karen Patricia Argueta Cruz.**

## **Agradecimientos**

*“Solo Dios puede borrar en tu vida pasados tristes y tenebrosos y escribir futuros nuevos y hermosos.”*

A Dios todo poderoso, por cuidarme y guiarme en todos mis años de vida, por las bendiciones y las pruebas que han estado en mi camino las cuales me ha ayudado a crear la persona que soy ahora.

A mi querida madre, la que ha estado para mí incondicionalmente en momentos de alegrías y tristezas, una mujer luchadora que ha dado todo por sacarme adelante, mi ejemplo a seguir, mi tesoro más grande.

A mi Tía Madrina, por apoyarme, por sus consejos y guía, a mi prima Valeria por ser una hermana más para mí, por ese apoyo, carismas y buenos momentos que hemos vivido; también a América una persona de calidad que está cuándo uno siempre la necesita. A todas ellas agradezco por estos seis años que me recibieron en su hogar, en un nuevo departamento donde pase mis años universitarios.

Al resto de mi familia que se encuentra en Usulután, Tío Rafa, Tía Estrella y mi primo Harold, por tantos años de apoyo tanto a mi persona como con mi madre al estar con ella en mis años universitarios.

A todos mis amigos, en especial a Diana Rivera, Alex Rivas, Darwin Franco, Javier Bolaños, y a mi amigo y compañero de trabajo de grado Carlos Orrego y Karen Argueta.

A todos los docentes, por transmitir su conocimiento y por sus consejos; especialmente al Licenciado Juan David Reyes, asesor del trabajo de grado.

**Allison Michelle Morataya**

## **Agradecimientos**

Primeramente darle gracias a Dios por permitirme cumplir otro logro más en mi vida y terminar mis estudios superiores, así mismo por la comprensión y sabiduría que siempre me dio para tomar buenas decisiones en mi camino y ser la persona de bien que soy.

También agradecer a mi papá Francisco Orrego Arias que siempre supo orientarme y aconsejarme por el buen camino y que siempre siguiera adelante, así mismo a mi mamá Alejandra Patricia Pineda de Orrego que siempre estuvo conmigo en todo momento apoyándome, aconsejándome y preocupándose por mi bienestar de que todo saldría bien. Si no fuera por ellos todo esto no sería posible, mil gracias por el sacrificio que hicieron por que pudiera ser un profesional, es la herencia más grande que como hijo puedo recibir.

A mi hermana Estefani Alejandra Orrego Pineda que siempre me ayudo en todo momento con las actividades de la Universidad y nunca me dejo solo, así mismo a mi hermana Gloria María Orrego Pineda porque estaba al pendiente de que siempre comiera cada vez que me iba a estudiar.

Agradecer a mis compañeras y amigas de formula Allison Michelle Morataya Alfaro y Karen Patricia Argueta Cruz, fueron 5 años de estar juntos en la Universidad superando tantas dificultades, desvelos, enojos, pero hoy podemos decir que cumplimos nuestro sueño de graduarnos juntos y decir si se pudo... gracias por todo son las mejores.

También agradecer al Licenciado Juan David Reyes Salazar por ser mi asesor de trabajo de graduación, por ser una gran persona con un amplio conocimiento que siempre estuvo en todo momento cuanto solicitaba su ayuda, por exigirnos en sus materias para tener un mayor aprendizaje y poder aplicarlo en el ámbito laboral.

**Carlos Alberto Orrego Pineda**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1 ANTECEDENTES .....	6
1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	9
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	10
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.5.1 DELIMITACIÓN TEÓRICA .....	12
1.5.2 DELIMITATIVA TEMPORAL .....	12
1.5.3 DELIMITATIVA ESPACIAL .....	12
1.5.4 DELIMITATIVA DE RECURSOS .....	12
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.6.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
1.7 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	15
1.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	15
1.8 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS .....	16
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL .....	21
2.1 MARCO HISTÓRICO .....	22
2.2 MARCO NORMATIVO.....	24
2.3 MARCO TEÓRICO .....	34
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA .....	46
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.4 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	50

<b>3.5 PLAN DE ANÁLISIS.....</b>	<b>51</b>
<b>3.5.1 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....</b>	<b>51</b>
<b>3.5.2 PROGRAMACIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>3.5.3 TABULACIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>3.5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA SÚPER TIENDA GALO.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA SÚPER TIENDA GALO .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONSUMIDORES DE LA SÚPER TIENDA GALO .....</b>	<b>94</b>
<b>4.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>122</b>
<b>4.4.1 CONCLUSIONES DE EMPLEADOS .....</b>	<b>122</b>
<b>4.4.2 RECOMENDACIONES DE EMPLEADOS .....</b>	<b>124</b>
<b>4.4.3 CONCLUSIONES DE CLIENTES .....</b>	<b>125</b>
<b>4.4.4 RECOMENDACIÓN DE CLIENTES .....</b>	<b>127</b>
<b>CAPITULO V PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVAS DE LAS EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD. ZONA URBANA. CIUDAD DE USULUTÁN. AÑO 2019. CASO DE ESTUDIO: SÚPER TIENDA GALO.....</b>	<b>128</b>
<b>5.1 RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>131</b>
<b>5.2 IMPORTANCIA .....</b>	<b>133</b>
<b>5.3 ALCANCES Y LIMITACIONES.....</b>	<b>134</b>
<b>5.3.1 ALCANCES.....</b>	<b>134</b>
<b>5.3.2 LIMITACIONES .....</b>	<b>134</b>
<b>5.4 DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>135</b>
<b>5.4.1 ANÁLISIS INTERNO .....</b>	<b>135</b>
<b>5.4.2 ANÁLISIS EXTERNO .....</b>	<b>138</b>
<b>5.5 DESARROLLO DEL PLAN.....</b>	<b>142</b>
<b>5.5.1 PLANEACIÓN.....</b>	<b>142</b>
<b>5.5.2 ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>144</b>
<b>5.5.3 DIRECCIÓN.....</b>	<b>146</b>

5.5.4	CONTROL.....	149
5.5.5	EFICIENCIA.....	151
5.6	CUADRO RESUMEN .....	153
5.7	PLAN DE ACCIÓN .....	158
5.7.1	DESARROLLO ESTRATEGIAS.....	158
	ANEXOS.....	166

## **INTRODUCCIÓN**

El plan de gestión de recursos humanos es el proceso en el cual se identifican los roles y responsabilidades dentro de una organización, así como las habilidades requeridas en relación con la comunicación de todos los participantes. Para el caso de Súper Tienda Galo la empresa se dedica a la venta de artículos de primera necesidad en la ciudad de Usulután. Para poder desarrollar una mayor eficiencia en la administración de la empresa lo han venido desarrollando de manera empírica, la mayoría de los procesos al igual el método de evaluación del personal; se necesitan de herramientas técnicas y teóricas que les permita el desempeño de sus operaciones de una mejor manera. Es por eso que se ha desarrollado el estudio, con él se pretende plantear el desarrollo a través de una propuesta factible para la organización.

El presente estudio está conformado por cinco capítulos, en el cual siendo el capítulo I donde se muestra el planteamiento del problema, dentro de él se encuentran los antecedentes de la empresa, situación problemática y el enunciado del problema. Además, se encuentra la justificación de la investigación, delimitaciones de la investigación, tanto teórica, temporal, espacial y de recursos. Sin dejar a un lado los objetivos de la investigación, hipótesis y alcances de todo el proyecto, es decir, lo que se pretende abarcar con la elaboración del estudio.

En el capítulo II se desarrolla el marco referencial, donde se encuentra el marco histórico, normativo y teórico; en el cual se tiene relación con la investigación; donde se muestra las normas legales que engloban la empresa y enlaza con la investigación, en cuanto al marco histórico que muestra el contexto en el que se ha desarrollado en el tema principal del estudio.

Posteriormente en el capítulo III, se proporciona la metodología de la investigación, en el cual se detalla el tipo de investigación, población, muestra; el tipo de técnica e instrumento que se utilizó para la recolección de datos, al mismo tiempo se detallan las fuentes de recolección de

información y el plan de análisis; en el cual va implícito la validación de los instrumentos, programación, tabulación, conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo IV después de haber detallado el capítulo anterior, se muestra el análisis e interpretación de los resultados, en base a los instrumentos de recolección de datos como la entrevista dirigida a la propietaria, encuesta dirigida a los empleados y a los consumidores. Al recolectar toda la información se ordena y se tabula los datos para obtener una conclusión y recomendación de la investigación.

Dentro del capítulo V se detalla lo que concreta el plan de gestión de recursos humanos, en el cual se detalla el diagnóstico del análisis interno y externo, lo cual permite conocer las limitantes y alcances de lo que se está planteando, además lo que se pretende es mejorar la eficiencia administrativa de la empresa y se describe el desarrollo del plan para hacer efectiva la investigación, con lo que se pretende dar un aporte significativo para lograr del desarrollo y efectividad de la administración en la Súper Tienda Galo de la ciudad de Usuluán.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Súper Tienda Galo es una empresa dedicada a la venta de artículos de primera necesidad, ubicada en Carretera El Litoral Km 112, Contiguo a Iglesia San Francisco de Asís, Usulután. Es una empresa comprometida con el pueblo Usuluteco en donde surgió en 1974 con la venta de artículos varios en el mercado regional de la ciudad, años después se trasladó de local en 1979 en donde actualmente es la casa matriz conocida como Tienda Galo, posteriormente en 2010 inauguraron la Súper Tienda Galo, ya con un ambiente diferente y más amplio, pero siempre con el mismo concepto de vender al público la más amplia gama de artículos de primera necesidad al por mayor y menor dando precios más accesibles que la competencia.

El objetivo del presente trabajo es Formular un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután. Año 2019. Caso de estudio: Súper Tienda Galo.

Para poder saber sobre los problemas que tiene la empresa fue necesario realizar una investigación utilizando como técnica la encuestas para el personal y los clientes, así mismo como la entrevista a la propietaria que ella nos colaboró con valiosa información sobre los problemas con los que cuenta la empresa y desde que tiempo viene teniéndolos y que le afectan de una u otra manera.

El problemas que se pudo detectar en la empresa es que tiene mal el proceso de administración y una mala eficiencia (mal uso de los recursos) donde en la planeación tiene problemas en los objetivos, misión y visión ya que los empleados no los tienen bien definido y no los conocen en su totalidad, así mismo otro problema es la organización ya que no cuentan con un organigrama donde se muestre la jerarquía de la empresa, también la dirección es otro problema detectado ya que no se cuentan con métodos de motivación para el personal y por último en el proceso administrativo no se cuenta con un control para medir la eficiencia del personal. Otro problema que se pudo detectar fue la eficiencia pero en el uso de los recursos que ocupa el personal donde tiene un mal uso por parte del personal los materiales que se brindan. Para poder solucionar

estos problemas será necesaria la implementación de estrategias que vayan acorde a los problemas encontrados. Con la implementación de este plan la empresa podrá mejorar todo los problemas administrativos como del mal uso de los recursos que se le brindan al personal y así mismo se podrán ver resultados positivos en el personal ya que tendrán un mayor rendimiento.

# **CAPITULO I**

# **PLANTEAMIENTO**

# **DEL PROBLEMA**

## 1.1 ANTECEDENTES

### Administración de Recursos Humanos en el Contexto Latinoamericano

Las prácticas latinoamericanas de recursos humanos se desarrollaron a la par que el proceso de industrialización de la región, siendo profundamente afectadas por las teorías universales dominantes importadas a través de las prácticas de las multinacionales extranjeras, lo que ilustra el sistema híbrido de administración. Con frecuencia, al implantar tales prácticas en su diseño original, fallan. La teoría de relaciones humanas desarrollada en países industrializados asume un trabajador culturalmente maduro que busca logros individuales en el lugar de trabajo. Esta descripción no encaja con el trabajador medio latinoamericano: no se necesitan teorías complejas para controlar a los trabajadores latinoamericanos (Montaño, 1991).

¿La evolución de los RRHH en América Latina está ligados a la presencia de firmas multinacionales o, por el contrario, ha sido una evolución interna en las que las compañías nacionales han desarrollado sus propias políticas?

La evolución se dio por ambas vertientes, tanto la presencia de multinacionales como el desarrollo de empresas locales. Sin embargo, hay otros factores que han hecho que el área de recursos humanos se desarrolle en la región. Tenemos, por ejemplo:

- La transformación de una economía centrada principalmente agrícola a una industrial a partir de la tercera década del siglo XX, hizo que las prácticas de recursos humanos avanzaran radicalmente. Las empresas industriales requerían de personal tecnológicamente desarrollado.
- El desarrollo de la educación superior en la región, y específicamente de universidades que incluían dentro de las escuelas de ciencias sociales y económicas la enseñanza de las ciencias administrativas y, por lo tanto, de la administración de recursos humanos.
- El establecimiento de leyes laborales en cada país de la región y su transformación para apoyar la liberalización de las economías, principalmente durante la década de los 80 y 90.
- La adopción de las tecnologías de la información para dirigir las prácticas de recursos humanos.

Cuando América Latina pasó a la etapa independiente, durante el siglo XIX, estableció nuevos nexos con los países industrializados, en un proceso de intercambio que se ha ido haciendo cada vez más activo. En general, en el campo de la administración de recursos humanos como en tantos otros, América Latina ha experimentado una evolución muy influenciada por el mundo occidental, pero se sigue caracterizando por su peculiar idiosincrasia y estructura social.

En el siglo XX desde el fin de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) hasta la Gran Depresión (1930-1938) los departamentos de personal desempeñaron funciones de creciente importancia. Se concedió creciente atención a las necesidades de los empleados. La importancia de las necesidades de personal se hizo aún más relevante por el resultado de los estudios llevados a cabo en Estados Unidos en la planta Hawthorne de la compañía General Eastern Electric durante ese periodo.

En la actualidad, sin embargo, el concepto de Recursos Humanos hace referencia a la administración del personal de una compañía, es decir, a la capacidad de localizar, entrevistar, evaluar y seleccionar a los trabajadores, de acuerdo a los objetivos, misión y visión de una compañía.

En El Salvador la administración de Recursos Humanos es una pieza importante en las organizaciones desde la época de la industrialización la forma de administrar personal ha cambiado en una gran medida donde antes el mismo propietario daba las órdenes y con el paso de los tiempo eso fue cambiando, las empresas comenzaban a administrar como en otros países donde se delegaban cargos para que una persona tuviera un grupo de trabajadores a su cargo.

En la zona oriental del país la administración del recurso humanos es de gran importancia ya que en los últimos años muchas empresas a tomado como una parte fundamental al recurso humano donde les ofrece una serie de capacitaciones que ayudan a mejorar al personal y que se puedan desempeñar mejor, un claro ejemplo de una empresa que se preocupa por el recurso humano es **Pollo Campestre** ya que le ofrece al trabajador una serie de actividades de recreación y capacitación que son de gran ayuda para mejorar el desempeño y a la misma vez ayuda a tener una mejor administración.

Otra empresa que ha tomado en cuenta la administración del recurso humano ha sido **Grupo Lorena** ya que ha mejorado en los últimos años el trato al personal y a la misma vez ha mejorado el rendimiento con capacitaciones.

En el caso de la zona oriental en el departamento de Usulután específicamente en la Súper Tienda Galo, la empresa comenzó a funcionar en el año 1974 en el mercado regional, donde la misma propietaria Ana Cristina de Galo era una trabajadora y a la vez solo un trabajador más tenía a su cargo.

Para el año 1979 se traslada a un pequeño local en la esquina de la 12av norte de Usulután donde actualmente se encuentra la casa matriz donde cuenta con más de 20 empleados que están a cargo de la hija de la propietaria quien es la encargada de llevar la administración del personal.

En el año 2005 compran el terreno ubicado salida a San Miguel contiguo a la iglesia San Francisco de Asís, para el año 2010 se inaugura el Súper Tienda Galo realizando una contratación de más de 25 empleados para diferentes áreas donde la propietaria en los últimos años ha tenido complicaciones con el personal en la organización y la delegación de responsabilidades dando como resultado una mala administración ya que no se tienen alguien a cargo del manejo del personal.

## **1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La Súper Tienda Galo del municipio de Usulután, del departamento de Usulután, es una empresa que se dedica a la venta de artículos de primera necesidad y que satisface muchas necesidades de los clientes por su amplia variedad de productos que ofrece. Pero a la misma vez la empresa necesita establecer un plan de gestión para el recurso humano, porque se tiene el problema de tener una mala organización, falta de delegación de funciones, poca eficiencia administrativa.

Es de mucha importancia que se desarrolle un plan de gestión de recursos humano ya que ayudará a tener una mejor atención a los cliente, reducción de la pérdida de tiempo por parte de los empleados, mejor delegación de los puestos, una administración más eficiente y que de mejores resultados.

Es importante saber que el problema que se tiene en la empresa de una mala administración, esta desde hace mucho tiempo y que ha provocado que se tenga una leve reducción en las ventas y en la afluencia de clientes ya que la delegación de funciones no están bien establecidas por quienes toman las decisiones.

La falta de una buena administración en el recurso humano causa que se tenga una mala eficiencia administrativa provocando que no se puedan cumplir con las metas propuestas y teniendo como resultado un personal que no está rindiendo de la mejor manera.

Por lo tanto es necesario realizar un plan de gestión de recursos humano para que se tenga resultados aceptables que sean para beneficio de la empresa y que los empleados puedan realizar sus actividades.

### **1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

¿En qué medida la creación de un plan de gestión de recursos humano enfocado en mejora de la eficiencia administrativa, ayudará a las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad, zona urbana, ciudad de Usulután, 2019?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Las empresas actuales integran un conjunto de factores de producción (recursos, personas y capital), que han de ser organizados por el empresario y dirigidos para la obtención de objetivos empresariales, como asegurarse la obtención de un beneficio, pero sin olvidar su responsabilidad social con el entorno que la rodea y condiciona su actividad económica.

Un plan de gestión de recursos humanos permite mejorar la eficiencia administrativa; se debe de contar con estrategias y las herramientas necesarias para el manejo y control interno de los recursos existentes, ya que es de vital importancia no perder el enfoque empresarial que la propietaria espera, además al mejorar los métodos de control ayudara a prevenir y erradicar los problemas en la administración de la empresa.

Con el mejoramiento de un plan estratégico se pretende que la empresa Súper Tienda Galo pueda generar métodos de control, mejora en la delegación de responsabilidades ya que esto va a favorecer al colaborador en el momento de recibir una orden; además que va a favorecer la comunicación desde su línea descendente y se mejorara la eficiencia administrativa; todos esos factores recaen a beneficio del incremento en ventas, posicionamiento, expansión, o cualquier fin deseado por la propietaria.

Así mismo, el plan estratégico de la empresa Súper Tienda Galo de Usulután, traerá muchos beneficios a la población, consumidor local y otras empresas que se dedican a la venta de productos de primera necesidad que desean implementar un plan estratégico como el que se le propone a la empresa.

La investigación servirá como fuente de información para los estudiantes de las universidades u otras investigaciones posteriores y finalmente es de gran benéfico para al equipo de estudiantes investigador y encargados de llevar acabo es estudio de grado para ejecutar todos los conocimientos de formación obtenidos durante la carrera y de esta manera optar por el grado de licenciatura en Administración de empresas, de la Universidad de El Salvador Multidisciplinaria Oriental.

## **1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 DELIMITACIÓN TEÓRICA**

Para realizar una buena investigación se tomó a bien basarse en la utilización de diversos libros, páginas web, revistas, entre otros, afines a la investigación que se realizó. Los recursos fueron suministrados por la biblioteca de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental y por el equipo de trabajo.

### **1.5.2 DELIMITATIVA TEMPORAL**

El estudio se desarrolló en los meses de Febrero a Septiembre del 2019

### **1.5.3 DELIMITATIVA ESPACIAL**

La zona geográfica en donde se encuentra objeto de estudio es en la ciudad de Usulután, municipio de Usulután, departamento de Usulután

### **1.5.4 DELIMITATIVA DE RECURSOS**

#### **1.5.4.1 Recursos económicos**

La forma en la que el trabajo de investigación se financio fue mediante fondos propios del equipo de trabajo, ya que no se cuenta con ninguna otra fuente de financiamiento.

#### **1.5.4.2 Recursos materiales**

La ejecución del trabajo de investigación involucro la utilización de diversos materiales tales como: laptops, memorias USB, libros físicos y digitales, cuadernos, papel bond, lapiceros, lápices, borradores, sacapuntas, folders, entre otros materiales que correrán bajo el coste de los integrantes del equipo de investigación.

#### **1.5.4.3 Recurso humano**

Para el desarrollo de la investigación se contó con el siguiente recurso humano: un asesor metodológico, un docente director encargado de darle seguimiento al proceso de investigación, además se contó con la colaboración de la propietaria de la Súper Tienda Galo, los empleados de la empresa, a los consumidores y al equipo de estudiantes que serán los responsables de recopilar, ordenar, procesar y analizar la información para el desarrollo del trabajo.

## **1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután. Año 2019. Caso de estudio: Súper Tienda Galo.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1 Diseñar la planeación de un plan de gestión de recursos humanos para identificar la situación actual que desempeña la Súper Tienda Galo.
- 2 Elaborar la etapa de organización para efecto de ordenar la estructura interna de la empresa.
- 3 Definir la dirección estratégica de recursos humanos para orientar el desempeño de las funciones.
- 4 Diseñar el sistema de control para evaluar el desempeño del recurso humano y corregir resultados.

## **1.7 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Al elaborar un plan de gestión de recursos humanos serviría para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután. Año 2019. Caso de estudio: Súper Tienda Galo

### **1.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Al diseñar la planeación de un plan de gestión de recursos humanos, se podrá identificar la situación actual que desempeña la Súper Tienda Galo.
- Elaborando la etapa de organización será posible ordenar la estructura interna de la empresa.
- Al definir la dirección estratégica de recursos humanos se podrá orientar el desempeño de las funciones.
- Diseñando un sistema de control será posible evaluar el desempeño del recurso humano y corregir resultados

## 1.8 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

### 1.8.1 Hipótesis general

Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Elaborar un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután. Año 2019. Caso de estudio: Súper Tienda Galo	Al elaborar un plan de gestión de recursos humanos serviría para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután. Año 2019. Caso de estudio: Súper Tienda Galo	<u>Plan de Gestión de Recursos Humanos</u> : es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización durante sus actividades cotidianas y a largo plazo. Incluye los métodos convencionales de hacer diversas cosas-administrar el dinero, lidiar con las tareas actuales de la organización, abordar la forma en que las personas de la organización realizan su trabajo. (Rabinowitz, 2017)		<u>Eficiencia Administrativa</u> : hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos. (Thompson, 2018)	

### Hipótesis específica 1

Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Diseñar la planeación del sistema de gestión de recursos humanos para identificar la situación actual que desempeña la Súper Tienda Galo.	Al diseñar la planeación de un plan de gestión de recursos humanos, se podrá identificar la situación actual que desempeña la Súper Tienda Galo.	<u>Planeación del plan de gestión:</u> es una parte de la Gestión orientada a fijar unos objetivos y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar objetivos</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Alcance de objetivos</li> </ul>	<u>Situación actual:</u> sirve para identificar y enfocar los temas críticos que enfrenta su organización, con base a esos temas críticos, podrá desarrollar afirmaciones explícitas sobre objetivos realistas y planes posibles de trabajar para su consecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del entorno</li> <li>• Situación de la empresa</li> <li>• Situación del recurso humano</li> </ul>

### 1.8.2 Hipótesis específica 2

Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Elaborar la etapa de organización para efecto de ordenar la estructura interna de la empresa.	Elaborando la etapa de organización será posible ordenar la estructura interna de la empresa.	<u>Etapa de organización:</u> Consiste en el diseño y fijación de las estructuras, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas que ayudan a simplificar el trabajo, con el propósito de obtener la maximización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, para la realización de los fines que la empresa persigue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estructura</li> <li>• Maximizar recursos</li> <li>• Cumplimiento de metas.</li> </ul>	<u>Estructura interna:</u> conjunto de elementos que integran las funciones que tienen asignadas cada uno de los elementos dentro de la empresa, en relaciones jerárquicas y funcionales existentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones definidas</li> <li>• Metas establecidas</li> <li>• Orden jerárquico</li> </ul>

### 1.8.3 Hipótesis específica 3

Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Definir la dirección estratégica de recursos humanos para orientar el desempeño de las funciones.	Al definir la dirección estratégica de recursos humanos se podrá orientar el desempeño de las funciones.	<u>Dirección Estratégica:</u> dirección de la empresa una actitud estratégica que persiga su constante adaptación a un entorno altamente inestable, fundamentada en la creencia de que el futuro puede ser mejorado a través de acciones estratégicas adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Implementación de estrategias</li> <li>• Rendimiento optimo</li> </ul>	<u>Desempeño de las funciones:</u> una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra, por sus características personales y/o por su prestación, con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas en tal sentido y que conozcan al individuo y su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad establecida</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Manejo de tiempo</li> </ul>

#### 1.8.4 Hipótesis específica 4

Objetivo Específico	Hipótesis Específica	Variable Independiente	Indicadores	Variable Dependiente	Indicadores
Diseñar el sistema de control para evaluar el desempeño del recurso humano y corregir resultados.	Diseñando un sistema de control será posible evaluar el desempeño del recurso humano y corregir resultados	<u>Sistema de control:</u> conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo y obtener los resultados deseados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de actuación</li> <li>• Medición de resultados</li> <li>• Comparación de resultados</li> <li>• Acciones correctoras</li> </ul>	<u>Desempeño:</u> grado de desenvolvura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados</li> <li>• Meta organizacional</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

**CAPITULO II**  
**MARCO**  
**REFERENCIAL**

## **2.1 MARCO HISTÓRICO**

De acuerdo con Davenport (2000), durante mucho tiempo la preocupación por atender al recurso humano como un factor clave dentro del éxito de la empresa fue muy poca. De hecho, los directivos consideraban al empleado como un **gasto o un costo** que se podía reducir cada vez que la situación económica los obligará a un recorte en el presupuesto.

Según Davenport (2000), en la era post industrial en los años 80's apenas había indicios de que el ser humano empezaba a tomar valor a partir de sus conocimientos y estudios técnico-profesionales. El concepto de capacitación empezaba a tomar fuerza. A pesar de esto, los directivos seguían considerándolos como un activo o un gasto que se podía reducir según fuese necesario. Esta práctica de reducción de la fuerza laboral llegó a su punto más alto en el periodo 1990-1991 cuando cerca del 56% de las compañías estadounidenses encuestadas por la *American Management Association* contestaron que habían reducido su plantilla debido a que preveían una disminución en la actividad económica. En esta etapa lo que pensara o sintiera el empleado no tenía la más mínima importancia.

Según Davenport (2000), en el año de 1994 las cosas tomaron otros rumbos. Se entró en lo que ahora se conoce como la "Era del Empleado como activo". En esta etapa, aunque siguieron dándose los recortes de personal, del 56% que en 1990-1991 las empresas venían manejando se redujo de manera drástica a un 45% para los años subsiguientes. Otro factor importante fue que los presupuestos de capacitación y formación mejoraron también de manera importante. De los 43.2 millones que se invirtieron en el año de 1991 la cifra aumentó a 50 millones para el año de 1994.

**“Los empleados son nuestro activo más importante”** se volvió la frase favorita en informes anuales y comunicados de prensa. No obstante, la firma de consultores Towers Perrin señaló en su People Strategy Benchmark Awareness and Attitude Study que una abrumadora mayoría de

los directivos empresariales no parecían sinceros cuando se referían a la noción de los trabajadores como activos estratégicos. Esto debido a que después de un estudio realizado en donde se les pedía que clasificaran las prioridades estratégicas empresariales, se antepuso la satisfacción del cliente, el rendimiento financiero, la competitividad y la calidad en productos y servicios antes que la inversión en personal.

En ese entonces, si las empresas en realidad hubieran pensado en el recurso humano como un activo estratégico habrían notado que una fuerza laboral competente y consagrada era un requisito previo para cualquier otra área dentro de la organización.

Bajo el punto de vista de Davenport (2000), en la actualidad al recurso humano se le denomina como trabajadores-inversores donde los empleados, no las organizaciones, son los dueños del capital (habilidades y conocimientos) y al igual que inversores financieros pueden elegir en dónde invertir este capital y recibir el mayor beneficio por el mismo.

## **2.2 MARCO NORMATIVO**

### **SECCION SEGUNDA: TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR 1983)**

#### **TITULO II**

#### **Los derechos y garantías fundamentales de la persona**

#### **CAPITULO II**

#### **Derechos sociales**

#### **SECCIÓN SEGUNDA**

#### **Trabajo y seguridad social**

#### **Artículo 37**

El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio.

El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna.

De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales. (SALVADOR C. D., 2015)

#### **Artículo 38**

El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones. Estará fundamentado en principios generales que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, e incluirá especialmente los derechos siguientes: (SALVADOR C. D., 2015)

1. En una misma empresa o establecimiento y en idénticas circunstancias, a trabajo igual debe corresponder igual remuneración al trabajador, cualquiera que sea su sexo, raza, credo o nacionalidad; (SALVADOR C. D., 2015)

2. Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo, que se fijará periódicamente. Para fijar este salario se atenderá sobre todo al costo de la vida, a la índole de la labor, a los diferentes sistemas de remuneración, a las distintas zonas de producción y a otros criterios similares. Este salario deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales del hogar del trabajador en el orden material, moral y cultural. (SALVADOR C. D., 2015)
3. En los trabajos a destajo, por ajuste o precio alzado, es obligatorio asegurar el salario mínimo por jornada de trabajo; (SALVADOR C. D., 2015)
4. El salario y las prestaciones sociales, en la cuantía que determine la ley, son inembargables y no se pueden compensar ni retener, salvo por obligaciones alimenticias. También pueden retenerse por obligaciones de seguridad social, cuotas sindicales o impuestos. Son inembargables los instrumentos de labor de los trabajadores; (SALVADOR C. D., 2015)
5. El salario debe pagarse en moneda de curso legal. El salario y las prestaciones sociales constituyen créditos privilegiados en relación con los demás créditos que puedan existir contra el patrono; (SALVADOR C. D., 2015)
6. Los patronos darán a sus trabajadores una prima por cada año de trabajo. La ley establecerá la forma en que se determinará su cuantía en relación con los salarios;  
La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no excederá de ocho horas y la semana laboral de cuarenta y cuatro horas.  
El máximo de horas extraordinarias para cada clase de trabajo será determinado por la ley. (SALVADOR C. D., 2015)

La jornada nocturna y la que se cumpla en tareas peligrosas o insalubres, será inferior a la diurna y estará reglamentada por la ley. La limitación de la jornada no se aplicará en casos de fuerza mayor.

La ley determinará la extensión de las pausas que habrán de interrumpir la jornada cuando, atendiendo a causas biológicas, el ritmo de las tareas así lo exija, y la de aquellas que deberán mediar entre dos jornadas. (SALVADOR C. D., 2015)

Las horas extraordinarias y el trabajo nocturno serán remunerados con recargo;

7. Todo trabajador tiene derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral, en la forma que exija la ley.

Los trabajadores que no gocen de descanso en los días indicados anteriormente, tendrán derecho a una remuneración extraordinaria por los servicios que presten en esos días y a un descanso compensatorio; (SALVADOR C. D., 2015)

8. Los trabajadores tendrán derecho a descanso remunerado en los días de asueto que señala la ley; ésta determinará la clase de labores en que no regirá ésta disposición, pero en tales casos, los trabajadores tendrán derecho a remuneración extraordinaria; (SALVADOR C. D., 2015)
9. Todo trabajador que acredite una prestación mínima de servicios durante un lapso dado, tendrá derecho a vacaciones anuales remuneradas en la forma que determinará la ley. Las vacaciones no podrán compensarse en dinero, y a la obligación del patrono de darlas corresponde la del trabajador de tomarlas; (SALVADOR C. D., 2015)
10. Los menores de catorce años, y los que habiendo cumplido esa edad sigan sometidos a la enseñanza obligatoria en virtud de la ley, no podrán ser ocupados en ninguna clase de trabajo.

Podrá autorizarse su ocupación cuando se considere indispensable para la subsistencia de los mismos o de su familia, siempre que ello no les impida cumplir con el mínimo de instrucción obligatoria.

La jornada de los menores de dieciséis años no podrá ser mayor de seis horas diarias y de treinta y cuatro semanales, en cualquier clase de trabajo.

Se prohíbe el trabajo a los menores de dieciocho años y a las mujeres en labores insalubres o peligrosas. También se prohíbe el trabajo nocturno a los menores de dieciocho años. La ley determinará las labores peligrosas o insalubres; (SALVADOR C. D., 2015)

11. El patrono que despida a un trabajador sin causa justificada está obligado a indemnizarlo conforme a la ley; (SALVADOR C. D., 2015)
12. La ley determinará las condiciones bajo las cuales los patronos estarán obligados a pagar a sus trabajadores permanentes, que renuncien a su trabajo, una prestación económica cuyo monto se fijará en relación con los salarios y el tiempo de servicio.

La renuncia produce sus efectos sin necesidad de aceptación del patrono, pero la negativa de éste a pagar la correspondiente prestación constituye presunción legal de despido injusto.

En caso de incapacidad total y permanente o de muerte del trabajador, éste o sus beneficiarios tendrán derecho a las prestaciones que recibirían en el caso de renuncia voluntaria. (SALVADOR C. D., 2015)

#### **Artículo 42**

La mujer trabajadora tendrá derecho a un descanso remunerado antes y después del parto, y a la conservación del empleo.

Las leyes regularán la obligación de los patronos de instalar y mantener salas cunas y lugares de custodia para los niños de los trabajadores. (SALVADOR C. D., 2015)

#### **Artículo 43**

Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo o cualquier enfermedad profesional. (SALVADOR C. D., 2015)

#### **Artículo 44**

La ley reglamentará las condiciones que deban reunir los talleres, fábricas y locales de trabajo.

El Estado mantendrá un servicio de inspección técnica encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas legales de trabajo, asistencia, previsión y seguridad social, a fin de comprobar sus resultados y sugerir las reformas pertinentes (SALVADOR C. D., 2015)

#### **Artículo 51**

La ley determinará las empresas y establecimientos que, por sus condiciones especiales, quedan obligados a proporcionar, al trabajador y a su familia, habitaciones adecuadas, escuelas, asistencia médica y demás servicios y atenciones necesarios para su bienestar. (SALVADOR C. D., 2015)

## **Artículo 52**

Los derechos consagrados en favor de los trabajadores son irrenunciables.

La enumeración de los derechos y beneficios a que este capítulo se refiere, no excluye otros que se deriven de los principios de justicia social. (SALVADOR C. D., 2015)

**CODIGO DE TRABAJO**  
**TÍTULO SEGUNDO: SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO**

**Capítulo I. Obligaciones de los patronos**

Adopción de medidas de seguridad e higiene

**Artículo 314.**

Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a:

- 1) Las operaciones y procesos de trabajo;
- 2) El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- 3) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- 4) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aíslen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones

Se cuida al trabajador por medio de esta ley que ejercer la seguridad del empleado proporcionado las herramientas de seguridad y capacitando. (SALVADOR C. D., Seguridad e Higiene del trabajo, 1972)

**Capítulo II. Obligaciones de los trabajadores**

Cumplimiento de normas de seguridad e higiene

**Artículo 315.**

Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal. Asimismo, estará obligado a prestar toda su colaboración a los comités de seguridad. (SALVADOR C. D., Seguridad e Higiene del trabajo, 1972)

## **TÍTULO TERCERO: RIESGOS PROFESIONALES**

### Responsabilidad del empleador

#### **Artículo 321**

Los riesgos profesionales a que se refiere este Título, acarrearán responsabilidad para el patrono, salvo aquellos producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo y los provocados intencionalmente por la víctima. También estará exento de responsabilidad el patrono, cuando el riesgo se hubiere producido encontrándose la víctima en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

Cuando el trabajador preste sus servicios a un sub-contratista, se aplicará lo dispuesto en el inciso último del Art. 5. (SALVADOR C. D., Riesgos Profesionales., 1972)

## **CAPITULO II: CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS PROFESIONALES**

### Obligación del empleador de responder por muerte o incapacidad

#### **Artículo 324**

Las consecuencias de los riesgos profesionales de que responderán los patronos son la muerte y la incapacidad del trabajador. La incapacidad puede ser permanente total, permanente parcial y temporal.

Es de suma importancia cuidar de del empleado en caso de un accidente ya que la ley de prevención de riesgo en los lugares de trabajo los ampara independientemente de la actividad a la que se dedique.

El número de empleados superan de 15 empleados por lo cual está en la obligación de crear el comité de seguridad e higiene ocupacional para evitar un accidente dentro de lugar de trabajo. (SALVADOR C. D., Consecuencia de los Riesgos profesionales, 1972)

# **LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO**

## **TITULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES**

### **CAPITULO II CAMPO DE APLICACIÓN, COMPETENCIA Y DEFINICIONES.**

#### **Artículo 7**

Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:

**ACCIÓN INSEGURA:** El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad. (SALVADOR C. D., Ley general de prevencion en los luagres de trabajo, 1972)

**COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales. (SALVADOR C. D., Ley general de prevencion en los luagres de trabajo, 1972)

**CONDICIÓN INSEGURA:** Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente. (SALVADOR C. D., Ley general de prevencion en los luagres de trabajo, 1972)

**DELEGADO DE PREVENCIÓN:** Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional. (SALVADOR C. D., Ley general de prevencion en los luagres de trabajo, 1972)

**EMPRESAS ASESORAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Empresas u organizaciones capacitadas para identificar y prevenir los riesgos laborales de los lugares de trabajo, tanto a nivel de seguridad e higiene, como de ergonomía y planes de evacuación, con el fin de mejorar tanto el clima laboral como el rendimiento de la empresa, todo ello a nivel técnico básico. (SALVADOR C. D., Ley general de prevencion en los luagres de trabajo, 1972)

**EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL:** Equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador o trabajadora, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores.

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. (SALVADOR C. D., Ley general de prevención en los lugares de trabajo, 1972)

**HIGIENE OCUPACIONAL:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.

**LUGAR DE TRABAJO:** Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores. (SALVADOR C. D., Ley general de prevención en los lugares de trabajo, 1972)

## **TITULO II**

### **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO**

#### **CAPITULO II COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

##### **Artículo 13**

Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras; en aquellos que tengan menos trabajadores, pero que a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados. Los miembros de los comités deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales. Habrá Delegados de Prevención, los cuales serán trabajadores o trabajadoras que ya laboren en la empresa, y serán nombrados por el empleador o los comités mencionados en el inciso anterior, en proporción al número de trabajadores, de conformidad a la escala siguiente:

De 15 a 49 trabajadores 1 Delegado de Prevención

De 50 a 100 trabajadores 2 Delegados de Prevención

De 101 a 500 trabajadores 3 Delegados de Prevención

De 501 a 1000 trabajadores 4 Delegados de Prevención

De 1001 a 2000 trabajadores 5 Delegados de Prevención

De 2001 a 3000 trabajadores 6 Delegados de Prevención

De 3001 a 4000 Trabajadores 7 Delegados de Prevención

De 4001 o más trabajadores 8 Delegados de Prevención

Para el caso de Súper Tienda Galo supera el mínimo de empleados que es 15 personas, para lo cual debe de tener 1 delegado de prevención de riesgo que vele por la seguridad de los empleados que están dentro de la empresa. (SALVADOR C. D., Comites de seguridad y salud ocupacional, 1972)

### **2.3 MARCO TEÓRICO**

(Hampton, s.f.). Considera al proceso administrativo como un proceso gerencial que cuando se ejecutan debidamente, favorece la eficiencia de la organización.

De acuerdo con David R. Hampton, los elementos del proceso administrativo son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Para profundizar con David R. Hampton, en su libro Administración, Tercera Edición, Capítulo 1, página 22 a la 25.

(Stoner, s.f.). Define al proceso administrativo como una serie de partes separadas o funciones que constituyen un proceso total.

Los elementos del proceso administrativo son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

(Robbins., s.f.) Considera la administración como un proceso (método sistemático para manejar actividades) En el cual todos los gerentes o administradores deben realizar diversas actividades interrelacionadas para alcanzar los objetivos deseados. Estas actividades son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

## **PLANEACION**

Para poder realizar un plan de gestión de recursos humanos y mejorar la eficiencia administrativa es necesario definir cada una de las partes, para tener un mejor conocimiento de lo que trataremos en la investigación, por lo tanto comenzaremos definiendo lo que es un plan.

Según el autor Horacio (1976) define como plan “Un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumenta un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional, etc.”

También Plan se define como la gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas. El contenido básico de un Plan es: Justificación del Plan, Visión del Plan, Diagnóstico, Prospectiva, Objetivos, Estrategias, Políticas, Programas y Proyectos del Plan. (Andrés E. Miguel, 2011, p. 148)

También “La planeación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (...) se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios (como hay que hacer)” (Robbins S. , 2005, p. 158)

Según Datf (2004) “la planeación indica dónde quiere estar la empresa en el futuro y la manera de llegar allí. Planeación significa definir las metas del desempeño futuro y seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlas.” toda organización debe de tomar en cuenta de utilizar una planeación (plan) ya que esta ayuda a que se mejoren muchos problemas que se puedan tener internamente dar un nuevo rumbo.

Respecto a la planeación Idalberto (1998) señala la planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor

manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos.

Por lo tanto la planeación define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia.

“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. ( Reyes Ponce, 1992)

## **ORGANIZACIÓN**

Según Agustín Reyes Ponce (1989) organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Para Munch Galanio(1995) es el establecimiento de las estructuras necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disipaciones, correlación y agrupaciones de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

## **DIRECCIÓN**

Para Joel Lemer y Baker (2004), la dirección consiste en dirigir las operaciones, mediante la operación del esfuerzo de los subordinados, para obtener productividad mediante la motivación y supervisión.

Según el autor Roberto B. bucheke(1990) dice que la dirección comprende la influencia interpersonal del administrador, a través de la cual logra que los subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y motivación.

Para Lourdes Munch,(2005) es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión.

### **ETAPAS DE LA DIRECCIÓN:**

**Supervisión.** Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, es decir, es el arte de trabajar con un grupo de personas, sobre las que se ejerce autoridad, encaminada a obtener de ellos su máxima eficiencia. Es un esfuerzo combinado para llevar a un buen cumplimiento de su trabajo. La supervisión, cobra gran importancia para la organización, pues es a través de ella que se imprime cierta dinámica sobre los subordinados, para que logren los objetivos.

**Comunicación.** Es el proceso a través del cual se trasmite y recibe información en un grupo social, o bien es un proceso mediante el cual se introducen e intercambian ideas.

**Motivación.** Mover, conducir o impulsar la acción. Es la labor que realiza un superior para animar e impulsar a sus subordinados a realizar determinada acción encaminada al logro de los objetivos.

**Integración.** Comprende la función de la cual el administrador elige y se allega de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidos para ejecutar los planes. Las etapas que abarca la integración son las siguientes:

1. Reclutamiento. Allegarse de los candidatos idóneos para ocupar determinado puesto.
2. Selección. Consiste en medir los conocimientos del puesto, la aptitud, el interés y la personalidad para escoger al candidato que mejor llena los requisitos que exige el puesto.
3. Introducción o inducción. Consiste en orientar de forma general al empleado sobre las actividades que se realizan en la organización, a fin de que este se pueda integrar a sus labores de una manera rápida.

## **CONTROL**

Según Robert B. Buchele (2009) El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

Para George R. Terry(1998) El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, evaluando y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Burt K. Scanlan(2002) considera que el control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

Para Robert C. Appleby (2007) considera que el control es la medición y corrección de las actuaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan económica y eficazmente.

Según Harold Koontz y Ciril O'Donell (2012) Implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan.

Para Chiavenato (1992) El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Teniendo ya lo que es el concepto de plan o planeación, organización, dirección y control es necesario también saber que es gestión de recursos humanos y para qué es necesario en el mejoramiento administrativo.

## **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

***Gestión del Recurso Humano:*** “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos,

incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, y evaluación de desempeño” (Chiavetano, 2002:9).

*Administración de recursos humanos:* “Describe la manera en que los esfuerzos de los gerentes y directivos se relacionan con todos los aspectos de personal y demuestra las contribuciones que los profesionales del área hacen a este campo” (Werther y Davis, 2004:9). Por otro lado, Mercado (2004:19) define la administración de recursos humanos como el “Proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, desarrollo, etcétera, de los elementos humanos de una organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general”.

La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales. (YNDRA LUCIA , 2013)

La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.

La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (YNDRA LUCIA , 2013)

Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

Los objetivos de la Gestión de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la organización.

Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa, es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, la Gerencia de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir una mezcla de crecimiento tanto para la empresa como para los empleados.

Los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

La Gestión de Recursos Humanos realiza el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son:

- Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado
- Capacitar y entrenar
- Evaluar el desempeño laboral
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización
- Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otros programas que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- Promocionar el desarrollo del liderazgo
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal
- Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.

- Supervisar la administración de los programas de ensayo
- Desarrollar un marco personal basado en competencias

(YNDRA LUCIA , 2013)

Diversos investigadores plantean sus propias concepciones acerca de la Gestión de Recursos Humanos: Cuenca (2005) la define como: “El conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno”.

Conjunto de decisiones y políticas que deben nacer de la dirección, orientadas a conseguir la mayor eficacia y eficiencia del sistema que integra la producción o lo que, transportado a un contexto económico empresarial, establece la mejor consecución de los resultados previstos en el plan de desarrollo con el mínimo coste, partiendo de la premisa de que en todo proceso de producción se utilizan unos recursos o medios productivos que suponen siempre un coste para obtener unos resultados, que son productos o servicios. Dentro de la gestión del talento humano este concepto se trabaja con base en la generación de competencias que encaminen a la organización a garantizar su permanencia en el mercado. (Ballivián, 2003)

Para Chiavenato (2000) “La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional”

Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos. Para lograr esto es necesario primero definir las políticas de personal y sus funciones sociales en relación con los objetivos de la organización (premisa estratégica); segundo definir métodos adecuados que nos permitan conservar y desarrollar a los recursos humanos (premisa operativa); y tercero, todo esto a través de instrumentos administrativos, reglamentarios (premisa logística) (Escat , 2002)

“La Gestión de Recursos Humanos busca garantizar la selección de empleados de gran calidad, desarrollarlos, organizar adecuadamente su actividad y mantenerlos, buscando la flexibilidad financiera, funcional y numérica” (Gismera, 2002)

Según el autor Zayas, P, (1996) la gestión de recursos humanos es “Un sistema, por lo que debe reunir las características de ser holístico, sinérgico y relacional, no puede verse como un conjunto de tareas aisladas, sino que opera como un sistema de interrelaciones donde se pueden distinguir, partiendo de un enfoque socio-técnico, los aspectos técnico-organizativos y los aspectos socio-psicológicos”.

Todas estas definiciones guían a la comprensión de la GRH en su carácter sistémico, holístico e integral y como un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones a través del trabajo de las personas, estableciendo condiciones favorables para que éstas alcancen también sus propios objetivos. Gestión de Recursos Humanos y el individuo.

Por último se define que es eficiencia y que es necesario para la administración.

## **EFICIENCIA**

Eficiencia es la capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como "hacer las cosas bien".

Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles. Se define como "hacer las cosas correctas".

La administración no sólo se ocupa de determinar las actividades y cumplir con las metas de la organización (eficacia), sino también de hacerlo de la manera más eficiente (organización exitosa).

En términos generales, la palabra **eficiencia** hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u

organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Pero, ¿qué significa realmente el término **eficiencia**? o, ¿cuál es **definición**

-Aplicada a la Administración:

- Según (Idalberto, 2004) **eficiencia** "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".
- Para ( Harold & Heinz, 2004), la **eficiencia** es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".
- Según (Robbins & Coulter, 2005), la **eficiencia** consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".
- Para Reinaldo O. Da Silva, la **eficiencia** significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

- Aplicada a la Mercadotecnia:

- Según el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., la **eficiencia** es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)".
- 

- Según el Diccionario de la Real Academia Española:

- **Eficiencia** (Del lat. *efficientia*) es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Una de las maneras para medir la eficiencia (desempeño) del personal es por medio de indicadores que servirán para evaluar el desempeño del personal, los indicadores son distintos

de cada empresa ya que no todas buscan medir lo mismo algunas miden el aumento de venta que es causa de desempeño del personal que está en el área de venta así mismo cada indicador tiene una característica que puede ser medible.

# **CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Investigación Cual-Cuantitativa**

Se utilizó este tipo de investigación debido que para obtener información se realizó observaciones de comportamientos, estudiando la realidad en su contexto natural; así mismo se basó en una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes.

#### **3.1.2 Investigación Aplicada**

Esta permitió llevar a la práctica todos los conocimientos generados a través del desarrollo de la presente investigación; y que, además, esta aplicación permitió generar más conocimiento y soluciones.

### **3.2 UNIVERSO Y MUESTRA**

#### **3.2.1 Universo**

Los empleados de la empresa	25 personas
Los consumidores	Aquellas personas que residan y vivan en la ciudad de Usulután (zona Urbana), departamento de Usulután (51,496)
Propietaria	1 persona

Para la población de los consumidores, se basó en el Censo de Población y vivienda 2007, DIGESTYC enfocado en el departamento de Usulután, ciudad de Usulután.

**EL SALVADOR**  
**CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA - 2007**  
**POBLACIÓN POR ÁREA Y SEXO**

MUNICIPIO	POBLACIÓN			ÁREA						% POBLACIÓN URBANA
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	URBANO			RURAL			
				TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	
11-USULUTÁN	344,235	163,555	180,680	165,143	76,728	88,415	179,092	86,827	92,265	48
Alegria	11,712	5,664	6,048	1,545	707	838	10,167	4,957	5,210	13.2
Berlín	17,787	8,749	9,038	9,782	4,675	5,107	8,005	4,074	3,931	55
California	2,628	1,238	1,390	1,645	775	870	983	463	520	62.6
Concepción Batres	12,197	5,736	6,461	3,214	1,481	1,733	8,983	4,255	4,728	26.4
El Triunfo	6,924	3,280	3,644	3,072	1,446	1,626	3,852	1,834	2,018	44.4
Ereguayquin	6,119	2,855	3,264	1,920	924	996	4,199	1,931	2,268	31.4
Estanzuelas	9,015	4,262	4,753	3,873	1,790	2,083	5,142	2,472	2,670	43
Jiquilisco	47,784	22,938	24,846	20,270	9,401	10,869	27,514	13,537	13,977	42.4
Jucuapa	18,442	8,923	9,519	10,468	5,054	5,414	7,974	3,869	4,105	56.8
Jucuarán	13,424	6,619	6,805	1,140	528	612	12,284	6,091	6,193	8.5
Mercedes Umaña	13,092	6,332	6,760	3,105	1,439	1,666	9,987	4,893	5,094	23.7
Nueva Granada	7,451	3,545	3,906	1,311	614	697	6,140	2,931	3,209	17.6
Ozatlán	12,443	5,876	6,567	5,083	2,371	2,712	7,360	3,505	3,855	40.9
Puerto El Triunfo	16,584	8,005	8,579	9,601	4,537	5,064	6,983	3,468	3,515	57.9
San Agustín	6,518	3,163	3,355	3,125	1,472	1,653	3,393	1,691	1,702	47.9
San Buena Ventura	4,726	2,285	2,441	939	443	496	3,787	1,842	1,945	19.9
San Dionisio	4,945	2,361	2,584	1,281	599	682	3,664	1,762	1,902	25.9
San Francisco Javier	5,409	2,626	2,783	1,000	475	525	4,409	2,151	2,258	18.5
Santa Elena	17,342	8,133	9,209	5,184	2,326	2,858	12,158	5,807	6,351	29.9
Santa María	10,731	4,904	5,827	8,196	3,754	4,442	2,535	1,150	1,385	76.4
Santiago de María	18,201	8,511	9,690	14,339	6,633	7,706	3,862	1,878	1,984	78.8
Tecapán	7,697	3,656	4,041	3,554	1,647	1,907	4,143	2,009	2,134	46.2
Usulután	73,064	33,894	39,170	51,496	23,637	27,859	21,568	10,257	11,311	70.5

Fuente: DIGESTYC 2007 – VII CENSO DE LA POBLACIÓN Y V DE VIVIENDA

Población de los consumidores, se tomara solamente el área urbana de la ciudad de Usulután.

EL SALVADOR			
CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA - 2007			
POBLACIÓN POR ÁREA Y SEXO			
MUNICIPIO	TOTAL	ÁREA URBANA HOMBRES	MUJERES
Usulután	51,496	23,637	27,859

Fuente: DIGESTYC 2007 – VII CENSO DE LA POBLACIÓN Y V DE VIVIENDA

Tomando en cuenta la información anterior, se tomaran los siguientes criterios en consideración:

1. Que residan en la zona urbana del municipio de Usulután.
2. Que tenga la edad de 18 a 70 años.
3. Sexo masculino y femenino.

### 3.2.2 Muestra

#### Empleados

Debido a que el tamaño de la población no es grande, es factible trabajar con la población total en el caso de los 25 empleados de la Súper Tienda Galo.

#### Consumidores

Mientras que para la población de los consumidores, es necesario llevar a cabo un muestreo estadístico.

Cálculo de la muestra para consumidores:

**CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO**

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q

N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

<b>N =</b>	51,496
<b>Z =</b>	1.96 (95%)
<b>p =</b>	0.5
<b>q =</b>	0.5
<b>e =</b>	0.05 (5%)
<b>n =</b>	?

$$n = \frac{(1.96^2)(51,496)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(51,496 - 1) + ((1.96^2)(0.5)(0.5))}$$

$$n = 381$$

La muestra para la población de consumidores será de **381 personas**, que cumplan con los criterios antes mencionados.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Técnicas de investigación**

##### **3.3.1.1 Entrevista**

La entrevista se le realizó a la propietaria de Súper Tienda Galo en donde nos permitió conversar, intercambiar y obtener información relevante para la investigación, la entrevista fue guiada a través de una serie de preguntas específicas realizadas por el equipo investigador.

##### **3.3.1.2 Encuesta**

La encuesta consistió en un conjunto de preguntas cerradas realizadas a empleados y consumidores para obtener información que ayuden a la investigación.

##### **3.3.2.3 Observación directa**

La observación nos permitió profundizar la investigación permitiéndonos observar la situación social, sucesos, detalles que presenten dentro de la empresa, dando así pauta que nos ayudó en las anotaciones que sirvieron como información relevante en el transcurso del estudio.

### **3.3.2 Instrumento de investigación**

#### **3.3.2.1 Entrevista Estructurada**

Guía de preguntas elaboradas que nos permitió recolectar información del propietario/a.

#### **3.3.2.2 Cuestionario**

Preguntas cerradas para obtener información precisa de los empleados y consumidores.

#### **3.3.2.3 Guía de Observación**

Elaborar un listado de elementos importantes a tomar en cuenta para la exploración y descripción de aspectos que se viven y observan de dentro de la empresa.

### **3.4 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **3.4.1 Fuentes de información primaria**

Se tomaron como fuentes primarias a toda información que sea recopilada a través de los métodos y técnicas de investigación, que para el caso es la entrevista, encuesta, observación que se le realizaron a la propietaria, empleados y consumidores de la Súper Tienda Galo.

#### **3.4.2 Fuentes de información secundarias**

Entre las fuentes de información secundaria que se utilizaron en la investigación están los siguientes: libros, documentos, internet, revistas, artículos e información que nos facilite la empresa, entre otras.

## **3.5 PLAN DE ANÁLISIS**

### **3.5.1 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

La validación de los instrumentos fue de gran importancia ya que si el instrumento con el que recolectamos los datos no tenía validez ni confiabilidad, las conclusiones no generarían ninguna validez, por mucho dinero que se invierta si los instrumentos no tienen validez los resultados que se obtuvieran no serían buenos de ninguna manera.

Resultado necesario conocer bien las variables de la investigación que nos permitieron construir los instrumentos, fue también la validez de las variables que nos permitió realizar las interpretaciones correctas después de aplicarlos a nuestros objetos de estudio.

Para la validez de los instrumentos que utilizamos en nuestra investigación, también fue importantes la validez de contenido que se realizó mediante juicios de un experto que pudo evaluarlos los aspectos importantes como los objetivos de los instrumentos, si los ítems de los instrumentos representan adecuadamente a las variables que se quieren medir, si hay suficientes ítems, si el protocolo de instrucciones del instrumento es claro, entre otros.

También se tomó en cuenta factores a evitar para que el contenido del instrumento tuvieran validez como dar instrucciones imprecisas, evitar preguntas inadecuadas y preguntas que sugieren la respuesta, evitar la ambigüedad en la formulación de las preguntas que lleven a diferentes interpretaciones, evitar el ordenamiento inadecuado de los ítems, entre otros factores.

### **3.5.2 PROGRAMACIÓN**

Ya teniendo definida la población y muestra que fueron parte de nuestro estudio se programó la visita de campo, para iniciar la recolección de datos mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación.

Iniciamos con la realización de los instrumentos en la primera semana de mayo y en la segunda semana nos reunimos con nuestro asesor para verificar correcciones con las preguntas realizadas y en la tercera semana se llevó a cabo la validación de los instrumentos.

En la primera semana del mes de Junio se pasaron los instrumentos a los clientes y empleados de la Súper Tienda Galo del municipio de Usulután y en la segunda semana sirvió para poder terminar con los instrumentos.

Las semanas tres y cuatro de Junio fueron para poder interpretar y analizar cuidadosamente los datos recolectados, tanto de las opiniones de los consumidores, empleados y propietaria.

### **3.5.3 TABULACIÓN**

Para la tabulación se tomaron como base los datos que se obtengan de la muestra determinada de la población de la zona urbana del municipio de Usulután, departamento de Usulután y de empleados de la empresa.

Estos serán presentados en una serie de cuadros de frecuencias y porcentajes incluidos en la parte descriptiva de la investigación, lo que facilitara poder observar las tendencias de los instrumentos, cada uno con su respectivo gráfico y su respectivo análisis e interpretación.

Para hacer los cuadros de frecuencia y porcentajes así como los gráficos, utilizamos el programa de aplicación Excel, ya que es un programa que permite y facilita realizar esta tarea, especialmente basándose en datos. De esta forma, nos permitió crear los gráficos como una representación de los datos que obtengamos para tener una mejor comprensión de los mismos.

Para el análisis de los resultados de cada pregunta que se tabularon y graficas se hicieron mención de las cifras porcentuales que obtenga cada alternativa de respuesta; en el caso de la interpretación de resultados se mencionara la alternativa que tenga mayor frecuencia en la tabla.

### **3.5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.5.4.1 Conclusiones**

Las conclusiones es la parte en donde como equipo de investigación vamos a sintetizar los resultados de la investigación de tal modo que se puedan apreciar los resultados obtenidos, producto de la demostración de las hipótesis formuladas y del alcance de los objetivos generales y específicos que inicialmente se trazaron.

Se realizará una conclusión en base a los datos obtenidos de la población de estudio, acordes a la importancia al tema y a los efectos obtenidos a lo largo del desarrollo de la investigación; la forma en que las conclusiones estarán sistematizadas será en forma de explicativa de cada uno de los instrumentos ejecutados para la recolección de datos e información de vital importancia para la investigación, que servirá de refuerzo para redactar una idea clara del tema en específico.

#### **3.5.4.2 Recomendaciones**

A partir de la importancia que tiene la investigación y en función de los resultados que en ella se obtengan se formularan recomendaciones con la finalidad de que el lugar donde se lleve a cabo el estudio, es decir, en la Súper Tienda Galo, puedan considerarlas y ponerlas en práctica

Como investigadores se harán las recomendaciones a quienes tienen el poder de decisión en el ámbito de nuestra investigación aportando ideas novedosas de acuerdo al tema. Por lo tanto, se da una sugerencia en base a los resultados y conclusiones del estudio

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS E**  
**INTERPRETACIÓN**  
**DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### **4.1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA SÚPER TIENDA GALO**

Para la propietaria de Súper Tienda Galo expresa que los objetivos empresariales se están cumpliendo ya que a los empleados se les muestran las metas mensuales de la organización, es de esa manera que mide el rendimiento a base de metas; sin embargo, la información es válida, pero se observa que no se cumple en su totalidad ya que no todo el recurso humano cumple con sus metas personales por diversos factores externos como el flujo de clientes o consumidores que visitan la sucursal. Según su criterio, el personal que está laborando actualmente es idóneo y eficiente ya que se hace un proceso de selección de personal en el cual filtran las personas en base a sus habilidades y destrezas que la persona tenga, sin dejar de a un lado las pruebas de selección para obtener un mejor resultado y poder medir su capacidad laboral dentro de la empresa.

Cuando se habla de recursos necesarios para el negocio, la propietaria expresa que cuenta con lo básico en el ámbito económicamente, recurso humano, materiales e insumo. Pero en base a la observación, se determina que a la organización le hace falta más recursos para operar con mayor efectividad su labor organizacional, ya que los procesos se tienen que redefinirse y mejorarse, ya que el recurso humano es el más valioso dentro de la organización y los procesos deben de ser los adecuados para ello se requiere de cierto grado de satisfacción por parte de los clientes en el servicio que se brinda. La empresa es muy reconocida en el sector ya que la amabilidad de los empleados hacia los clientes es indispensable pero no es un método definido que la empresa le exige a los colaboradores, en cuanto al control de la cartera de clientes si se maneja con efectividad y se le brinda un seguimiento para que el cliente regrese, sin embargo seria de mucha utilidad y de aporte un método nuevo que ayude a la empresa a incrementar el número de personas satisfechas.

En cuanto a las capacitaciones se le imparte al personal dando un enfoque a la atención al cliente ya que se considera uno de los pilares fundamentales para la empresa sin embargo se imparten capacitaciones en todas las áreas ya que es necesario que el personal este calificado para desempeñar con efectividad sus funciones.

La propietaria comenta que la estructura organizacional se encuentra en grado considerable, pero es consciente que es de mejorarla ya que existen algunos vacíos dentro de la estructura. Quien toma las decisiones es la propietaria y en ocasiones el gerente delegado, encargados de áreas, ya que se le es muy difícil tomar una sola persona, pero en el ámbito real los encargados y responsables analizan lo que le conviene a la empresa y quien toma la decisión y la última palabra es la dueña.

Por el momento la Súper Tienda Galo no cuenta con un canal de comunicación establecido ya que las órdenes se dan frente a frente, sin ningún manual, instructivo o herramienta. En cuanto a la medida de productividad del recurso humano es por medio de las metas y en base a la observación de como desarrollan su labor dentro de la empresa, de lo contrario no cuentan con ningún otro método que midan la productividad.

Desde su punto de vista los empleados cumplen con sus funciones correctamente, gracias a eso la empresa ha aperturado dos más sucursales dentro y fuera de la zona de manera favorable ya que se cuenta con 1 súper en el centro de Usulután, 1 súper salida a san salvador, 1 súper en el mercado, 1 súper en Jucuapa, 1 súper en el tránsito y este que estamos a salida a san miguel.

Desde su punto de vista el área que debe de tener mayor potencial es ventas, área de ruteo, bodega, etc. Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad para llevar lo que es un orden con los empleados, tomando en consideración las políticas de forma escrita. Muchos empleados no conocen las políticas de la empresa y son detalles que hacen realce en la organización para el manejo y control de los clientes.

La empresa no realiza muchas actividades recreativas o convivios entre los empleados por motivos de tiempo y logística, pero es importante este pilar ya que fomenta al desarrollo personal y psicológico de los empleados a la hora de ejercer sus labores dentro de la organización.

Se han capacitado en referencia a seguridad con la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo ya que es requisito que el ministerio de trabajo le exige al empleador para estar preparados ante cualquier siniestro y brindarles las herramientas necesarias para llevar acabo sus funciones ya que el objetivo de estas capacitaciones es cuidar al personal, su seguridad, ante todo; lo único que hace falta es mejorar son las señalizaciones del establecimiento.

## **4.2 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA SÚPER TIENDA GALO**

1. ¿Tienen definidas las metas en la organización?

**Objetivo:** Identificar si los empleados tienen definidas las metas en la organización.

Tabla de Frecuencia N° 1		
Respuestas	Empleados	%
Si	22	88%
No	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 22 de ellos respondieron que si conocen las metas de la organización, mientras que 3 de ellos no las conocen.

**Análisis:** Como podemos observar la mayor parte de los empleados conocen muy bien las metas de la organización, dándonos a entender que cada uno de los empleados sabe hacia dónde está enfocada y se dirige la empresa.

2. ¿Tiene claro los objetivos de la empresa?

**Objetivos:** Conocer si los empleados tienen claro los objetivos de la empresa.

Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 tienen claro los objetivos de la empresa.

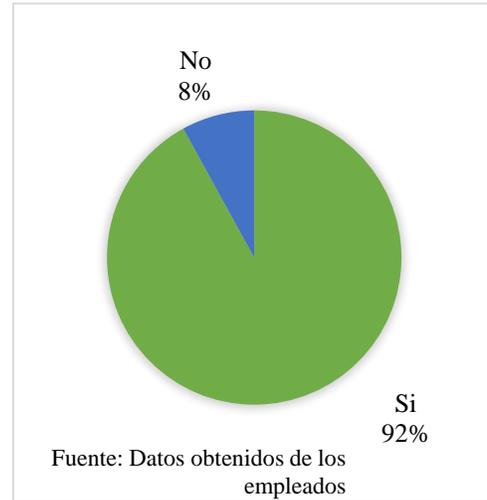
**Análisis:** Es muy claro que de los 25 empleados que se les pasó el instrumento todos contestaron que si conocen los objetivos de la empresa, dando a entender que cada uno sabe que es lo que se quiere lograr y cumplir. Por lo tanto es una ventaja para empresa que los empleados sepan los objetivos y los puedan cumplir.

3. ¿Tiene clara las políticas de la empresa?

**Objetivos:** Determinar si los empleados tienen claro las políticas de la empresa.

Tabla de Frecuencia N° 3		
Respuestas	Empleados	%
Si	23	92%
No	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 3**



**Interpretación:** Se obtuvo que de los 25 empleados encuestados, 23 contestaron que si conocen las políticas de la empresa, mientras que 2 empleados no conocen las políticas de la empresa.

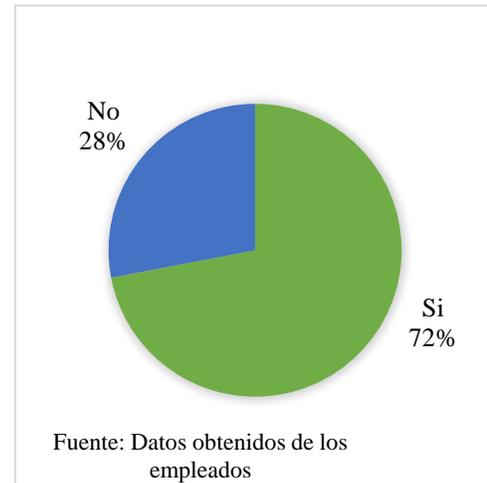
**Análisis:** Podemos observar que la mayor parte de los empleados si conocen las políticas de la empresa, es decir que saben la orientación, responsabilidades y comportamientos que deben de tener en la organización.

4. ¿La empresa ejecuta un plan para el año?

**Objetivo:** Conocer si la empresa ejecuta un plan para el año.

Tabla de Frecuencia N°4		
Respuestas	Empleados	%
Si	18	72%
No	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Gráfico N° 4**



**Interpretación:** Con la encuesta pasada a los 25 empleados, se obtuvo que 18 de ellos contestaron que la empresa si ejecuta un plan para el año, mientras 7 de ellos contestaron que no lo efectúan.

**Análisis:** Podemos analizar con la información que obtuvimos con la encuesta, que la empresa si realiza cada año un plan, donde la mayoría de empleados conocen de los planes que se ejecutaran. Es por eso que podemos entender que la empresa está bien orientada a lo que se realizara por año.

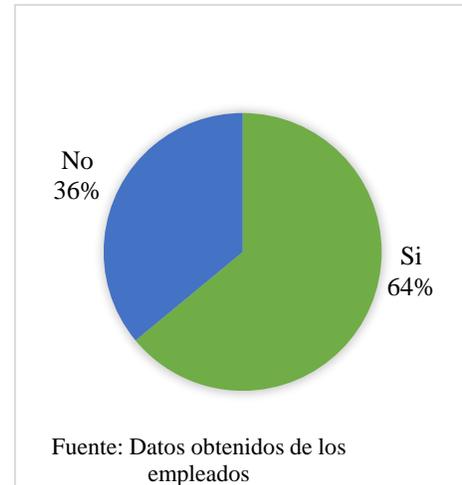
5. ¿Se realizan reuniones al inicio de cada mes para informar las actividades?

**Objetivo:** Identificar si la empresa realiza reuniones al inicio de cada mes para informar las actividades.

Respuestas	Empleados	%
Si	16	64%
No	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

**Grafico N° 5**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 16 de ellos contestaron que si realizan reuniones al inicio de cada mes para informar sobre las actividades, mientras que 9 empleados contestaron que no.

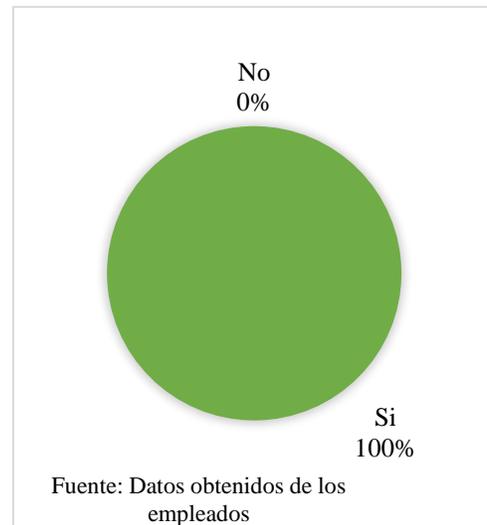
**Análisis:** Podemos entender que la empresa se preocupa por brindar la información de las actividades que se realizaran cada mes. Para que los empleados puedan estar informados sobre que se realizara, ya sea por fechas festivas o promociones que se puedan dar en el mes.

6. ¿Reciben algún tipo de capacitación?

**Objetivos:** Conocer si los empleados reciben algún tipo de capacitación

**Grafico N° 6**

Tabla de Frecuencia N° 6		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



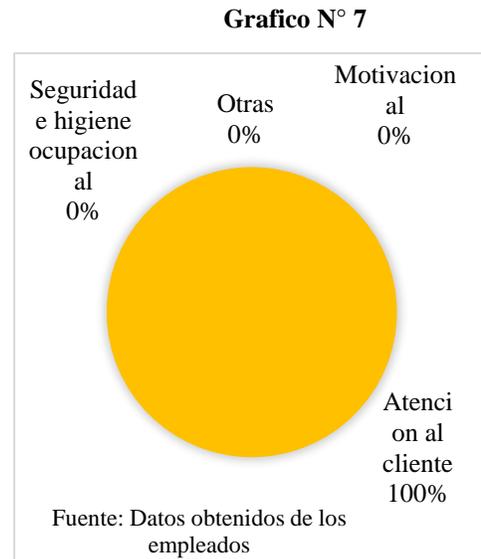
**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que si han recibido capacitaciones.

**Análisis:** Podemos ver que la empresa se preocupa por su personal, ya que siempre están realizando capacitaciones que ayudan al desarrollo de las habilidades de los empleados ya sea en atención al cliente, higiene y seguridad, clima laboral, entre otros.

7. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

**Objetivo:** Conocer qué tipo de capacitación reciben los empleados.

Tabla de Frecuencia N° 7		
Respuestas	Empleados	%
Motivacional	0	0%
Seguridad e higiene ocupacional	0	0%
Atención al cliente	25	100%
Otras	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que han recibido capacitación de atención al cliente.

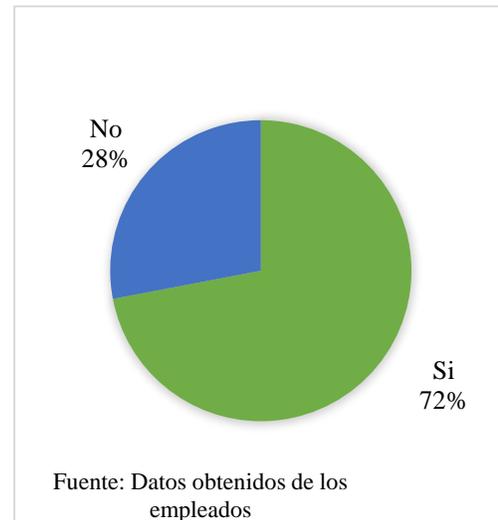
**Análisis:** La información obtenida nos da entender que la empresa se preocupa mucho por la atención al cliente, para poder brindar un buen servicio y que el cliente se sienta satisfecho por el trato que se brindan por parte de los empleados al momento que comprar o se encuentra en las instalaciones.

8. ¿Considera que la gerencia realiza adecuadamente su función?

**Objetivo:** Conocer si la gerencia realiza adecuadamente su función.

Tabla de Frecuencia N° 8		
Respuestas	Empleados	%
Si	18	72%
No	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 8**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 18 de ellos consideran que la gerencia si realiza adecuadamente sus funciones, mientras que 7 consideran que no realizan bien sus funciones.

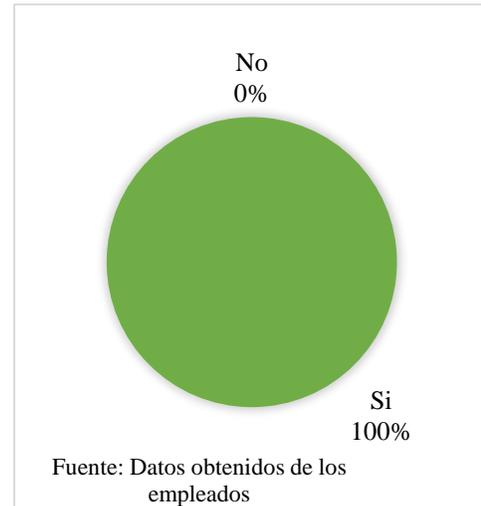
**Análisis:** Podemos entender que los empleados consideran que la gerencia realiza bien sus funciones, es decir que se están cumpliendo los objetivos y por lo tanto los trabajadores se sienten bien con lo que realiza la gerencia, ya que son tomados muy en cuenta en todas las actividades que se realizan.

9. ¿Tiene áreas designadas dentro de la empresa?

**Objetivo:** Identificar si los empleados tienen áreas designadas dentro de la empresa

Tabla de Frecuencia N° 9		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 9**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 respondieron que si tienen una área asignada dentro de la empresa.

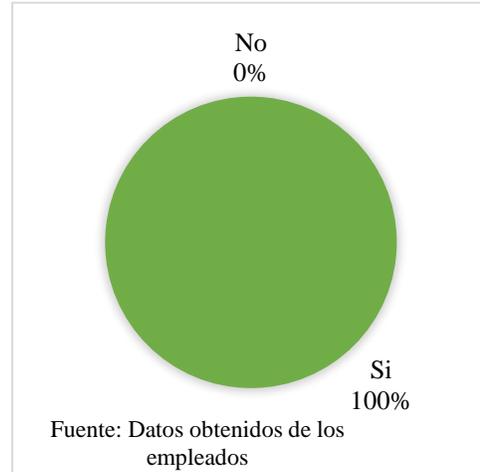
**Análisis:** Es muy claro que la empresa está bien organizada ya que cada trabajador tienen su área asignada para que pueda realizar sus labores, así mismo podemos entender que lleva un control por cada área ya que cada trabajador sabe lo que tiene que realizar.

10. ¿Cuenta con supervisor inmediato?

**Objetivo:** Conocer si cuenta con supervisor inmediato

Tabla de Frecuencia N° 10		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 10**



**Interpretación:** Con los datos que obtuvimos de los 25 empleados encuestados, 25 de ellos contestaron que si cuentan con un supervisor inmediato.

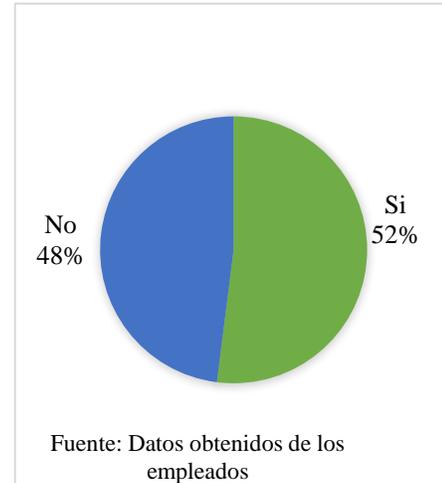
**Análisis:** Los supervisores son una parte importante de la organización, por lo tanto podemos ver que la empresa se preocupa por que los empleados cumplan con sus metas y tienen un supervisor que verifica que todo se lleve en orden y se realice de la mejor manera.

11. ¿Cuenta con un organigrama de actividades mensual?

**Objetivo:** identificar si el empleado cuenta con un organigrama de actividades mensual.

**Grafico N° 11**

Tabla de Frecuencia N° 11		
Respuestas	Empleados	%
Si	13	52%
No	12	48%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 13 de ellos contestaron que si cuentan con un organigrama de actividades, mientras de 12 contestaron que no.

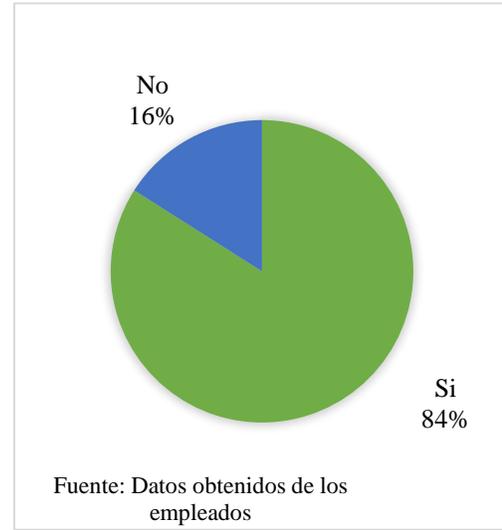
**Análisis:** Podemos determinar que algunos de los empleados no cuentan con un organigrama de actividades, es decir no tienen establecido las actividades que realizaran e la semana, mientras que otros si tienen determinado las actividades que realizaran. Es por eso que la empresa debe de tomar más en cuenta que los empleados tengan un organigrama de actividades que les servirá para llevar acabo ordenadamente sus labores.

12. ¿La empresa le facilita todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

**Objetivo:** Conocer si la empresa le facilita todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Tabla de Frecuencia N°12		
Respuestas	Empleados	%
Si	21	84%
No	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 12**



**Interpretación:** Con la información recolectada de los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 21 contestaron que la empresa si les brinda las herramientas necesarios para poder realizar sus labores, mientras que 4 contestaron que no.

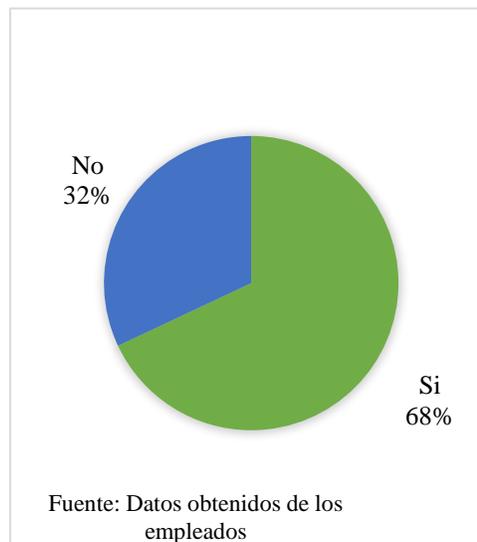
**Análisis:** Podemos ver que la empresa se preocupa por que los empleados puedan tener las herramientas necesarias para poder realizar sus labores ya que se les brinda todo lo necesario para que realicen todas sus actividades de la mejor manera.

13. ¿Considera que los puestos de trabajos se encuentran debidamente distribuidos?

**Objetivo:** Identificar si los empleados consideran que los puestos de trabajos se encuentran debidamente distribuidos.

Tabla de Frecuencia N° 13		
Respuestas	Empleados	%
Si	17	68%
No	8	32%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 13**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 17 contestaron que los puestos de trabajos si están debidamente distribuidos, mientras que 8 contestaron que no.

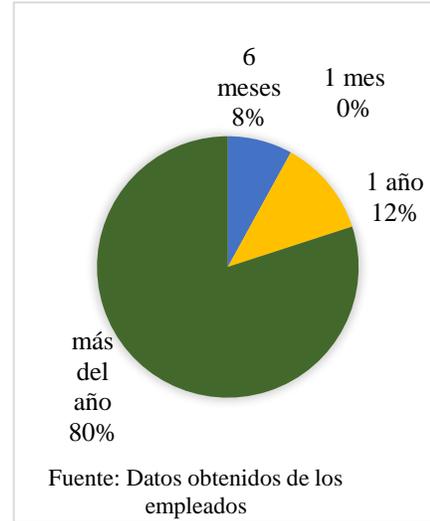
**Análisis:** Podemos determinar que la empresa tienen bien distribuidos los puestos de trabajo para cada empleado, por lo tanto significa que tiene una buena organización ya que cada empleado sabe lo que tiene que realizar y son pocos los que no tienen bien definido su puesto de trabajo.

14. ¿Cuánto tiempo ha estado laborando dentro de la empresa?

**Objetivo:** conocer cuánto tiempo ha estado laborando dentro de la empresa

Tabla de Frecuencia N° 14		
Respuestas	Empleados	%
1 mes	0	0%
6 meses	2	32%
1 año	3	68%
Más del año	20	68%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 14**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 20 contestaron que han trabajados por más de un año en la empresa, mientras que 3 han trabajado solamente un año y por ultimo 2 han trabajado solo 6 meses.

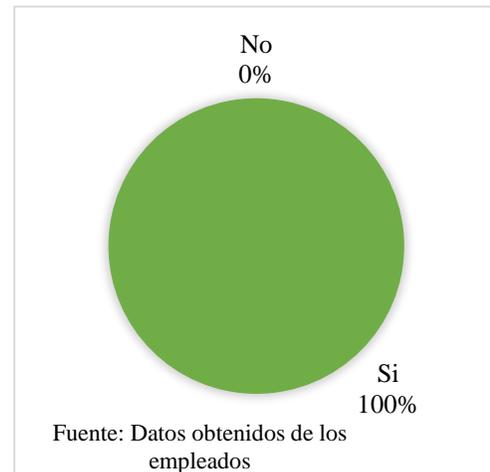
**Análisis:** Podemos analizar que la empresa es un lugar bien estable para poder trabajar, ya que la mayor parte de los trabajadores tienen más de un año de estar laborando en la empresa, es decir que se sienten en un lugar agradable, que tienen buen trato por parte de la propietaria y de los encargados.

15. ¿Según su percepción considera que usted es una parte fundamental de ella?

**Objetivo:** Identificar si el empleado se considera que usted es una parte fundamental de la empresa.

Tabla de Frecuencia N° 15		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 15**



**Interpretación:** Los datos que se obtuvieron de los 25 empleados encuestados, donde los 25 respondieron que si son una parte fundamental para la empresa.

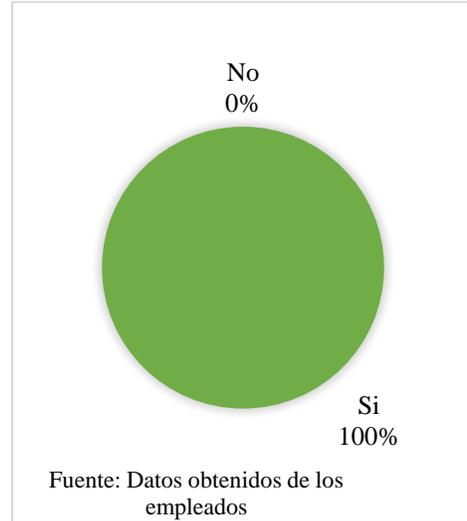
**Análisis:** Es muy clara la información que muestra la tabla de frecuencia donde todos los empleados consideran que son una parte fundamental de la empresa, es decir que los empleados se sienten que son parte de la empresa, que son una pieza fundamental y esto es por el trato y la importancia que la misma empresa demuestra hacia ellos.

16. ¿Desempeña una buena función en el área asignada?

**Objetivo:** Conocer si el empleado desempeña una buena función en el área asignada

Tabla de Frecuencia N° 16		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 16**



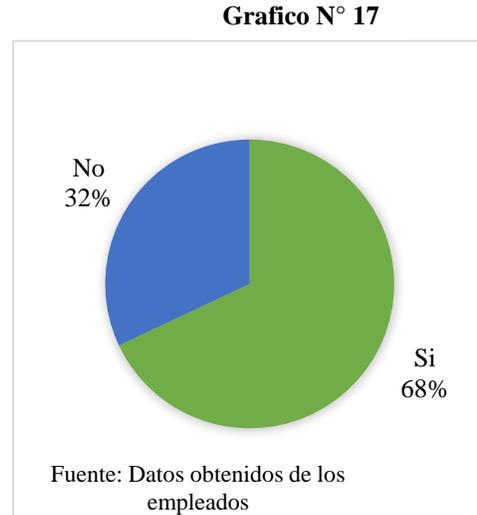
**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 respondieron que si realizan una buen función en la área asignada.

**Análisis:** La buena organización que se tienen en la empresa demuestra que los empleados realicen de la mejor manera sus funciones cumpliendo con las metas y objetivos.

17. ¿Considera que el canal de comunicación es el adecuado para transmitir la información?

**Objetivo:** Conocer si el canal de comunicación es el adecuado para transmitir la información.

Respuestas	Empleados	%
Si	17	68%
No	8	32%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** Con la encuesta pasado a los 25 empleados, se obtuvo que 17 contestaron que el canal de comunicación si es el adecuado, mientras que 8 contestaron que no.

**Análisis:** Podemos decir que el canal de comunicación en una parte si es el adecuado, no en su totalidad ya que algunos empleados consideraron que no es el adecuado pero la mayor parte si considero que es el adecuado.

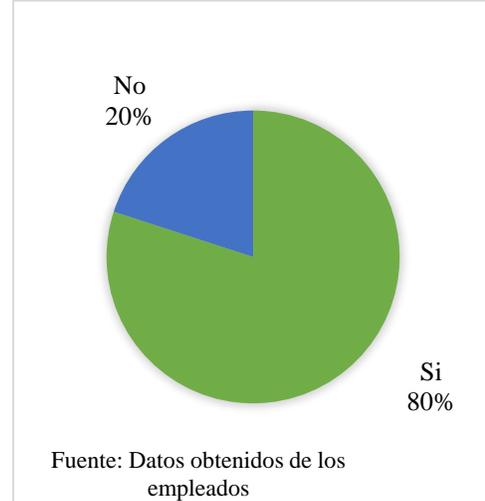
18. ¿Realizan convivios para fomentar el trabajo en equipo?

**Objetivo:** Identificar si se realizan convivios para fomentar el trabajo en equipo.

Respuestas	Empleados	%
Si	20	80%
No	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

Grafico N° 18



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 20 contestaron que la empresa si realiza convivios para fomentar el trabajo en equipo, mientras que 5 contestaron que no.

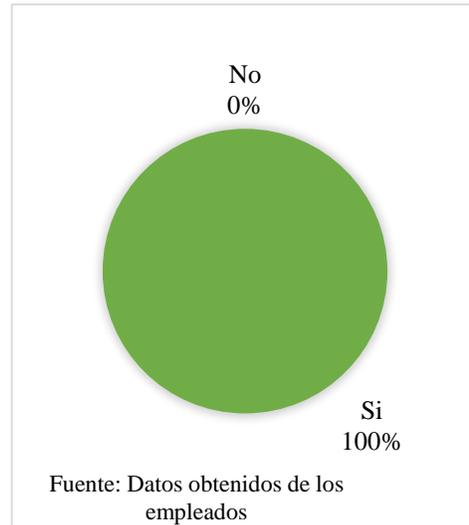
**Análisis:** Podemos analizar que la empresa se preocupa por que los empleados fomenten el trabajo en equipo, por lo tanto realizan actividades que motiva a que todos tengan un mejor trabajo en equipo un ambiente laboral más sano entre otros.

19. ¿Considera que el ambiente laboral es el adecuado?

**Objetivo:** Conocer si el ambiente laboral es el adecuado

Tabla de Frecuencia N° 19		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 19**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestado, obtuvimos que los 25 respondieron que el ambiente laboral si es adecuado.

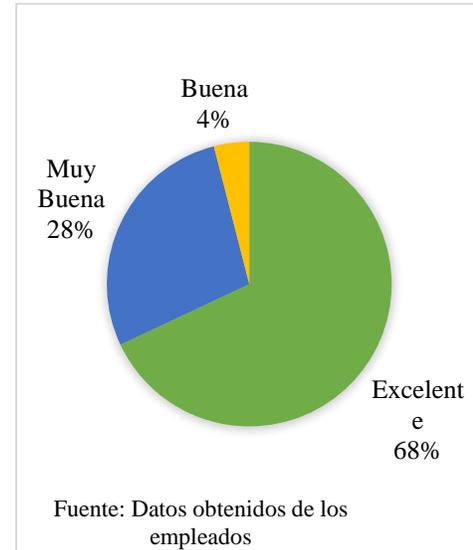
**Análisis:** Es muy claro lo que los empleados contestan sobre el ambiente laboral, porque se sienten bien en el ambiente de trabajo, es decir como la empresa los hace una parte fundamental de ella.

20. ¿Cómo es su relación y comunicación con sus compañeros de trabajo?

**Objetivo:** Identificar cómo es la relación y comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla de Frecuencia N° 20		
Respuestas	Empleados	%
Excelente	17	68%
Muy Buena	7	28%
Buena	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 20**



**Interpretación:** Con la encuesta pasado a los 25 empleados, se obtuvo que 17 contestaron que es excelente la comunicación que tienen entre los compañeros de trabajo, mientras que 7 contestaron que muy bueno y 1 contestó que bueno.

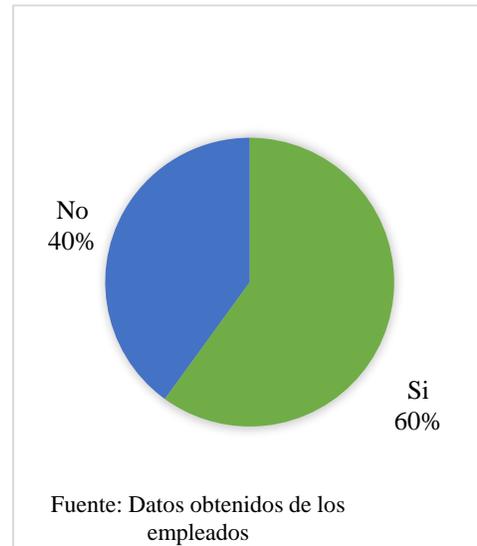
**Análisis:** Se puede entender que los empleados la mayoría si tienen una buena comunicación entre ellos, es decir tienen una buena relación y tratan la manera de llevarse bien para así poder realizar de la mejor maneras las labores.

21. ¿Realizan actividades que fomenten la motivación laboral para un mejor desempeño en el trabajo?

**Objetivo:** Conocer si la empresa realiza actividades que fomenten la motivación laboral para un mejor desempeño en el trabajo.

Tabla de Frecuencia N° 21		
Respuestas	Empleados	%
Si	15	60%
No	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

Grafico N° 21



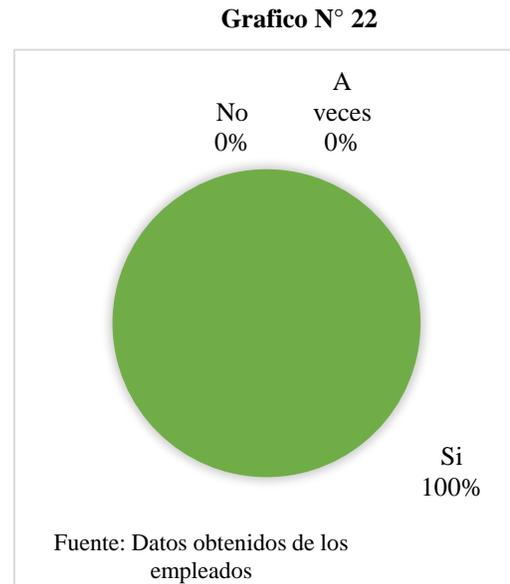
**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 15 contestaron que si realizan actividades que fomenten la motivación laboral para mejorar el desempeño en el trabajo, mientras que 10 contestaron que no.

**Análisis:** Podemos analizar que la empresa casi no realiza actividades para fomentar la motivación laboral y esto pueda causar con el tiempo que los empleados no realicen de la mejor manera sus labores. Se obtuvo una respuesta positiva pero es de analizar que se necesita mejorar en la motivación.

22. ¿Cuándo realiza sus actividades encomendadas, su encargado de área realiza supervisiones periódicas?

**Objetivo:** Conocer si el empleado cuándo realiza sus actividades encomendadas, su encargado de área realiza supervisiones periódicas

Tabla de Frecuencia N° 22		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que el supervisor de área si realiza supervisiones periódicas.

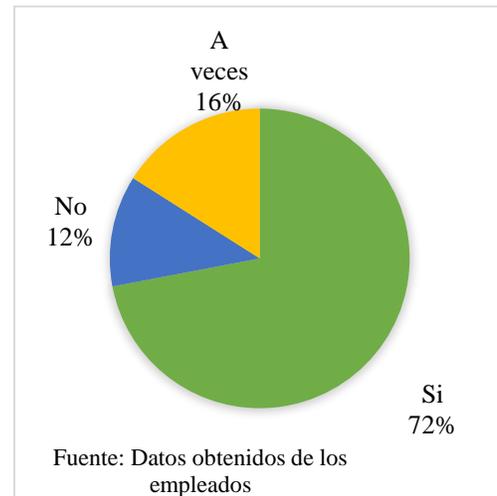
**Análisis:** Los supervisores son los encargados de estar siempre al pendiente de que los empleados realicen sus labores, es por eso que los empleados contestaron que si los supervisores realizan supervisiones.

23. ¿Recibe un buen trato por parte de la propietaria de la empresa?

**Objetivo:** Conocer si el empleado recibe un buen trato por parte de la propietaria de la empresa

Respuestas	Empleados	%
Si	18	72%
No	3	12%
A veces	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 23**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 18 contestaron que si tienen un buen trato por parte de la propietaria, mientras que 3 contestaron que no y 4 contestaron que a veces.

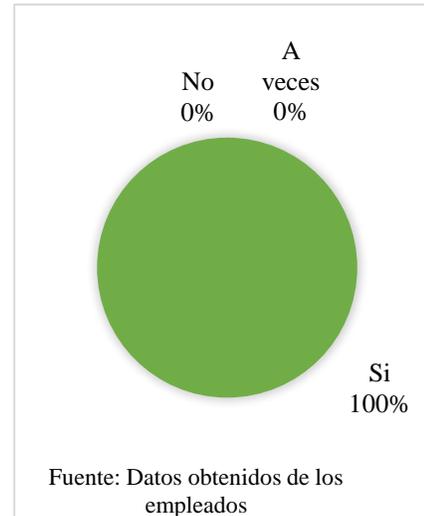
**Análisis:** Podemos analizar que los empleados la mayor parte consideran que si tienen un buen trato por la propietaria y esto se puede entender que cada trabajador se siente a gusto por cómo es la propietaria con ellos mientras que 3 no se sienten bien.

24. ¿Considera que es valorado dentro de la empresa?

**Objetivo:** Conoce si es valorado dentro de la empresa.

Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 24**



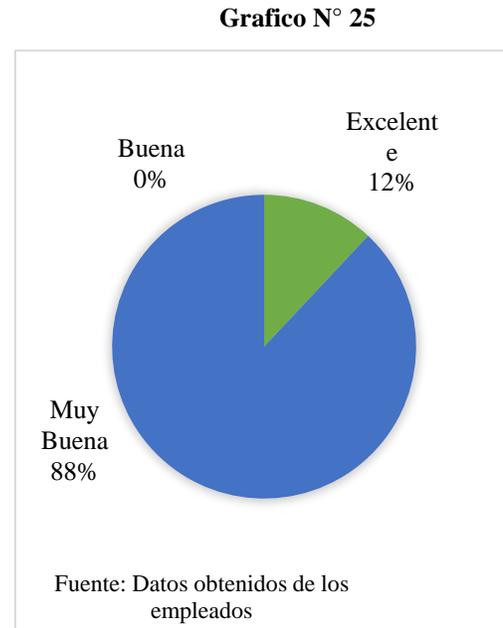
**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 25 contestaron que sí se sienten valorado dentro de la empresa.

**Análisis:** Estos resultados nos demuestran que la empresa toma como parte importante al recurso humano, ya que ellos mismo dicen que son una parte muy importante y como bien sabes que el corazón de toda empresa es sus empleados ya que de ellos depende que la empresa crezca por la buena atención que se les pueda brindar a los clientes.

25. ¿Cómo considera la comunicación que tiene usted con la propietaria?

**Objetivo:** Identificar cómo considera la comunicación que tiene usted con la propietaria

Tabla de Frecuencia N° 25		
Respuestas	Cientes	%
Excelente	3	12%
Muy Buena	22	88%
Buena	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 22 contestaron que la comunicación que tienen con la propietaria es muy buena, mientras que 3 contestaron que excelente.

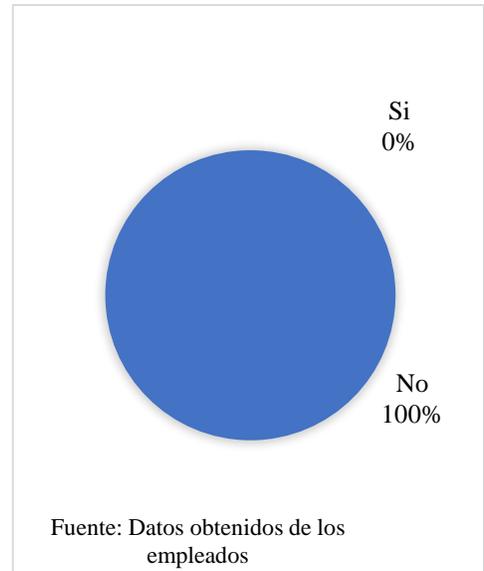
**Análisis:** Podemos analizar que la propietaria tiene muy buena comunicación con los empleados y esto de alguna manera ayuda, porque cada trabajador puede comunicarle las diferentes situaciones que puedan suceder dentro de la empresa.

26. ¿Se le gratifica o remunera por los logros o metas que cumplen cada semana o mes?

**Objetivo:** Conocer si se le gratifica o remunera por los logros o metas que cumplen cada semana o mes.

Tabla de Frecuencia N° 26		
Respuestas	Empleados	%
Si	0	0%
No	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Gráfico N° 26**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo los 25 respondieron que no reciben ninguna remuneración por las metas cumplidas.

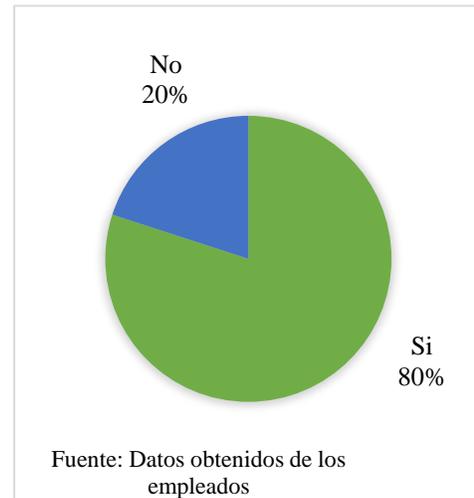
**Análisis:** Se puede entender que la empresa no acostumbra a dar remuneraciones por las metas cumplidas por parte de los empleados, esto de una u otra manera puede ser negativo ya que los empleados se pueden sentir desmotivados por no recibir una remuneración.

27. ¿La empresa realiza pruebas de evaluación?

**Objetivo:** Identificar si la empresa realiza pruebas de evaluación

Tabla de Frecuencia N° 27		
Respuestas	Empleados	%
Si	20	80%
No	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 27**



**Interpretación:** De los 25 empleados que se les paso el instrumento 20 contestaron que la empresa si realiza pruebas de evaluación mientras que 5 contestaron que no.

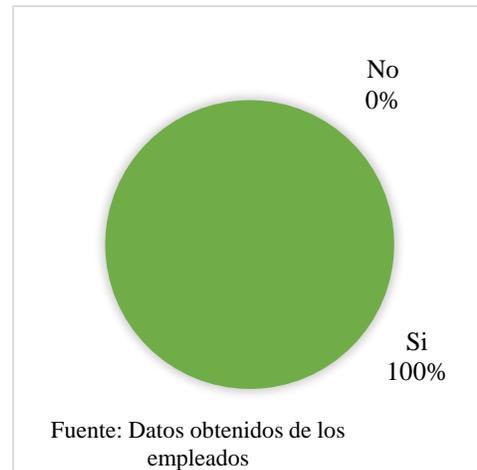
**Análisis:** Se puede analizar que la empresa realiza pruebas de evaluación a los empleados para ver el rendimiento y cumplimiento de las metas.

28. ¿El supervisor inmediato realiza alguna evaluación de su área de trabajo periódicamente?

**Objetivo:** Conocer si el supervisor inmediato realiza alguna evaluación de su área de trabajo periódicamente.

Tabla de Frecuencia N° 28		
Respuestas	Empleados	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 28**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que el supervisor inmediato si realiza evaluación del área de trabajo.

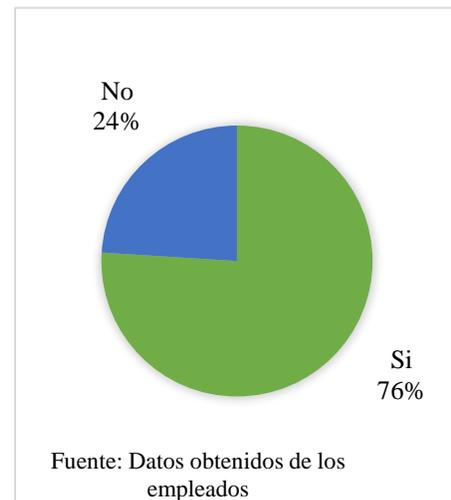
**Análisis:** Es de suma importancia que la empresa tenga los supervisores por área, ya que estos son los que están pendiente de los empleados, cada supervisor tiene que tener su método para evaluar los resultados de los trabajadores.

29. ¿La evaluación que su supervisor realiza es la adecuada?

**Objetivo:** Identificar si la evaluación que su supervisor realiza es la adecuada

Tabla de Frecuencia N° 29		
Respuestas	Empleados	%
Si	19	76%
No	6	24%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 29**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 19 contestaron que la evaluación realizada por el supervisor si es la adecuada, mientras que 6 contestaron que no.

**Análisis:** Podemos analizar que la mayor parte de los empleados consideran que la manera como son evaluados si es la correcta sintiéndose cómodos. Mientras que son pocos los trabajadores que consideran que no es la adecuada.

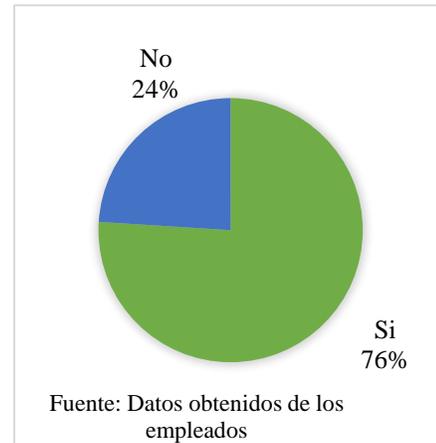
30. ¿El supervisor da a conocer sus resultados de su evaluación personalmente?

**Objetivo:** Conocer si el supervisor da a conocer sus resultados de su evaluación personalmente

Respuestas	Empleados	%
Si	19	76%
No	6	24%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

**Grafico N° 30**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 19 contestaron que si le dan a conocer los resultados de la evaluación realizada, mientras que 6 contestaron que no.

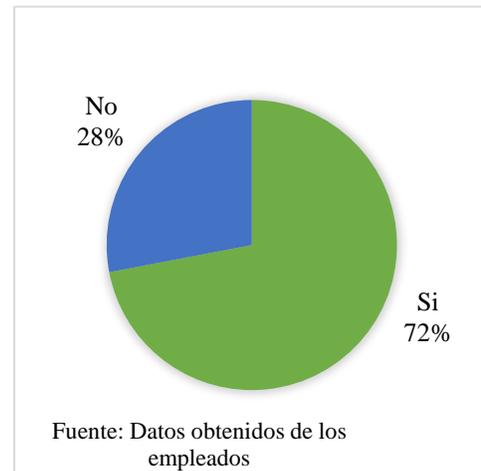
**Análisis:** Se puede analizar que los supervisores si brindan los resultados de cada evaluación que se les realiza a los empleados, esto ayuda a que cada trabajador sepa en qué tiene que ir mejorando para realizar de una mejor manera sus labores.

31. ¿Usted conoce todos los artículos de primera necesidad que la empresa vende?

**Objetivo:** Identificar si el empleado conoce todos los artículos de primera necesidad que la empresa vende.

Tabla de Frecuencia N° 31		
Respuestas	Empleados	%
Si	18	72%
No	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 31**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 18 si conocen los artículos de primera necesidad que la empresa vende, mientras que 7 contestaron que no.

**Análisis:** Se puede entender que la mayor parte de los trabajadores conocen los artículos de primera necesidad que se tienen a la venta. Es decir que pueden dar información sobre lo que vende la empresa.

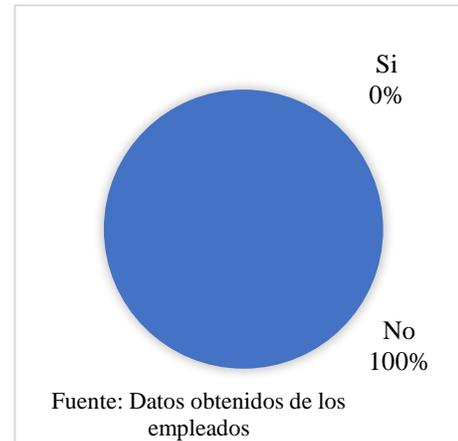
32. ¿Siente incomodidad cuando uno de los encargados de área pasa a su lado o se encuentra al lado suyo al momento que realiza la actividad encomendada?

**Objetivo:** Conocer si el empleado se siente incomodidad cuando uno de los encargados de área pasa a su lado o se encuentra al lado suyo al momento que realiza la actividad encomendada

Respuestas	Empleados	%
Si	0	0%
No	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

**Grafico N° 32**



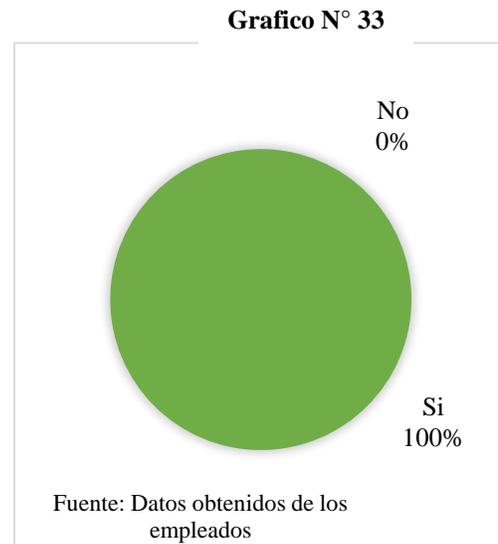
**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que no se sienten incómodos cuando pasa el encargado de área a su lado.

**Análisis:** Esto nos puede dar a entender que los trabajadores se sienten cómodos con los encargados de cada área, ellos realizan sus labores de la mejor manera sin importar que este o no este el encargado de área.

33. ¿Realizan un control de asistencia diariamente?

**Objetivo:** Conocer si los empleados realizan un control de asistencia diariamente

Tabla de Frecuencia N° 33		
Respuestas	Cientes	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, los 25 contestaron que si tienen un control de asistencia.

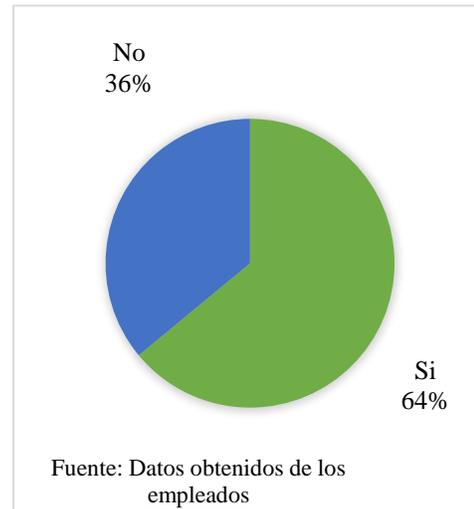
**Análisis:** Se puede analizar que la empresa si realiza un control de asistencia y eso sirve para llevar un mejor control de la hora de entrada y salida de los trabajadores.

34. ¿Cuentan con algún método para evaluar la eficiencia de su desempeño laboral?

**Objetivo:** conocer si los empleados cuentan con algún método para evaluar la eficiencia de su desempeño laboral

Tabla de Frecuencia N° 34		
Respuestas	Empleados	%
Si	16	64%
No	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 34**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que 16 empleados contestaron que si cuentan con un método de evaluación de la eficiencia, mientras que 9 contestaron que no.

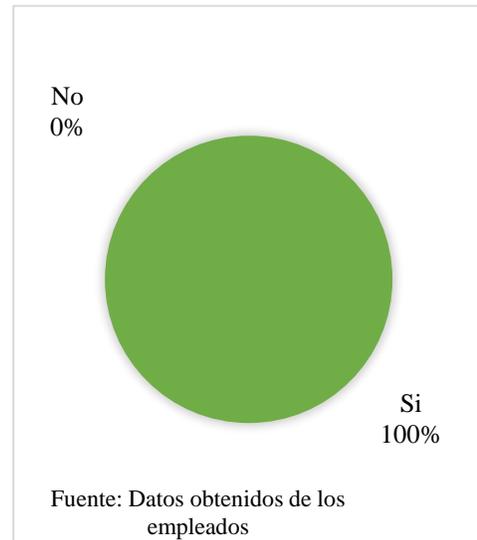
**Análisis:** Con lo que los empleados contestaron podemos comentar que la empresa si realiza métodos de evaluación de la eficiencia, esto sirve para evaluar si el empleado está utilizando correctamente los materiales que se le asignan para realizar sus labores.

35. ¿Usted logra sus metas personales con pocos recursos?

**Objetivo:** Conocer si los empleados logran sus metas personales con pocos recursos

Tabla de Frecuencia N° 35		
Respuestas	Cientes	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los empleados		

**Grafico N° 35**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que si logran las metas con pocos recursos.

**Análisis:** Se puede entender que los empleados si realizan sus labores con pocos recursos es decir son eficientes para cumplir sus metas y tratan la manera de poder realizar todas sus labores con la menor cantidad de recursos.

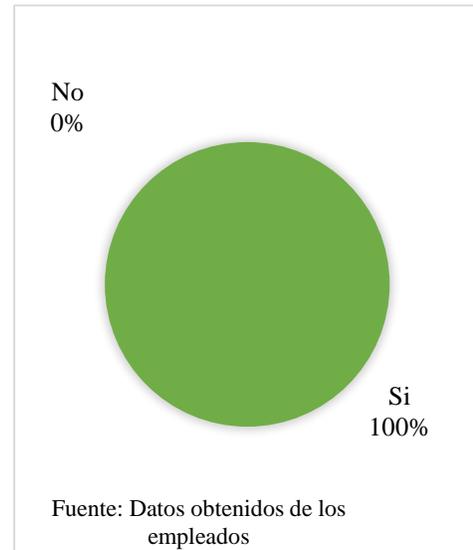
36. ¿Realiza sus actividades con la mejor actitud y el mejor entusiasmo?

**Objetivo:** Identificar si los empleados realizan sus actividades con la mejor actitud y el mejor entusiasmo

Tabla de Frecuencia N° 36		
Respuestas	Clientes	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

**Grafico N° 36**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, obtuvo que los 25 contestaron que si realizan sus actividades con la mejor actitud.

**Análisis:** Esto se puede entender que los empleados siempre están con la mejor actitud para trabajar y pueden ser por muchas razones, como por ejemplo pueden ser por el trato de la propietaria, por el ambiente laboral. Etc.

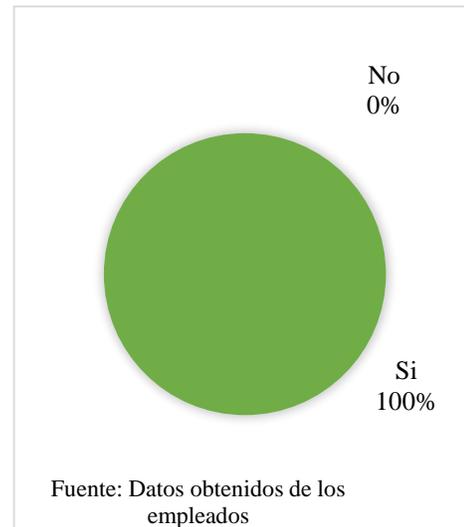
37. ¿Usted utiliza correctamente los recursos que la empresa le facilita?

**Objetivo:** Conocer si el empleado utiliza correctamente los recursos que la empresa le facilita

Tabla de Frecuencia N° 37		
Respuestas	Cientes	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los empleados

**Grafico N° 37**



**Interpretación:** De los 25 empleados encuestados, se obtuvo que los 25 contestaron que si utilizan correctamente los recursos de la empresa.

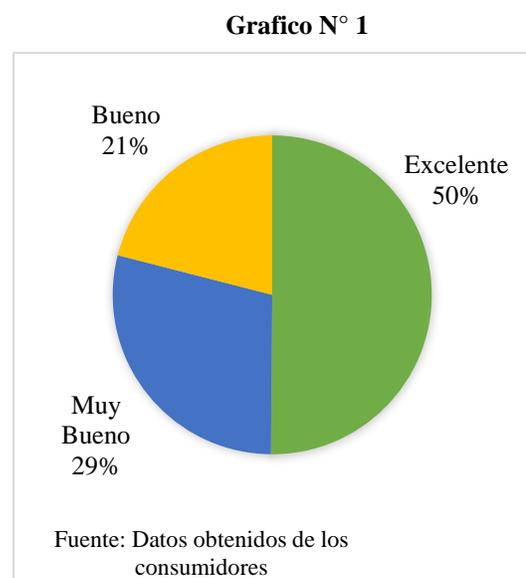
**Análisis:** Se puede entender que los empleados si utilizan de una buena manera los recursos de la empresa para así cumplir con las metas establecidas.

#### **4.3 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONSUMIDORES DE LA SÚPER TIENDA GALO**

##### 1. La atención al cliente

**Objetivo:** Identificar la atención al cliente de la súper tienda Galo

<b>Respuestas</b>	<b>Cientes</b>	<b>%</b>
Excelente	191	50%
Muy Bueno	110	29%
Bueno	80	21%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



##### **Interpretación:**

De 381 encuestados, 50% expresó que la atención al cliente es excelente, 29% muy bueno y 21% bueno.

##### **Análisis:**

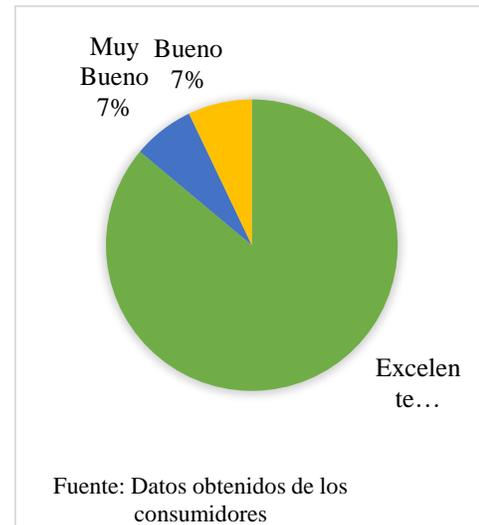
Con los datos recolectados se observa que los usuarios que visitan la empresa en su mayoría están satisfechos con la atención del personal, en cuanto al resto no expresan la misma satisfacción pero se encuentra dentro de los parámetros aceptados.

## 2. La ubicación del local

**Objetivo:** Conocer la ubicación del local de la súper tienda Galo

Tabla de Frecuencia N° 2		
Respuestas	Clientes	%
Excelente	328	86%
Muy Bueno	26	7%
Bueno	27	7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 2**



### **Interpretación:**

El 86% de la población encuestada expresa que la ubicación de la empresa es excelente; el 7% dice que es muy buena y 7% buena.

### **Análisis:**

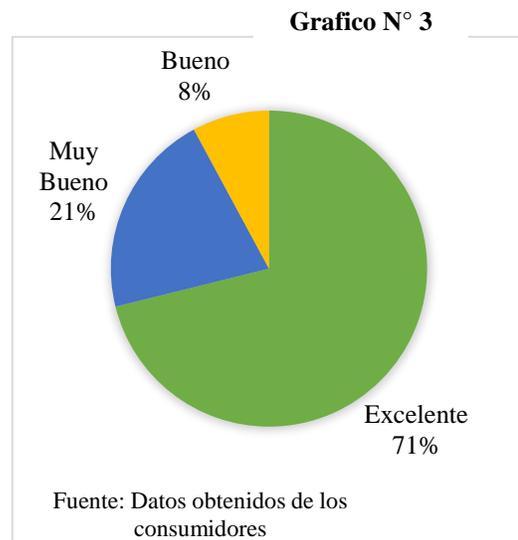
Es un lugar muy céntrico y estratégico para poder llegar hacer sus compras o visitas a la empresa, es por ellos que la población encuestada se encuentra satisfecha con la ubicación. Para el caso de las personas que expresaron que la ubicación es buena o muy buena es porque ellos residen a las afuera de la ciudad y se les dificulta ir con frecuencia.

### 3. El aseo de la sucursal

**Objetivo:** Identificar como se encuentra el aseo de la sucursal

Respuestas	Cientes	%
Excelente	271	71%
Muy Bueno	80	21%
Bueno	30	8%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los consumidores



#### **Interpretación:**

En el aseo los encuestados respondieron que el 71% excelente, 21% muy bueno y el 8% bueno. De un total de 381 encuestados.

#### **Análisis:**

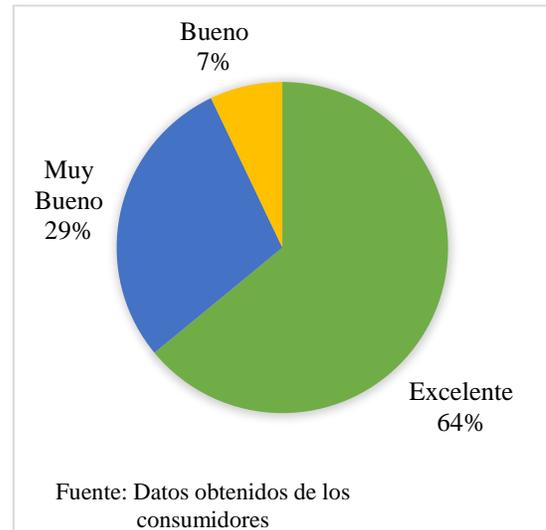
Las personas que visitan la empresa siempre han observado un aseo dentro de las instalaciones en su mayoría de veces, es de suma importancia mantener este factor del aseo en óptimas condiciones por la comodidad de los usuarios y por salubridad, las personas que respondieron muy bueno y bueno ha sido porque en ciertas ocasiones como en época de lluvia no pertenece muy aseado el suelo por la situación climatológica.

#### 4. Los precios para mayoristas y minoristas

**Objetivo:** Identificar como se encuentran los precios para los clientes mayoristas y minoristas

Tabla de Frecuencia N° 4		
Respuestas	Clientes	%
Excelente	244	64%
Muy Bueno	110	29%
Bueno	27	7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 4**



#### **Interpretación:**

Las personas encuestadas respondieron que los precios para mayoristas y minoristas son excelentes en un 64%; muy bueno un 29% y bueno 7% de un total de 381 persona.

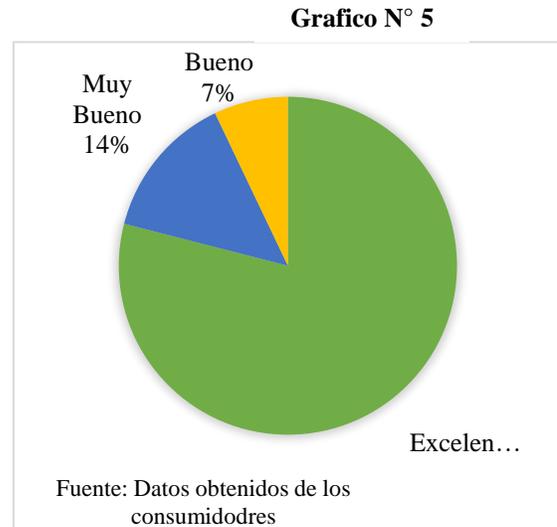
#### **Análisis:**

Muchos usuarios dijeron que los precios que maneja la empresa en cuanto a producto es excelente, es de recordar que no solo la empresa maneja los productos de primera necesidad, existe la competencia pero en el sector donde se encuentra es una de las más fuertes en cuanto al manejo de los precios, para aquellos que solo expresan que es bueno y muy bueno ha sido por la comparación de precios, costo de oportunidad y de adquisición, concluyen que si viven a las afuera del departamento no les conviene ir hasta la empresa a comprar sus productos. Pero que cuando ellos visitan el departamento aprovechan a adquirir sus productos en la Super Tienda Galo.

## 5. La ubicación del producto

**Objetivo:** Identificar como se encuentra la ubicación del producto dentro de la sucursal

Respuestas	Clientes	%
Excelente	301	79%
Muy Bueno	53	14%
Bueno	27	7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



### Interpretación:

El 79% de los encuestados respondieron que la ubicación del producto es excelente mientras que el resto dice que es muy bueno en un 14% y 7% bueno.

### Análisis:

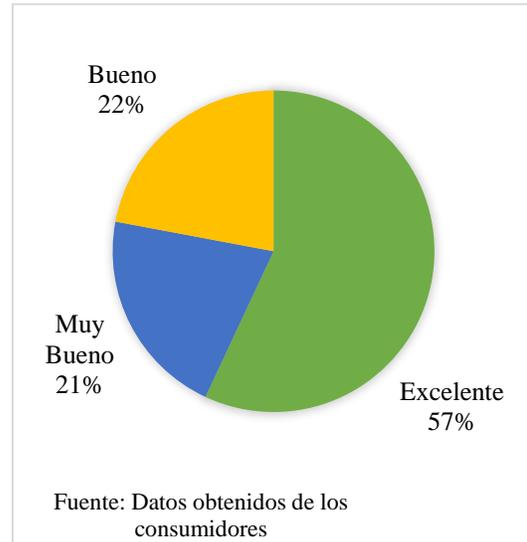
La mayoría de las personas está acostumbrada a encontrar sus productos en las góndolas y estantes de forma ordenada y con una señalización muchas personas no saben leer ni escribir y respondieron que en sus visitas a la tienda siempre han encontrado los productos en una excelente ubicación y fácil acceso; para el resto de la población encuestado no es tan sencillo la ubicación de los productos ya que se confunden con los pasillos o en ocasiones no leen los rótulos de ubicación o no están familiarizadas con la tienda; otro factor es cuando hacen modificaciones de estantes o góndolas, las personas se confunden y les cuesta adaptarse a la nueva ubicación.

## 6. La señalización del productos

**Objetivo:** Descubrir cómo se encuentra la señalización de los productos

**Grafico N° 6**

Tabla de Frecuencia N° 6		
Respuestas	Clientes	%
Excelente	217	57%
Muy Bueno	80	21%
Bueno	84	22%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



### **Interpretación:**

57% dice que la señalización de los productos es excelente mientras que el 21% dice que es muy buena y el 22% expresa que es bueno. Del total de 381 personas encuestadas

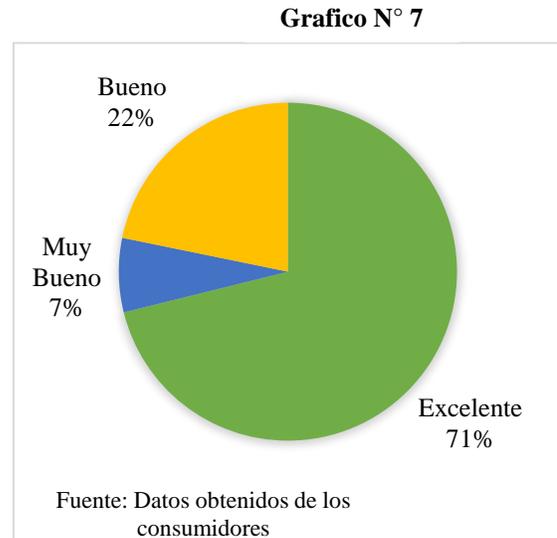
### **Análisis:**

A las personas que se les realizó el instrumento de investigación dicen que la señalización de los productos es excelente ya que la empresa lo ha colocado en un rotulo para que sea de más fácil ubicación y acceso a los productos, mientras que el diferencial de la población encuestada expresa que es buena y muy buena. No hay un grado de inconformidad, pero ese dato nos indica que se tiene que mejorar la ubicación de los productos para que alcance el nivel óptimo. Algunos dicen que es bueno porque no visitan mucho la Super Tienda Galo y no se han familiarizado.

## 7. El resurtido de las áreas

**Objetivo:** Determinar cómo se encuentra el resurtido de las áreas dentro de la empresa.

Respuestas	Clientes	%
Excelente	271	71%
Muy Bueno	27	7%
Bueno	83	22%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



### Interpretación:

El resultado de las áreas en su mayoría respondió que un 71% para ser exacto tiene un excelente resurtido en las áreas, mientras que un 7% opina que es muy bueno y el 22% bueno.

### Análisis:

La población encuestada en su mayoría opino que es un excelente resurtido ya que encuentran a la vista todo lo que necesitan en especial los artículos de primera necesidad, la empresa está muy pendiente de resurtir las góndolas para que el cliente siempre encuentre lo que necesita y la minoría opina que es bueno el resurtido ya que encuentran el producto, pero no de la marca en específico, pero exclaman que la calidad no baja.

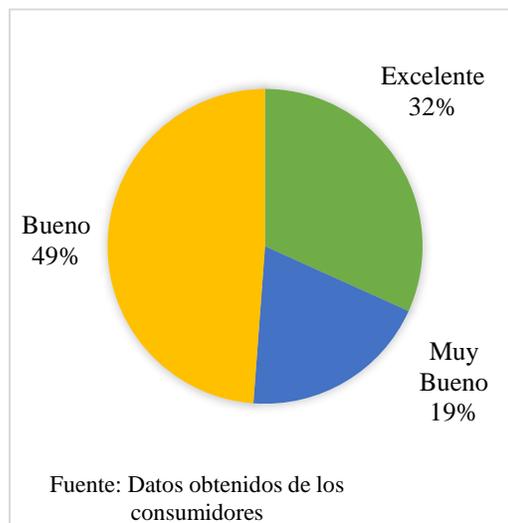
## 8. El uniforme del personal

**Objetivo:** Descubrir la opinión de los clientes en cuanto al uniforme del personal

**Grafico N° 8**

Tabla de Frecuencia N° 8		
Respuestas	Cientes	%
Excelente	121	32%
Muy Bueno	74	19%
Bueno	186	49%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los consumidores



### **Interpretación:**

Del 100% de los encuestados respondieron que el uniforme del personal es excelente en un 32% mientras que el 19% opina que es muy bueno; y el resto dice que es bueno 49%

### **Análisis:**

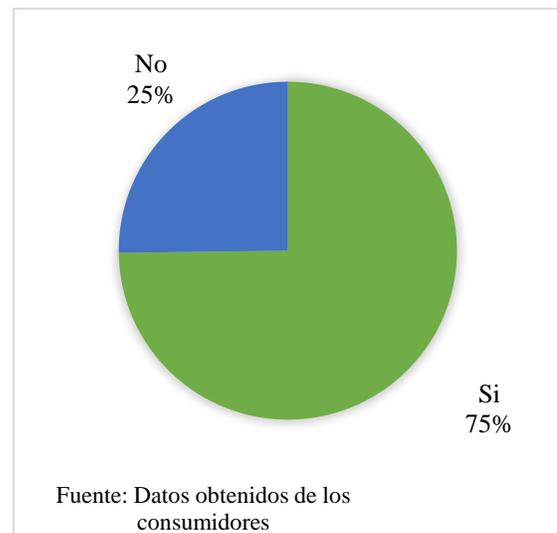
A las personas que se les paso el instrumento opina que le uniforme del personal es bueno porque es clásico y se reconoce al personal que labora dentro de la empresa, lo único que se puedo observar es que se ha venido usando por varios años sin modificar los colores ni el diseño, sin importar el puesto de trabajo que desempeñe.

9. Considera que la empresa cuenta con todas las señalizaciones para poder encontrar un producto.

**Objetivo:** Identificar si la empresa cuenta con todas las señalizaciones para poder encontrar los productos

Tabla de Frecuencia N° 9		
Respuestas	Clientes	%
Si	285	75%
No	96	25%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 9**



**Interpretación:**

De 381 personas que se les paso el instrumentó; un 75% dio su opinión que si cuenta con las señalización para encontrar el productos y el 25% dijo lo contrario.

**Análisis:**

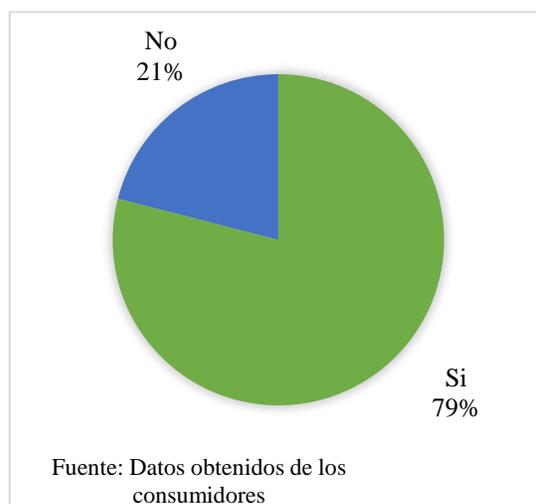
La mayoría de las personas opina en que la empresa cuenta con la suficiente señalización para poder encontrar los productos dentro de la empresa, gracias al trabajo que han venido realizando, los clientes se encuentran satisfechos y agradecidos con la estrategia de ubicación a cada una de las personas en cambio el diferencial ha tenido problemas para encontrar los artículos de primera necesidad y es por eso su opinión poco certera.

10. Cuando va a adquirir un producto, estos están debidamente organizados en sus exhibidores

**Objetivo:** Descubrir si los productos están debidamente organizados en sus exhibidores.

**Grafico N° 10**

Tabla de Frecuencia n° 10		
Respuestas	Clientes	%
Si	301	79%
No	80	21%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

En 79% opina que si cumple en tener debidamente organizada en sus exhibidores y el resto un 21% que no cumple.

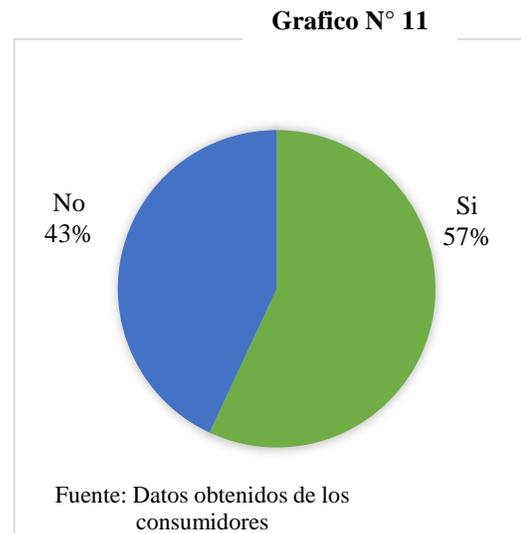
**Análisis:**

Se observa que los clientes que ingresan a la tienda a realizar sus compras encuentran organizados los exhibidores, eso les facilita encontrar los productos que andan comprado, en cuanto a el diferencial opina que no están organizados es porque los empleados se encuentran reabastecimiento las góndolas o limpiando los estantes y por ende los han encontrado en desorden y mal organizados.

11. Puede identificar fácilmente el precio de los productos.

**Objetivo:** Identificar fácilmente los precios de los productos de Súper Tienda Galo.

Tabla de Frecuencia n° 11		
Respuestas	Cientes	%
Si	217	57%
No	164	43%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

57% expreso que si es fácil identificar el precio de los productos y el resto un 43% opinan lo contrario.

**Análisis:**

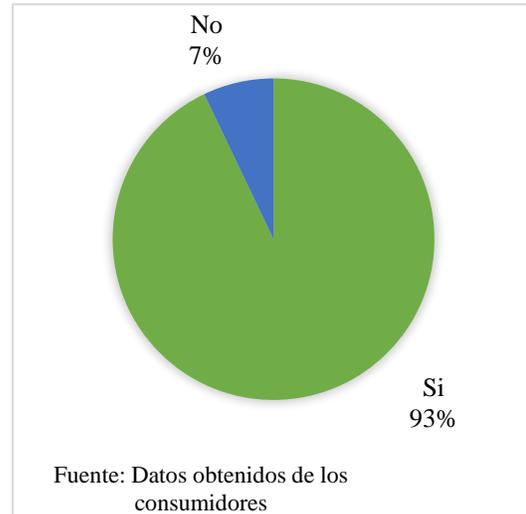
La mayoría de personas se les facilita encontrar el precio de los productos ya que la empresa coordina por sección la distribución y exhibición de los precios, así una persona adulta no le cueste identificar el precio del producto y ahorre tiempo. El resto no logra identificarlos ya que en muchas ocasiones realizan sus compras, de una forma rápida y no tiene el cuidado de observar los precios.

12. Considera que la empresa posee a la venta todos los artículos de primera necesidad.

**Objetivo:** Descubrir si la empresa posee a la venta todos los artículos de primera necesidad.

Tabla de Frecuencia n° 12		
Respuestas	Clientes	%
Si	354	93%
No	27	7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 12**



### **Interpretación:**

De un total de la población encuestada el 93% respondió que sí está de acuerdo que la empresa maneja todos los artículos de primera necesidad mientras que los demás piensan lo contrario en un 7%

### **Análisis:**

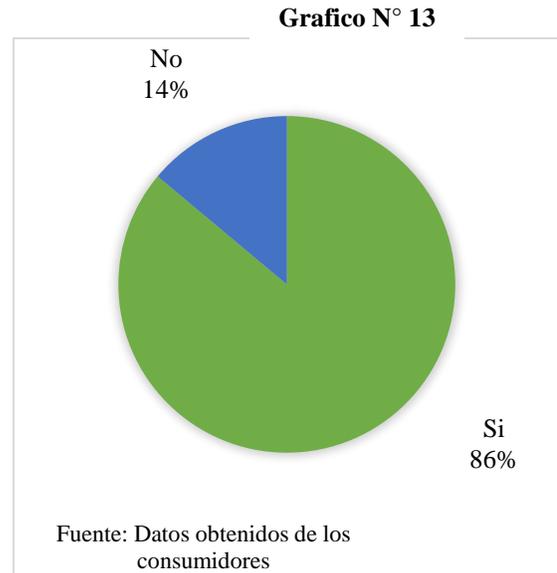
Las personas se encuentran satisfechas ya que encuentran todo lo que necesitan para sus hogares o negocio a precios accesibles el cual cubren sus necesidades, una ventaja que se pudo observar es la estrategia de precios a la hora de vender por mayoreo y detallista es por eso que la población está muy satisfecha, es poco el diferencial sin embargo es algo normal que suceda que un poco de movimientos.

13. Observa que, en las instalaciones, predomina la limpieza del lugar.

**Objetivo: Identificar** si en la empresa predomina la limpieza en el lugar.

Tabla de Frecuencia N° 13		
Respuestas	Cientes	%
Si	328	86%
No	53	14%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los consumidores



**Interpretación:**

Un 86% de los encuestados respondieron que, Si predomina la limpieza en el lugar, mientras que el diferencial del 14% No han observado que predomina la limpieza.

**Análisis:**

Las personas que más frecuentan la sucursal han observado que la limpieza predomina en los pasillos donde ellos llegan hacer sus compras, eso habla muy bien de la empresa ya que ellos cumplen con las normas de salubridad y es de satisfacción para el cliente ya que el ambiente es agradable, cómodo y ordenado; se observa una minoría de personas en las que expresaron que no hay suficiente limpieza en ya que uno de los factores que les afecta es en la época de invierno, pero es ocasional.

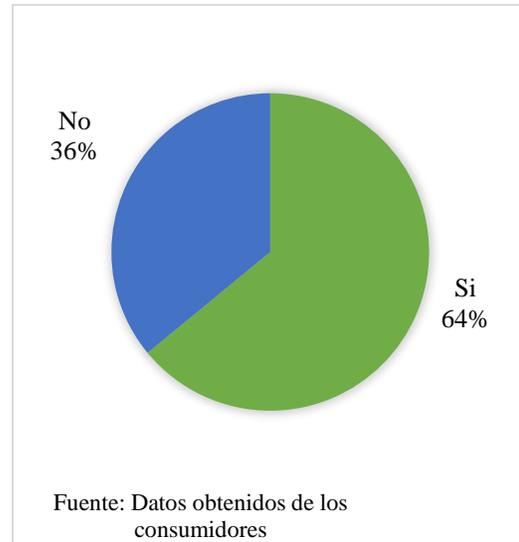
14. Considera que la empresa cuenta con todas las señalizaciones de prevención de riesgo.

**Objetivo:** Determinar si la empresa cuenta con todas las señalizaciones de prevención de riesgos.

**Gráfico N° 14**

Tabla de Frecuencia N° 14		
Respuestas	Clientes	%
Si	244	64%
No	137	36%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los consumidores



**Interpretación:**

Las personas a la cuales se les paso el instrumento expresaron que un 64% si ha observado que la empresa cuenta con todas las señalizaciones de prevención de riesgo, en cambio 36% opina que no.

**Análisis:**

La empresa cuida del personal que labora dentro ya que cuenta con la señalización de prevención de riesgo en caso de alguna emergencia y es un factor muy importante tener en cuenta estas señales no solo para el personal sino también para el usuario que en un caso de emergencia puede hacer uso de esas señalizaciones para evacuar o prevenir un accidente. El resto de las personas opina lo contrario ya que no han observado ninguna señalización porque no les de suma importancia o no saben su funcionalidad.

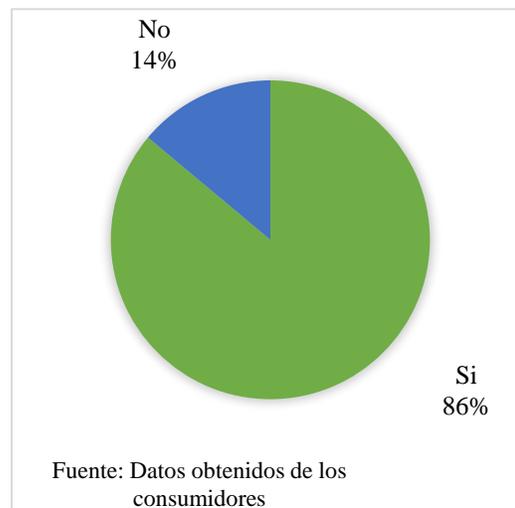
15. Le es fácil identificar a un empleado para que le brinde asistencia sobre un producto.

**Objetivo:** Descubrir si a los clientes se le es fácil identificar a un empleado para que le brinde asistencia sobre algún producto.

Tabla de Frecuencia N° 15		
Respuestas	Clientes	%
Si	328	86%
No	53	14%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de los consumidores

**Gráfico N° 15**



### **Interpretación:**

De 381 encuestados; el 86% opina que es fácil identificar a un empleado para que le brinde asistencia sobre los productos mientras que el 14% opina lo contrario.

### **Análisis:**

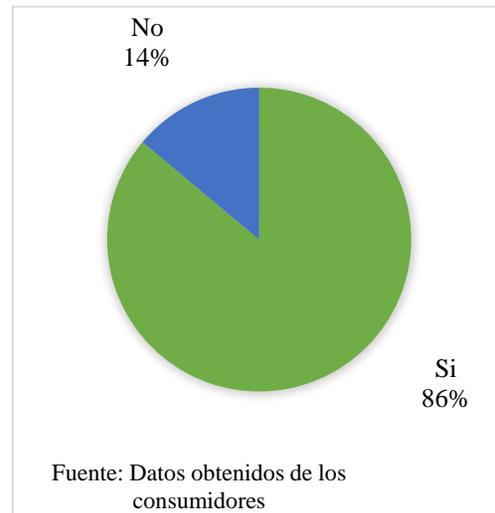
La mayoría de la población encuestado opina que es de fácil acceso identificar a un empleado de la Super Tienda Galo para que le brinde asistencia a la hora de realizar sus compras ya que el uniforme que el personal usa es un factor notable a la hora de acudir a una persona que labore en la sucursal, en su mayoría de usuarios son clientes frecuentes y eso se convierte en un ambiente muy afecto a la hora de realizar sus compras. Para aquellas que opinan lo contrario es porque no visitan con mucha frecuencia la sucursal o pertenecen a otros sectores fuera de la ciudad de Usulután y desconocen al personal de la tienda y a sus empleados.

16. Considera que la empresa cuenta con el personal suficiente para realizar las labores.

**Objetivo:** Determinar si la Súper Tienda Galo cuenta con el personal suficiente para realizar las labores.

Tabla de Frecuencia N° 16		
Respuestas	Clientes	%
Si	328	86%
No	53	14%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 16**



**Interpretación:**

Del total de personas a las cuales se les realizó el instrumento expresa que el 86% de 381 personas opinan que, si cuenta con el suficiente personal para operar en la empresa, mientras que el 14% considera todo lo contrario.

**Análisis:**

En la mayoría coincide en que la empresa cuenta con el personal suficiente para poder realizar todas las actividades diarias y cuentan con una buena coordinación para poder desarrollar sus funciones, además el cliente ya sabe identificar con facilidad el personal y eso es de beneficio para ellos ya que desarrollan un lazo de confianza y eso es lo que genera la fidelidad de los clientes. El resto que opina lo contrario es en minoría ya que en ocasiones los empleados están realizando otras actividades y se encuentran ocupados y en más de alguna ocasión no les brindaron el mejor servicio y por ende tiene ese concepto que necesita más personal.

17. Considera que el personal es idóneo para brindarle información y solventarle dudas.

**Objetivo:** Determinar si el personal es idóneo para brindarle información y solventarle dudas.

Tabla de Frecuencia N° 17		
Respuestas	Cientes	%
Si	271	71%
No	110	29%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



### **Interpretación:**

El 71% de la población encuesta opina que él personas si es idóneo y solventan sus dudas mientras que el resto opina que no solventan sus dudas y no están satisfechos.

### **Análisis:**

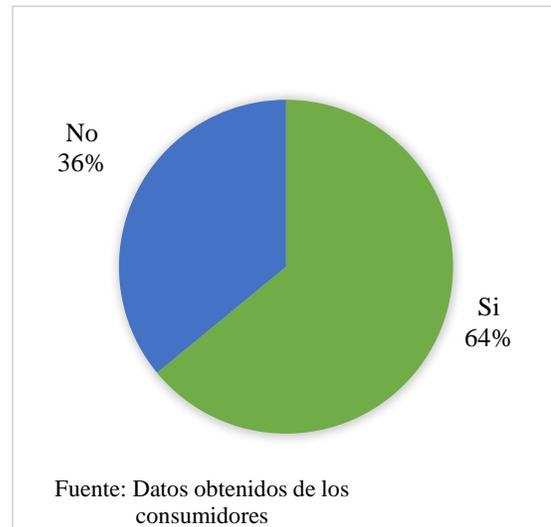
El personal esta aptamente capacitado para poder brindar información a cualquier usuario que llegue a realizar sus compras ya que se observa la dedicación que la empresa les a brindado para mejorar su desempeño laboral, solventan dudas en cuanto a los productos que las personas buscan y saben coordinarlos o ubicarlos para mayor comodidad de ellos, incluso existe personal en el cual el usuario solo llega y pide el producto y ellos se lo preparan para poder llevarlo a caja y hacer el respectivo cobro. En cuanto la opinión del resto expresa que no cuentan con el personal idóneo para dar información ya que en ocasiones no solventan sus dudas de donde está ubicado el producto.

18. Cuando usted pregunta sobre algún producto en específico al personal, este le brinda fácilmente información o la ubicación de este.

**Objetivo:** Identificar si el personal de la empresa brinda fácilmente información o la ubicación de los productos.

Tabla de Frecuencia N° 18		
Respuestas	Cientes	%
Si	244	64%
No	137	36%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 18**



**Interpretación:**

Se observa que de un total de 381 personas el 64% de ellos opinan que el personal brinda información fácilmente de donde se encuentran ubicados los productos e información que el cliente necesita en cuanto al resto, el 36% opina lo contrario.

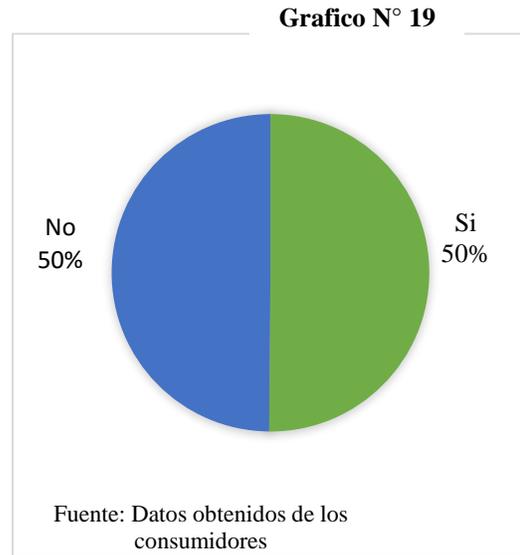
**Análisis:**

El personal esta aptamente capacitado para poder dar información de cualquier producto y donde se encuentra ubicado, es por ello que conservan la fidelidad e empatía de los clientes con el personal. Los clientes se encuentran satisfechos en su mayoría porque ahorran tiempo a la hora de realizar sus compras. El diferencial de personas a quienes se les paso el instrumento opina que el personal no está muy apto para dar información porque en más de alguna ocasión los han confundido más a la hora de buscar un producto en específico.

19. Puede identificar fácilmente a los encargados de cada área o al gerente.

**Objetivo:** Descubrir si los clientes conocen fácilmente a los encargados de cada área o gerente.

Tabla de Frecuencia N° 19		
Respuestas	Cientes	%
Si	191	50%
No	190	50%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

Para identificar fácilmente a los encargados de área o gerentes un 50% opina que si ha sido accesible y el resto que es un 50% no ha podido identificar a los encargados. Se encuentra un equilibrio en ambas opiniones.

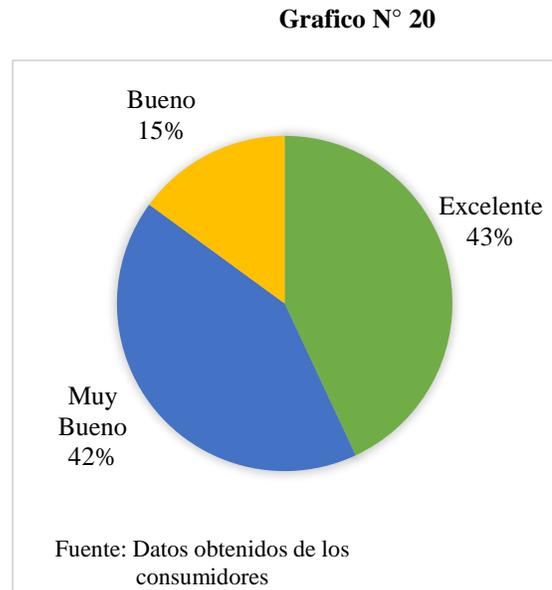
**Análisis:**

Con los datos recolectados se determinan que se puede identificar fácilmente a los encargados de cada área fácilmente, pero en lo que todos coinciden es que conocen a los gerentes de área, todos aquellos clientes que llegan con frecuencia han observado la jerarquía y el resto que opina lo contrario es porque no se ha dado la oportunidad de conocer a los gerentes de área ya que pasan muy ocupados en sus cargos dentro de la empresa y las mayoría de clientes solo llega a realizar sus compras y luego a retirarse.

## 20. Cómo calificaría el desempeño del personal de la empresa

**Objetivo:** Evaluar el desempeño del personal de la empresa.

Tabla de Frecuencia N° 20		
Respuestas	Clientes	%
Excelente	164	43%
Muy Bueno	160	42%
Bueno	57	15%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



### **Interpretación:**

El desempeño del personal de la empresa en un 43% opina que es excelente, 42% dice que es muy bueno y un 15% dice que es bueno de un total de 381 personas encuestadas.

### **Análisis:**

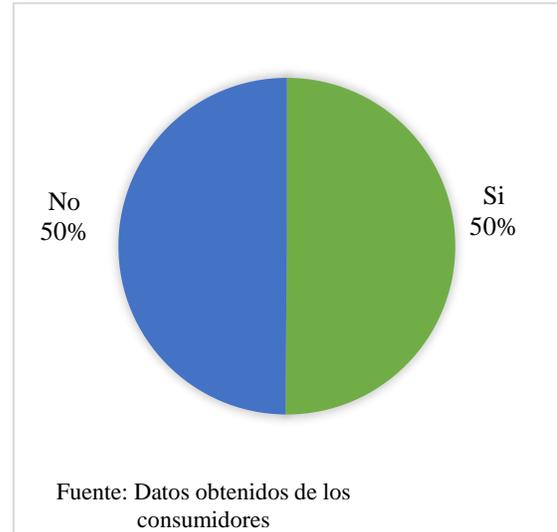
Los clientes opinan que el desempeño del personal dentro de la empresa es excelente ya que han recibido el mejor trato y cuentan con las mejores habilidades a la hora de desempeñar su puesto, y surgieron otras opiniones en las cuales se encuentran en los parámetros aceptados ya que son opiniones muy buenas. La empresa sigue en constante crecimiento y desarrollo para mantener la fidelidad de estos clientes.

21. Considera que la administración de la empresa se encuentra debidamente organizada

**Objetivo:** Conocer si la administración de la empresa se encuentra debidamente organizada.

**Gráfico N° 21**

Tabla de Frecuencia N° 21		
Respuestas	Cientes	%
Si	191	50%
No	190	50%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

De 381 personas que respondieron el instrumento dicen que la administración de la empresa en un 50% si está de acuerdo y el resto opina que no está debidamente organizada.

**Análisis:**

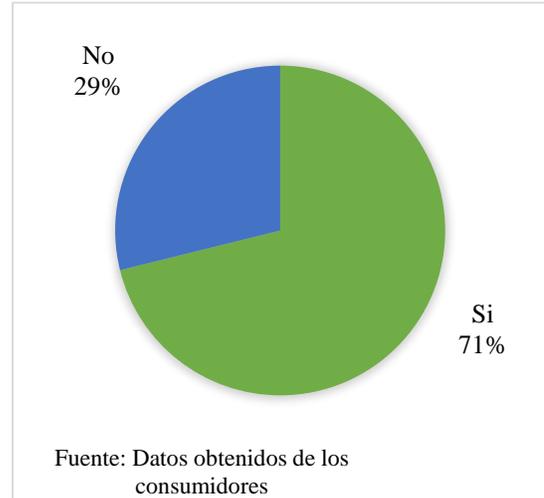
Es un punto crítico en el cual los encuestados se encuentran igualitario en cuanto a la administración de la empresa si la consideran debidamente organizada. La empresa tiene que mejorar la administración para que este parámetro sea más alto que los demás, la perspectiva que los clientes captan es que necesita mejorar la administración, planificar más actividades incentivas para los clientes y estar evaluando periódicamente los resultados para aumentar la opinión de los clientes desde la perspectiva óptima.

22. Con lo que usted puede observar en la empresa, considera que todo lo que se realiza lo tienen planificado.

**Objetivo:** Identificar si la empresa cuenta con una planificación internamente.

**Grafico N° 22**

Tabla de Frecuencia N° 22		
Respuestas	Cientes	%
Si	271	71%
No	110	29%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

Con los datos obtenidos se observa que el 71% de los encuestados dicen que la empresa cuenta con una buena planificación y el 29% de la población encuestada opina que no es buena la planificación que ellos ejecutan.

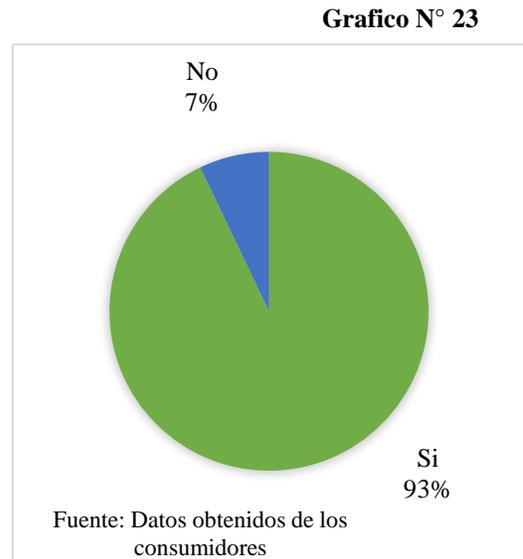
**Análisis:**

Las actividades grandes la empresa tiene que planificarlo con anticipación ya que es de suma importancia manejar un orden en el que va ayudar a mejorar sus condiciones, según la opinión de los clientes si saben planificar las actividades, planifica estrategias para el incremento de las ventas, planifica distribución de áreas y responsabilidades y es por eso que va encaminada hacia el éxito laboral. Siempre surgen pequeños detalles en las cuales no se logra una buena planificación, pero siempre la empresa trata de lograr sus metas y objetivos empresariales y hacia eso va orientado.

23. Si la empresa realizará una buena planeación, considera que se obtendrían mejores resultados

**Objetivo:** Descubrir si los resultados de la empresa son óptimos a través de una buena planeación.

Tabla de Frecuencia N° 23		
Respuestas	Clientes	%
Si	354	93%
No	27	7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

El 93% de las personas a las cuales se les paso el instrumento respondieron que si va a tener mejores resultados la empresa si hace una buena planificación y el resto es indiferente y opina que no habrá ningún resultado.

**Análisis:**

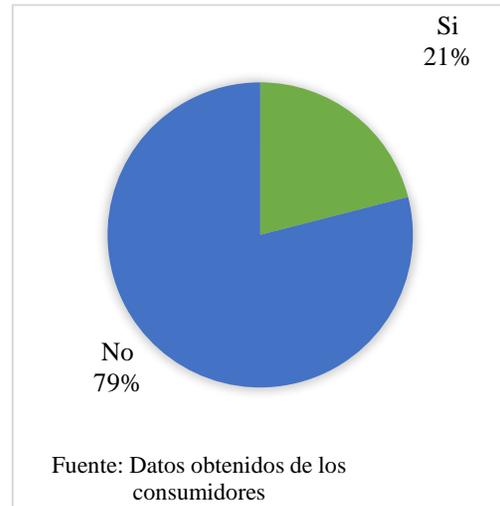
Por ende, si la empresa cuenta con una buena planificación va a obtener mejores resultados las personas a quienes se les paso el instrumento expresaron que sí, porque ya no han comprobado, la empresa hace lo mejor y día a día van mejorando para dar un excelente servicio. Uno de las gestiones que la empresa debe de tomar muy encuentra es la planificación administrativa de los recursos y en específico el personal ya que es la razón de ser de la empresa y se ha comprobado los resultados a través de sus ventas.

24. Ha visualizado en algún lugar dentro de la empresa su misión, visión y valores

**Objetivo:** Descubrir si la empresa ha visualizado la misión, visión y valores dentro de la tienda Galo.

Tabla de Frecuencia N° 24		
Respuestas	Clientes	%
Si	80	21%
No	301	79%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 24**



**Interpretación:**

79% de las personas a quienes se encuestaron respondieron que no han visualizado la visión, misión y valores organizaciones. Mientras que el 21% del resto si sabe en qué consiste, pero no se encuentra colocada en un lugar dentro de la empresa.

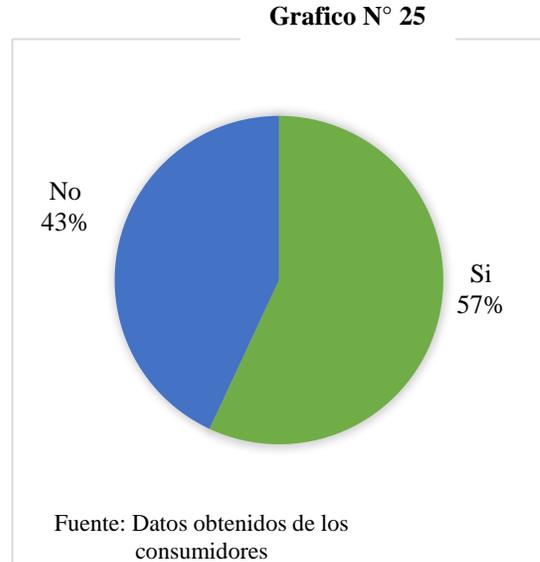
**Análisis:**

Este es un dato muy importante en el cual la empresa debe mejorar porque los clientes deben de saber su misión, visión y valores para tener más claro el enfoque de que es la empresa, hacia donde quiere llegar y cuáles son sus valores los cuales deben de coincidir con el comportamiento de los empleados y todo el personal en general. Puede colocarse en la entrada de la sucursal o en donde se encuentran los cajeros.

25. Considera que la seguridad es la adecuada en la empresa

**Objetivo:** Conocer si la empresa cuenta con la seguridad más adecuada.

Respuestas	Cientes	%
Si	217	57%
No	164	43%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Interpretación:**

De 381 personas a quienes se les realizó el instrumento el 57% respondieron que si consideran que la seguridad con la que cuenta la empresa es la adecuada mientras que el 43% opina que no es la más adecuada.

**Análisis:**

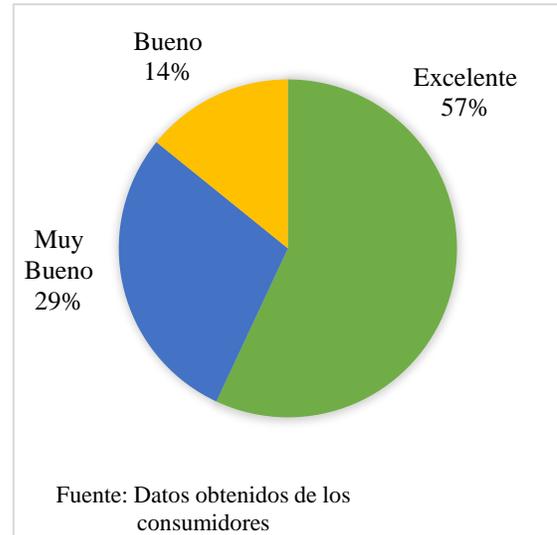
La seguridad dentro de la empresa en su mayoría respondió que, si se siente seguros a la hora de realizar una compra dentro de la sucursal y no han tenido ninguna queja en cuanto al trato, además en las instalaciones cuentan con cámaras en los interiores lo cual genera un grado de seguridad y comodidad al cliente. El resto que opina lo contrario es porque le han surgido inconvenientes en el sector del parqueo, pero la empresa no se hace responsable de objetos perdidos o daños a los vehículos ya que adentro de la empresa se encuentra todo el movimiento de clientes y empleados por lo cual es muy difícil manejar esas dos áreas.

## 26. Como percibe el ambiente laboral de la empresa

**Objetivo:** Descubrir cómo se encuentra el ambiente laboral de la empresa.

Respuestas	Clientes	%
Excelente	217	57%
Muy Bueno	110	29%
Bueno	54	14%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 26**



### **Interpretación:**

El ambiente laboral se observan según los datos que el 57% es excelente; un 29% lo considera muy bueno y un 14% expreso que es bueno, de un total de 381 personas a quienes se les realizo el instrumento.

### **Análisis:**

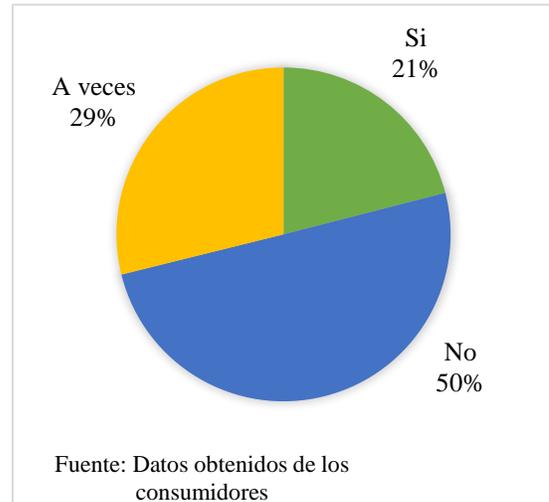
El ambiente laboral se observa que es excelente y los clientes lo perciben desde el momento que ingresan a la tienda y los empleados los atienden muy amable y cortésmente, esto ha venido surgiendo por las capacitaciones de atención al cliente que se les brinda y los incentivos que dentro de la organización se maneja; además los empleados siempre cuentan con un carisma y eso es lo que los identifica como Súper Tienda Galo, supera la mitad de la población encuestada y eso es un muy buen reflejo del trabajo constante que q venido haciendo la empresa en los últimos años.

## 27. El ambiente laboral dentro de la empresa influye en sus compras

**Objetivo:** Conocer el ambiente laboral dentro de la empresa y cómo influye en la compra de los clientes.

Respuestas	Cientes	%
Si	80	21%
No	191	50%
A veces	110	29%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		

**Grafico N° 27**



### **Interpretación:**

El 21% de las personas si les afecta el ambiente laboral e influyen a la hora de sus compras mientras que el 50% menciona que no les afecta y el 29% a veces les afecta de un total de 381 personas que conforman el 100% de la población encuestada.

### **Análisis:**

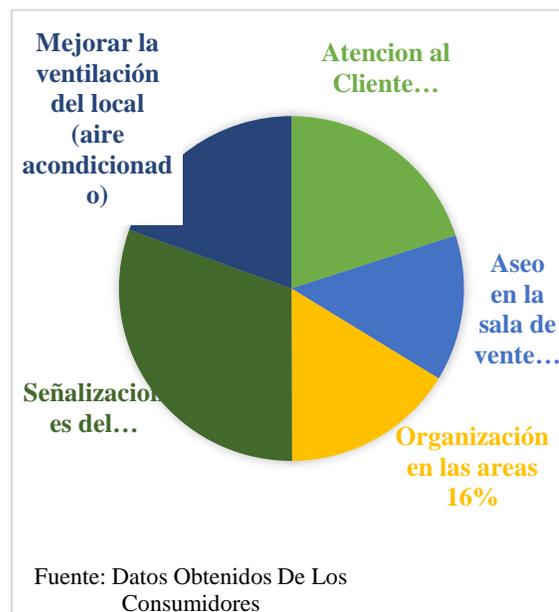
A los clientes no les afecta el ambiente laboral que los empleados manejen a la hora de que ellos realicen sus compras, la mayoría de estos clientes visitan la empresa a realizar sus compras y es de una forma sencilla, rápida y espontaneo es por eso que no les afecta porque el tiempo que ellos pasan dentro de la empresa es rápido, pero a un grupo de personas si les afecta grandemente en el cual si el ambiente se encuentra tenso mejor se retiran y deciden ir a otro lugar donde pueden encontrar sus artículos. Para otro grupo se les es indiferente ya que en ocasiones les afecta y en otras no.

28. Que considera que la empresa debería mejorar

**Objetivo:** Descubrir que es lo que la empresa debería de mejorar.

Grafico N° 28

Tabla de Frecuencia N° 28		
Respuestas	Opción múltiple	%
Atención al Cliente	184	20%
Aseo en la sala de vente	126	14%
Organización en las áreas	149	16%
Señalizaciones del producto	281	31%
Mejorar la ventilación del local (aire acondicionado)	179	19%
<b>Total</b>	<b>919</b>	<b>100%</b>
Fuente: Datos obtenidos de los consumidores		



**Nota:** Esta pregunta es de opción múltiple por el cual supera el número de consumidores de 381.

### Interpretación:

De 381 personas encuestadas expresan que el 20% debe de mejorar la atención al cliente, el 14% dice que debe de mejorar el aseo en la sala de ventas; el 16% en la organización en las áreas, 31% debe de mejorar la señalización de los productos y el 19% mejorar la ventilación del local.

### Análisis:

Se observa que el factor que más influye para mejorar la empresa es la señalización de los productos, la atención al cliente y mejorar la ventilación del local más porque el clima en la ciudad no es muy favorable y genera desesperación para estas personas a la hora de realizar las compras. Pero en donde la empresa debe de tener mayor concentración es en la señalización de los productos, tiene que hacerlo de una forma más sencilla para aquellas personas que no conocen los pasillos ni mucho menos la empresa o incluso para aquellas personas que no saben leer ni escribir. Ampliar más los rótulos donde se encuentra el precio y estar pendientes de alguna modificación o promoción.

## **4.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.4.1 Conclusiones de Empleados**

En base a los resultados plasmados según la información que se obtuvo con los empleados y clientes de la Súper Tienda Galo, a quienes se les paso los instrumentos (encuestas) se concluye que:

En la empresa los trabajadores tienen bien definidas las metas. Así como las metas personales que se les asigna cada semana o mes. También significar que los trabajadores tienen claro los objetivos que son muy importantes para poder llevar a cabo las metas y tener claro hacia dónde se dirige la empresa, también se tienen bien establecidas las políticas que los empleados deben de tener en cuenta al momento de realizar las labores las cuales son útiles para tener un orden.( ver pregunta: 1,2,3)

También algo muy importante es que los trabajadores al principio del año reciben una reunión para poder mostrar el plan que se ejecutara en todo el año y también para informar sobre las actividades y reuniones que se tendrán en el transcurso del año. ( ver pregunta 4 y 5)

La empresa se preocupa por el desarrollo de sus recurso humano ya que se han dado capacitaciones que han servido para desarrollar las habilidades, una de las capacitaciones que más reciben los trabajadores es la de atención al cliente ya que les sirve para que cada empleado sepa cómo tiene que tratar a un cliente, como reaccionara a las diferentes situaciones que se le presenten entre otras cosas y para que esto pueda ser posible es necesario que el gerente realice adecuadamente sus funciones y siempre tiene que ver en qué parte es necesario mejorar con el personal. Para que el gerente o encargados de área puedan llevar un mejor control del personal, es necesario asignar adecuadamente las funciones y áreas donde el empleados realizara sus labores. (ver pregunta 6,7,8,9,10 y 11)

Algo muy importante que se pudo observar con la repuestas que nos dieron los empleados es que por parte de la empresa reciben las herramientas necesarias para poder realizar sus labores. De una manera esto influye en que los empleados le guste trabajar en la empresa ya que la mayor

parte de ellos tienen más de un año de estar laborando y por lo tanto ellos mismo nos expresan que sienten que son una parte importante para la empresa y esto puede ser por muchas razones, una de ellas puede ser por el buen canal de comunicación que tienen, y esto ayuda también a que los empleados tengan una buena comunicación entre los compañeros de trabajo. También se manifestaba en la encuesta que los empleados se sienten en un ambiente laboral adecuado donde se sienten cómodos y es por eso que la mayoría de empleados tienen más de un año de estar laborando en la empresa. ( ver preguntas 12,13,14,15,16,17,18,19,20)

Los empleados expresaron que realizan actividades de motivación pero no se miraban muy seguros de eso ya que no eran muchas las actividades que se realizan al año, también se expresaba que la comunicación con la propietaria era muy buena ya que se tenía la confianza de poder hablar con ella sin tener algún miedo. ( ver preguntas 21,22,23,24,25 y 26)

Los encargados son los responsables de poder realizar evaluaciones para poder medir el desempeño de los trabajadores ya que si no se realizaran evaluaciones no se podría medir el rendimiento del personal, así mismo los trabajadores consideraban que el método de evaluaciones estaba bien que no tenían ninguna dificultad. También la gerencia lleva un control de asistencia de los empleados. ( ver preguntas 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37)

#### 4.4.2 Recomendaciones de empleados

Para una gran parte de los empleados expresan que la **metas, objetivos, políticas** las tienen bien establecidas, pero se recomienda a la empresa que se de importancia en una manera amplia sobre las políticas, objetivos y metas. Para que en una totalidad todos los trabajadores los conozcan, ya que es de suma importancia, porque si un trabajador conoce sobre las metas que se tienen que logran en la empresa este pondrá esmero por poder cumplirlas, así como los objetivos y políticas que son una parte muy importante para toda organización ya que los objetivos son lo que la empresa espera cumplir.

Otra recomendación sería que la empresa implemente diferentes capacitaciones que no sean solo de atención al cliente, si es muy importante pero también es necesario mejorar en otras áreas, como tener una mejor relación entre los compañeros de trabajo, reducir el estrés laboral, aumentar la motivación personal que ayude a que los trabajadores realicen sus labores de una mejor manera y más eficiente.

Se recomienda también que la empresa implemente un organigrama de actividades ya que los empleados expresaban que no cuentan con uno, es de suma importancia que los trabajadores cuenten con un organigrama ya que este les servirá para poder llevar a cabo sus labores de la mejor forma en una manera organizada. Esto reducirá que los trabajadores pierdan tiempo en las labores que utilicen de una buena manera los materiales que se le asignan.

También una recomendación muy importante que puede servir para que la empresa crezca económicamente, es que implemente capacitaciones de motivación ya que ayuda a que el empleado realice sus labores de una mejor manera, así mismo otra recomendación que ayuda a la motivación es que la empresa implemente que por el cumplimiento de metas se le gratifique ya que los empleados expresaban que no cuentan con una gratificación económica por cumplir con las metas.

Se necesita que los supervisores de cada área realicen de una mejor manera las evaluaciones al personal ya que se realizan de una manera no muy metodológica, ya que al realizar una evaluación que tenga una medición por el desempeño de los empleados será de gran ayuda para poder ver el cumplimiento de metas.

#### **4.4.3 Conclusiones de clientes**

En base a los resultados plasmados según información obtenida por los clientes de la Súper Tienda Galo, se concluye que:

La calidad y eficiencia del personal hacia los clientes es excelente y que es muy accesible identificarlos; a través de diversas capacitaciones se ha logrado ese resultado y manejan todo sobre los productos donde se encuentran ubicados y la descripción de cada uno de ellos, la opinión de los clientes es muy importante al decir que la empresa cuenta con suficiente personal para el manejo de todo el establecimiento, y que cumplen con las normas de salubridad y aseo, lo cual es observado por el usuario cada vez que visita la sucursal. (Ver pregunta 1,8,11,13,15,16,17 y18 del instrumento pasado a los clientes).

Según los clientes, la sucursal está en una excelente ubicación porque es muy transitada y de fácil acceso, al igual que los productos se encuentran ordenados y clasificados, su mayoría los clientes se sienten satisfechos en la coordinación, planificación y orden que la empresa maneja incluso de la señalización de prevención de riesgo las utiliza, es de mejorar la opinión de los clientes en el sentido de que se sienten con un espíritu de pertenencia con la empresa ya que los operarios hacen lo mejor para mantener satisfecho al cliente en cuanto a la ubicación del precio, señalización de los productos, etc. Por otro lado, en cuanto a la administración de la empresa los clientes una parte expresa que no tiene una buena planificación interna y el resto opina lo contrario. Y es porque en muchas ocasiones los usuarios presentan algún reclamo y no logran identificar al gerente de la sucursal o el encargado de área. (Ver pregunta 2,3,4,5,6,7,9,10,14,19,21 y 22 del instrumento pasado a los clientes).

Lo que caracteriza a la empresa es que se dedica a la distribución de artículos de primera necesidad, es por ello que las personas visitan la empresa para adquirir productos y en su mayoría encuentran resultados, son distintas góndolas en las que se coloca el producto, además ningún cliente ha observado lo esencial de una organización como lo es su misión, visión y

valores organizaciones, la mayoría de los clientes no saben hacia dónde quiere llegar Súper Tienda Galo. La empresa cuenta con un muy buen ambiente laboral, tomando en cuenta la seguridad con la que cuenta la empresa. A los clientes le son indiferente los factores ambientales y no afecta en ningún momento al realizar las compras. Y los aspectos en lo que debe mejorar son la coordinación, planificación y un refuerzo de la atención al cliente. (Ver pregunta 12, 23,24, 25, 26,27 y 28 del instrumento pasado a los clientes).

#### 4.4.4 Recomendación de clientes

Para que **la atención al cliente** sea en su totalidad excelente se debe mejorar los tiempos que le da la información el empleado al cliente; el orden administrativo para que el usuario que visite la sucursal se lleve la mejor impresión de la empresa.

El encargado de área debe de estar más pendiente de la señalización de los productos en cuanto al precio de cada uno y actualizar periódicamente la precios que se le coloca en cada sección del estante para mayor comodidad del cliente, al mismo tiempo le servirá como una herramienta de medida o evaluación para los empleados.

La empresa se dedica a la distribución de productos de primera necesidad, para lo cual **el orden administrativo** tiene prioridad y se hace énfasis en la misión, visión y objetivos empresarial. Se recomienda colocarlos en un lugar visible en el que le recuerde al empleado la razón de ser de la empresa y al mismo tiempo el cliente sabe por qué existe la sucursal y a que se dedica. Mostrará más seriedad en cuanto a la administración de la Super Tienda Galo.

También se encomienda que las **señales de prevención de riesgo** colocarla en un lugar visible no solo por los empleados, sino también para las personas que llegan a realizar sus compras en el establecimiento, ya que una ruta de evacuación se resalta al igual que un extinguidor. Y tener todas las medidas de precaución como botiquín resurtido en casos de emergencia.

**Las capacitaciones** son muy importantes para el mejoramiento continuo de los empleados y al mismo realizar una evaluación periódica sobre la planificación, organización y dirección a través del control de la gerencia o propietaria. Ya que es de mantener una armonía y satisfacción de parte de los clientes y personal.

**CAPITULO V**  
**PLAN DE GESTIÓN DE**  
**RECURSOS HUMANOS PARA**  
**MEJORAR LA EFICIENCIA**  
**ADMINISTRATIVAS DE LAS**  
**EMPRESAS QUE SE DEDICAN**  
**A LA VENTA DE ARTÍCULOS**  
**DE PRIMERA NECESIDAD.**  
**ZONA URBANA. CIUDAD DE**  
**USULUTÁN. AÑO 2019. CASO**  
**DE ESTUDIO: SÚPER TIENDA**  
**GALO.**

## INTRODUCCIÓN

La mejora de una empresa es continua, en este caso para aquella que desea mejorar el proceso administrativo y la eficiencia administrativa deben de tener estrategias que ayuden a su recurso humano que es en si el recurso más valioso de una empresa. Cuando hablamos de venta de artículos de primera necesidad hay varias en rubro lo que da un mercado amplio de competencia.

Con la empresa Súper Tienda Galo, ubicados en Carretera El Litoral Km 112, Contiguo a Iglesia San Francisco de Asís, Usulután; la implementación de un plan de gestión de recurso humano para mejorar la eficiencia administrativa es clave ya que se pretende crear estrategias las cuales se pondrán en práctica lo que permitirá ser más eficiente y obtener mejores resultado, lo que se verá reflejado en incremento de ventas, un personal mejor capacitado consiente y dispuesto a dar todo de sí.

Se presenta la importancia de realizar esta propuesta y de qué manera ayudara a la empresa a mejorar el proceso administrativo y la eficiencia (el uso de los materiales por parte de los empleados) así mismo llevando a cabo esta propuesta se espera aumentar ventas y reducir problemas administrativos con los que cuenta, también se toma en cuenta los alcances y limitaciones, donde los alcances son los que se esperan lograr y los beneficios que se obtendrán así mismo se mostraran las limitaciones con las que constara la propuesta y pueden ser razones que detengan llevar a cabo la propuesta.

Un punto muy importante que se toma en cuenta es el diagnostico donde se muestra el análisis interno que está compuesto por la situación actual de la empresa y dentro de ella se detalla, el nombre de la empresa, ubicación, idea de negocio, clasificación, tipo de empresa y como está considerada en el mercado, así mismo dentro del análisis interno está el resumen del problema y objetivos.

En el análisis externo se encuentra lo que es el FODA donde se muestran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, también en el análisis externo se incluye lo que es el método PESTA y las cinco fuerzas de Porter que están constituidas por el poder de negocio con los proveedores, poder de negocio con los clientes, amenaza de nuevos competidores entrantes, amenaza de productos sustitutos y rivalidad entre los competidores.

Por último se presentara lo que es el desarrollo del plan es que estará compuesto por planeación, organización, dirección, control y eficiencia, y en cada uno de ellos tendrá un objetivo, una estrategia donde se muestre lo que se espera lograr así mismo como la táctica que se utilizara para cumplir con la estrategia, también un cronograma donde está todo resumido mostrando cada paso a seguir y por ultimo un presupuesto de cada estrategia.

También se presenta lo que es el plan de acción a seguir para cumplir con las estrategias que está conformado por la estrategia, descripción de la misma, el proceso a llevar a cabo, indicadores de medición y beneficios esperados.

## 5.1 RESUMEN EJECUTIVO

Súper Tienda Galo es una empresa dedicada a la venta de artículos de primera necesidad, ubicada en Carretera El Litoral Km 112, Contiguo a Iglesia San Francisco de Asís, Usulután. Es una empresa comprometida con el pueblo Usuluteco en donde surgió en 1974 con la venta de artículos varios en el mercado regional de la ciudad, años después se trasladó de local en 1979 en donde actualmente es la casa matriz conocida como Tienda Galo, posteriormente en 2010 inauguraron la Súper Tienda Galo, ya con un ambiente diferente y más amplio, pero siempre con el mismo concepto de vender al público la más amplia gama de artículos de primera necesidad al por mayor y menor dando precios más accesibles que la competencia.

La empresa tiene muchos años de estar posicionada en el mercado de Usulután, ya que fue una de las primeras por no decir la primera de vender al por mayor y con precios accesibles, así también Súper Tienda Galo ha sabido ganarse el corazón de todos los Usulutecos ya que es una empresa con sentido social que ayuda a las personas que se lo solicitan como Iglesias, Centros Escolares, Universidades, Equipos de futbol, etc. La propietaria Ana Cristina Galo de Mendoza es una persona muy reconocida en todo el municipio de Usulután por lo tanto tiene clientes que son muy fieles a sus tiendas que cada final de mes siempre compran sus despensas para su hogares.

Como grupo de investigación pudimos recolectar mucha información de empresa sobre cómo se encuentra en el mercado, así mismo de cómo se encuentra internamente y es donde se pudo encontrar más problemas en diferentes áreas, pero en las que más se pudo observar que tenía más deficiencia es en el proceso administrativo y la eficiencia. Ya que el recurso humano hay algunas cosas que no conoce sobre el proceso administrativo y es importante que cada trabajador tenga conocimientos ya sea de los objetivos, misión, visión y metas siendo esto lo más básico de una empresa.

El objetivo general de la propuesta es el siguiente: Desarrollar un plan de gestión que esté acorde a la información obtenida de la investigación realizada, para así mejorar los procesos administrativos y la eficiencia, esto nos quiere dar a entender que el objetivo busca poder realizar

estrategias que vayan referentes a la información que se recolecto de la investigación y no solo poner estrategias que no tengan una razón.

La metodología que se utilizó para elaborar la propuesta es de carácter de campo ya que la información recolectada se obtuvo de los empleados donde ellos manifestaron los problemas que tiene la empresa, así mismo los resultados que se esperan obtener con la implementación del plan es que se mejore los procesos administrativos así como la eficiencia que fueron los problemas que más expresaron el recurso humano y por lo tanto el plan está enfocado en resolver esos principales problemas.

Y como conclusión se espera que con la propuesta se reduzcan los problemas con los que cuenta la empresa y así poder obtener mejores resultados en las ventas, una mejor administración, obtener mejores resultados en las metas de la empresa, así como un mejor control del uso de los recursos que utilizan los empleados.

## 5.2 IMPORTANCIA

La implementación de este plan será de mucha ayuda para la empresa Súper Tienda Galo, ya que con las encuestas que se pasaron a los empleados y clientes se pudo detectar algunos de los problemas con los que cuenta. Ya que se pueden detectar problemas en el área administrativa y es necesario mejorar los procesos administrativos como son la planeación, organización, control, dirección y también otro problema que se pudo detectar fue la mala utilización de los recursos que la empresa le brinda a los empleados (eficiencia).

Teniendo en cuenta que se busca mejorar los procesos administrativos y eficiencia (la mala utilización de los recursos que se les brindan a los empleados), donde la planeación es una parte importante de toda organización, ya que es donde se realizan planes futuros para la organización así como lo que se desea alcanzar, además, la organización que es la encargada de controlar, dirigir y organizar los recursos con la finalidad de alcanzar los objetivos. Por otra parte la dirección es parte fundamental porque con ella se realizan efectivamente todo lo planeado, y por último del proceso administrativo es el control, el cual sirve para evaluar cómo se están efectuando las diferentes actividades; algo muy importante que es necesario mejorar es la eficiencia en la administración incluyendo a los empleados ya que es suma importancia cuidar los recursos con los que se cuentan y con ellos realizar los trabajos de la mejor manera.

Esta propuesta también no solo será de ayuda para la Súper Tienda Galo, sino para toda empresa que se dedique a la venta de productos de primera necesidad. Porque puede haber otras empresas que se identifiquen con los problemas que se encontraron en la súper tienda Galo y por lo tanto esta propuesta será de mucha ayuda para solucionarlos.

## **5.3 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **5.3.1 ALCANCES**

La propuesta va dirigida al mejoramiento del proceso administrativo así como la eficiencia buscando mejorar la planeación para tener más claros los objetivos que se buscan lograr cumplir, así como las metas que se establecen.

También la propuesta busca mejorar la organización y tener un mejor conocimiento de cómo está conformada la empresa, así mismo se busca mejorar la dirección donde se motiven a los empleados a poder realizar sus actividades de la mejor manera y cumplir con las metas y por ultimo mejorar el control con el que cuenta la empresa teniendo mejores métodos de evaluación.

Así mismo se busca concientizar al personal de realizar un buen uso a los materiales de trabajo que se le brindan por parte de la empresa para poder realizar sus labores y en el menor tiempo posible.

### **5.3.2 LIMITACIONES**

Que los empleados no tomen de buena manera los cambios a implementar en la empresa y perjudique en el rendimiento laboral de cada trabajador, ya que no se sentirán cómodos con los cambios que se realizaran.

Que la propietaria no tome a bien la propuesta que le presentamos, que le parezca que es algo que no le servirá en nada en la empresa y que se considere más un gasto que una inversión para futuro.

Poca aceptación por parte de los empleados y por lo tanto el rendimiento bajara.

## **5.4 DIAGNÓSTICO**

### **5.4.1 ANALISIS INTERNO**

#### **5.4.1.1 Situación Actual**

##### **Nombre de la empresa**

Súper Tienda Galo

##### **Ubicación.**

Carretera El Litoral Km 112, Contiguo a Iglesia San Francisco de Asís, Usulután

##### **Idea de negocio**

Todo surge con un puesto en el mercado central de la ciudad de Usulután, que fue un regalo de boda por parte de la suegra y es ahí donde la propietaria comenzó a vender artículos de primera necesidad en cantidades pequeñas, pero al transcurrir el tiempo la propietaria tenía pensado abrir una tienda donde podría vender pero ya por mayoreo y es así como apertura la Tienda Matriz Galo, luego de varios años decide la propietaria invertir en la construcción de un Súper el cual tendría una amplia variedad en productos y a la vez en venta al mayoreo que es lo que siempre ha distinguido a Súper Tienda Galo.

##### **Clasificación**

- **Su naturaleza**  
Es de carácter privado dedicada a la venta de productos de primera necesidad entre otros.
- **Su actividad comercial**  
Establecimiento comercial dedicado a la compra y venta al por mayor y menor de artículos de primera necesidad.

- **Según la procedencia de su capital**

Súper Tienda Galo es una empresa privada que obtiene sus ingresos de la venta de productos de primera necesidad, así como aporte de la propietaria, financiamiento bancario, cooperativas financieras y proveedores.

**Tipo de Empresa.**

Es una empresa privada que solamente posee un solo dueño y que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad y que busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de precios bajos.

**Como se considera actualmente en el mercado.**

Súper Tienda Galo actualmente se considera como una de las empresas que tienen mayor presencia en el mercado, ya que es pionera en el departamento de Usulután teniendo más de 40 años de estar en el mercado, vendiendo productos que cumplan con las necesidades de los clientes.

**5.4.1.2 Resumen del Problema**

Con la información que se obtuvo del estudio de investigación que se realizó, se pudo identificar 5 problemas con los que más cuenta la empresa los cuales son.

**Planeación:** La empresa presenta este problema entre los empleados ya que no todos conocen perfectamente los objetivos, políticas, misión, visión y metas, porque en la información recolectada no todos contestaron positivamente, por lo tanto es necesario mejorar la planeación para que los empleados tengan un mejor conocimiento sobre cuáles son las metas de la empresa.

**Organización:** Otro de los problemas que se pudo observar es la organización ya que no tiene claramente establecido un organigrama donde se muestre las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, esto conlleva a que los empleados no conozcan claramente con las áreas que se cuentan.

**Dirección:** La empresa no ha implementado métodos de motivación hacia el recurso humano, es decir cuando los empleados cumplen con sus metas no tienen ningún estímulo por parte de la empresa ya sea monetario o material. Y esto causa que no se preocupen por cumplir con las metas.

**Control:** La administración no tiene claramente establecido un método para realizar evaluaciones al personal sobre el desempeño y el cumplimiento de metas, esto causa que los empleados realicen su trabajo sin tener preocupación de ser evaluados de una manera técnica.

**Eficiencia:** Se necesita que los empleados realicen sus funciones con la menor cantidad de recurso y que lo realicen de la mejor manera, economizando los materiales pero cumpliendo con las metas.

### **5.4.1.3 Objetivos**

#### **5.4.1.3.1 General**

- Desarrollar un plan estratégico que esté acorde a la información obtenida de la investigación realizada, para así mejorar los procesos administrativos y la eficiencia.

#### **5.4.1.3.2 Específicos**

- Implementar una estrategia que ayude a mejorar la planeación, organización, dirección y control.
- Llevar a cabo una estrategia que concientice al personal sobre la eficiencia (mala utilización de los recursos que la empresa le brinda a los empleados).

## 5.4.2 ANÁLISIS EXTERNO

### 5.4.2.1 Foda

<b>FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alianza con negocios locales</li><li>2. Amplia cartera de clientes</li><li>3. Precios bajos</li><li>4. Precios especiales a mayoristas</li><li>5. Ofertas</li><li>6. Pionera de Usulután</li><li>7. Diversidad de productos</li><li>8. Fidelidad de los proveedores</li><li>9. Facilidad de créditos a los mayoristas</li><li>10. Oportunidad laboral</li><li>11. Registro de marca</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Expansión en la zona oriental</li><li>2. Servicio a domicilio</li><li>3. Implementar herramientas de marketing digital.</li><li>4. Alianzas con más negocios locales y tiendas</li></ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organización inadecuada</li><li>2. Mal control de inventario</li><li>3. Falta de manual de prevención de riesgo</li><li>4. Ausencia de manuales de descripción de puestos</li><li>5. Métodos de evaluación y selección</li><li>6. Bodega desorganizada</li><li>7. Señalización de ruta de evacuación</li><li>8. Organización y señalización del producto en los pasillos</li><li>9. Sistema de seguridad incompleto</li><li>10. Atención al cliente</li><li>11. Uniformes del personal</li><li>12. Marketing digital (promoción y plaza)</li><li>13. Supervisión en las áreas dentro de la sala de venta</li><li>14. Delegación de responsabilidades y puestos.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nuevos competidores entrantes.</li><li>2. Nuevas políticas públicas.</li><li>3. Incremento de impuestos a los productos.</li><li>4. Incremento de impuestos municipales.</li><li>5. Fenómenos naturales.</li><li>6. Convenio de proveedores con supermercados nuevos.</li></ol>

### 5.4.2.2 Análisis PESTA

	<b>P</b>	<b>E</b>	<b>S</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	<b>Factor Político</b>	<b>Factor Económico</b>	<b>Factor Social</b>	<b>Factor Tecnológico</b>	<b>Factor Ambiental</b>
<b>O P O R T U D A D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de leyes a la canasta básica</li> <li>• Estabilidad política del país</li> <li>• Programa de financiamiento</li> <li>• Reducción de los impuestos a la canasta básica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad de Súper Tienda Galo</li> <li>• Apoyo financiero</li> <li>• Reducción de los precios en la canasta básica</li> <li>• Aumento en el salario mínimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo por parte de la comunidad</li> <li>• Crecimiento demográfico</li> <li>• Cambios en el estilo de vida</li> <li>• Nivel educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en equipo y maquinaria especializada</li> <li>• Crecimiento en redes sociales</li> <li>• Nuevas formas de distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales</li> <li>• Buena producción de los agricultores</li> </ul>
<b>A M E N A Z A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodos y cambios gubernamentales</li> <li>• Aumento de los impuestos extranjeros y nacionales</li> <li>• Decretos de leyes que afecten a las tiendas y superes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de las tasas</li> <li>• Surgimiento de nuevos competidores</li> <li>• Crisis económica</li> <li>• Creación de más impuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad social</li> <li>• Cambio de estilo de vida</li> <li>• Analfabetismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación tecnológica por parte de los competidores</li> <li>• Nuevas sistemas operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios climáticos</li> <li>• Contaminación</li> <li>• Surgimiento de enfermedades</li> </ul>

### 5.4.2.3 Cinco Fuerzas de Porter

El modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Eugene Porter establece un marco para analizar el nivel de competitividad dentro de una industria, y ayuda al desarrollo de estrategias de negocios este se basa en un análisis completo de la empresa, con el objetivo de saber en dónde se encuentra situada respecto a la competencia en el momento.

Poder de negociación con los Proveedores: **Baja**

La Súper Tienda Galo tiene principales fuentes de financiamiento que son:

1. Aporte propio.
2. Bancos.
3. Cooperativas Financieras.
4. Empresas que le distribuyen producto.

Poder de negociación con los Clientes: **Media**

La Súper Tienda Galo cuenta con la fidelidad de sus clientes con los productos que ellos distribuyen, que abarca desde los productos de primera necesidad hasta artículos para mayoristas., siempre con los mejores precios y ofertas ya que tiene años de historia de pertenecer a Usulután por lo tanto los clientes tiene gran fidelidad.

Amenaza de Nuevos Competidores Entrantes: **Baja**

La Súper Tienda Galo es una empresa fuerte en el municipio de Usulután, desempeñándose en la venta de artículos de primera necesidad a minoristas y mayoristas con los mejores precios y ofertas. El ingreso de nuevos competidores no es muy frecuente en el municipio de Usulután, por lo tanto un ingreso de unos nuevos competidos no es de mucha amenaza ya que la empresa está bien posicionada.

Amenaza de Productos Sustitutos:  
**Alta**

Los sustitutos que pueden afectar a la Súper Tienda Galo son tiendas de conveniencia en colonias, residenciales, zona céntrica de Usulután.

Rivalidad entre los Competidores:  
**Media**

La Súper Tienda Galo sobresale en el municipio de Usulután, aparte de ser la pionera en súper tienda del municipio es reconocida a nivel oriental. Sus competidores son: Súper Selectos, Despensa de Don Juan, Maxi Despensa, Despensa Familiar y Súper Tienda Meléndez.

Pero la Empresa Galo está posicionada tanto en años de servicios como un lugar accesible y amplio en parqueo, precios especiales a minoristas y mayorista.

## **5.5 DESARROLLO DEL PLAN**

### **5.5.1 PLANEACIÓN**

#### **5.5.1.1 Objetivo**

Crear objetivos para el mejoramiento del área administrativa

#### **5.5.1.2 Estrategia**

- Crear objetivos que estén dirigidos al área administrativa.
- Establecer una misión y visión, la cual refleje quienes son y lo que quieren llegar a ser.

#### **5.5.1.3 Tácticas**

- Creando los objetivos se tendrá claro hacia dónde se está orientando la empresa, cuales son los fines que se desean lograr y lo que se pretende mejorar. Para poder realizar los objetivos que vayan dirigido a la administración es necesario que se reúnan todos los encargados de área para dar ideas sobre los objetivos que puedan ser de ayuda para mejorar la administración, así mismo que las reuniones sirvan para tomar diferentes temas que mejoren la administración.
- Para poder implementar lo que es la misión es necesario tener bien claro cuál es la razón de ser de la empresa, así mismo como la visión como es que desean verse en un tiempo futuro esperado.
- Realizar reuniones en donde se fomente al empleado la misión y visión para que tengan claro la razón de ser de la empresa.

### 5.5.1.4 Cronograma

Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y Tiempo
Crear objetivos que estén dirigidos al área administrativa.	Creando los objetivos se tendrá claro hacia donde se está orientando la empresa, cuales son los fines que se desean lograr y lo que se pretende mejorar.	Programar reuniones generales con el personal para compartir con ellos los objetivos que pretende cumplir la administración en determinado tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> <li>• Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo.</li> <li>• Una vez al año</li> </ul>
Establecer una misión y visión, la cual refleje quienes son y lo que quieren llegar a ser.	Realizar reuniones en donde se fomente al empleado la misión y visión.	Explicar en cada reunión trimestral a los empleados cual es la razón de la empresa así como lo que se espera obtener en un futuro con el trabajo desempeñado de cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Trimestral</li> </ul>

Ver Anexo 5 y 6

### 5.5.1.5 Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total Costo Anual
Crear objetivos que estén dirigidos al área administrativa.	Reunión general	\$ 20.00 *
Establecer una misión y visión, la cual refleje quienes son y lo que quieren llegar a ser.	Reunión general trimestral	\$ 80.00 *
<b>Total</b>		\$ 100.00

\*Costo de refrigerios a brindar en reunión.

\*Ver Anexo 2

## **5.5.2 ORGANIZACIÓN**

### **5.5.2.1 Objetivo**

Realizar una reestructuración administrativa que permita un mejor control de las áreas y de los empleados dentro de ellas.

### **5.5.2.2 Estrategia**

- Crear un organigrama empresarial.
- Mejoramiento de factores ambientales.

### **5.5.2.3 Tácticas**

- Elaborar un organigrama que muestre la jerarquía de la empresa, así para que todas las personas que laboran en ella conozcan los diferentes niveles de mando y como están organizados.
- Mostrarles a los empleados como está organizada la empresa cuales son las áreas con las que cuenta así mismo quienes son los encargados de cada área y a quien se tienen que dirigir.
- Cuando hablamos de factor ambiental nos referimos a la ventilación de las instalaciones, donde será necesario mejorar los aires acondicionados y colocar cortinas de aire en las entradas lo cual permitirá que el aire se conserve en la sala. Para esto será necesario realizar modificaciones en las instalaciones.

### 5.5.2.4 Cronograma

Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y Tiempo
Crear un organigrama empresarial.	Elaborar un organigrama que muestre la jerarquía de la empresa, así para que todas las personas que laboran en ella conozcan los diferentes niveles de mando y como están organizados.	Crear un organigrama en donde se puedan visualizar los niveles de mando así para que cada empleado tenga el conocimiento con que persona debe hablar dependiendo de la situación que se esté presentando, lo cual permitirá un control y un mejor desempeño en funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Un mes calendario a partir iniciada la implementación de la propuesta</li> <li>• Revisión del mismo cada año</li> </ul>
Mejoramiento de factores ambientales	Cuando hablamos de factor ambiental nos referimos a la ventilación de las instalaciones, donde será necesario mejorar los aires acondicionados y colocar cortinas de aire en las entradas lo cual permitirá que el aire se conserve en la sala.	Instalación de nuevos aires acondicionados y cortinas de aire en cada entrada lo cual será de beneficio para clientes, empleados y la misma empresa. Mantenimiento de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Instalación de los aires en un plazo de 3 meses a partir de la aceptación de la propuesta.</li> <li>• Mantenimiento de aires cada mes</li> </ul>

Ver Anexo 2 y 4

### 5.5.2.5 Presupuesto

Estrategia	Actividad	Total Costo Anual
Crear un organigrama empresarial.	Creación de un organigrama	\$ 0.00
Mejorar factor ambiental	Instalación de nuevos aires acondicionados y cortinas de aire.	\$ 10,800 *
	Mantenimiento.	\$ 2,400 *
<b>Total</b>		\$ 13,200

\*Ver Anexo 2

### **5.5.3 DIRECCIÓN**

#### **5.5.3.1 Objetivo**

Implementar estrategias que estén orientadas a la dirección y den como resultado un mayor crecimiento en el desempeño del personal dentro de la empresa.

#### **5.5.3.2 Estrategia**

- Realizar técnicas de motivación laboral
- Comunicación efectiva

#### **5.5.3.3 Tácticas**

- Dentro de la motivación, ofrecer posibilidad de crecer dentro de la empresa, así mismo realizar actividades recreativas, celebrar cumpleaños mensuales; como un reconocimiento por un buen desempeño en sus labores y metas, el cual será gratificado monetariamente.
- Es necesario que se ponga en práctica dar un incentivo a los empleados para que estos tengan más motivación para poder cumplir las metas.
- Para la comunicación efectiva, se empleara para transmitir un mensaje que cumpla con los objetivos esperados por el emisor hacia el receptor, así de esa manera no habrá problemas de mala interpretación en el mensaje.

### 5.5.3.4 Cronograma

Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y Tiempo
Realizar técnicas de motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro de la motivación, ofrecer posibilidad de crecer dentro de la empresa, así mismo realizar actividades recreativas, celebrar cumpleaños mensuales; como un reconocimiento por un buen desempeño en sus labores y metas, el cual será gratificado monetariamente.</li> <li>• Es necesario que se ponga en práctica dan un incentivo a los empleados para que esto tengan más motivación para poder cumplir las metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reuniones de convivencia y motivación con los encargados de áreas</li> <li>• Realice convivencia y motivación entre el encargado de área con sus subordinados</li> <li>• Realizar convivencia y actividad de motivación todo el personal juntos en un ambiente agradable y fuera de las instalaciones</li> <li>• Dar incentivarlos de manera monetaria por cumplimiento de meta como parte de métodos de motivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Cada mes entre encargados</li> <li>• Cada mes entre encargados y subordinados</li> <li>• Una vez al año fuera de las instalaciones</li> <li>• Mensualmente por cumplimiento de metas.</li> </ul>
Comunicación efectiva	Para la comunicación efectiva, se empleara para transmitir un mensaje que cumpla con los objetivos esperados por el emisor hacia el receptor , así de esa manera no habrá problemas de mala interpretación en el mensaje	Realizar reunión de cinco minutos antes de iniciar labores en donde se les dé una retroalimentación del organigrama de la empresa para que sepan a qué persona dirigirse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Una vez por semana realizándolo el gerente.</li> </ul>

Ver Anexo 9 y 10

### 5.5.3.5 Presupuesto

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Total Costo Anual</b>
Realizar técnicas de motivación laboral	Actividad de motivación fuera de las instalaciones	\$ 500.00*
	Actividad de motivación por cumplimiento de metas	\$ 2,000*
	Reuniones de retroalimentación	\$ 0.00
<b>Total</b>		\$ 2,500

\*Ver Anexo 2

## 5.5.4 CONTROL

### 5.5.4.1 Objetivo

Crear métodos de control que brinden información relevante del desempeño del personal en sus actividades y áreas asignadas.

### 5.5.4.2 Estrategia

- Implementar métodos de evaluación del desempeño laboral.

### 5.5.4.3 Tácticas

- Los encargados de áreas deberán realizar evaluaciones periódicas al personal para tener un mejor control del desempeño de los empleados y así verificar si se están cumpliendo las metas deseadas.
- La empresa debe de poner más en práctica las evaluaciones ya que estas sirven para tener un mejor conocimiento del rendimiento de los empleados y en que deben de mejorar.

### 5.5.4.4 Cronograma

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
Implementar métodos de evaluación del desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los encargados de áreas deberán realizar evaluaciones periódicas al personal para tener un mejor control del desempeño de los empleados y así verificar si se están cumpliendo las metas deseadas.</li><li>• La empresa debe de poner más en práctica las evaluaciones ya que estas sirven para tener un mejor conocimiento del rendimiento de los empleados y en que deben de mejorar.</li></ul>	Tener fechas establecidas para realizar las evaluaciones a los empleados es decir realizar evaluaciones con frecuencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargados de áreas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Súper Tienda Galo</li><li>• Evaluación de desempeño del personal una vez al año</li><li>• Evaluación de supervisión y seguimiento mensual</li></ul>

Ver Anexo 11

#### 5.5.4.5 Presupuesto

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Total Costo Anual</b>
Implementar métodos de evaluación para mejores resultados.	Papelería	\$50.00
<b>Total</b>		\$ 50.00

Ver Anexo 2

## 5.5.5 EFICIENCIA

### 5.5.5.1 Objetivo

Concientizar a los empleados sobre los recursos de la empresa y los cuales se les facilitan a cada persona para realizar sus actividades y labores diarias.

### 5.5.5.2 Estrategia

- Mejorar el uso de los recursos que la empresa facilita a los empleados para así reducir gastos y aumentar ganancias.

### 5.5.5.3 Tácticas

- Concientizar a los empleados de que el material que le brinda la empresa sea utilizados de la mejor manera en sus actividades diarias, y así poder cumplir con sus metas y labores encomendadas.
- Realizar un buen uso de las herramientas de trabajo así como de los insumos es de una gran ayuda para la organización ya que ayuda a aumentar las ventas.

### 5.5.5.4 Cronograma

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
Mejor uso de los recursos que la empresa facilita a los empleados.	Concientizar a los empleados de que el material que le brinda la empresa sea utilizado de la mejor manera en sus actividades diarias, y así poder cumplir con sus metas y labores encomendadas.	Para poder concientizar a los empleados del uso de los materiales es necesario realizar reuniones donde se les explique la manera de como tienen que utilizar los recursos de la empresa para utilizar sus labores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargados de áreas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Súper Tienda Galo</li><li>• Reuniones previas que se realizan 5 o 10 minutos antes de iniciar labores.</li><li>• Una vez a la semana</li></ul>

### 5.5.5.5 Presupuesto

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Total Costo Anual</b>
Mejor uso de los recursos que la empresa facilita a los empleados.	Reuniones de concientización	\$0.00
<b>Total</b>		\$0.00

## 5.6 CUADRO RESUMEN

CRONOGRAMA GENERAL						
	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividad	Responsable	Lugar y Tiempo
Planeación	Crear objetivos para el mejoramiento del área administrativa	Crear objetivos que estén dirigidos al área administrativa.	Creando los objetivos se tendrá claro hacia dónde se está orientando la empresa, cuales son los fines que se desean lograr y lo que se pretende mejorar. Para poder realizar los objetivos que vayan dirigido a la administración es necesario que se reúnan todos los encargados de área para dar ideas sobre los objetivos que puedan ser de ayuda para mejorar la administración, así mismo que las reuniones sirvan para tomar diferentes temas que mejoren la administración.	Programar reuniones generales con el personal para compartir con ellos los objetivos que pretende cumplir la administración en determinado tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> <li>• Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo.</li> <li>• Una vez al año</li> </ul>
		Establecer una misión y visión, la cual refleje quienes son y lo que quieren llegar a ser.	Para poder implementar lo que es la misión es necesario tener bien claro cuál es la razón de ser de la empresa, así mismo como la visión como es que desean verse en un tiempo futuro. Realizar reuniones en donde se fomente al empleado la misión y visión para que tengan claro la razón de ser de la empresa.	Explicar en cada reunión trimestral a los empleados cual es la razón de la empresa así como lo que se espera obtener en un futuro con el trabajo desempeñado de cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Trimestral</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

\*Ver Anexo 5, 6, 7, 8

<b>CRONOGRAMA GENERAL</b>						
	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
<b>Organización</b>	Realizar una reestructuración administrativa que permita un mejor control de las áreas y de los empleados dentro de ellas.	Crear un organigrama empresarial.	Elaborar un organigrama que muestre la jerarquía de la empresa, así para que todas las personas que laboran en ella conozcan los diferentes niveles de mando y como están organizados.	Crear un organigrama en donde se puedan visualizar los niveles de mando así para que cada empleado tenga el conocimiento con que persona debe hablar dependiendo de la situación que se esté presentando, lo cual permitirá un control y un mejor desempeño en funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Un mes calendario a partir iniciada la implementación de la propuesta</li> <li>• Revisión del mismo cada año</li> </ul>
		Mejoramiento de factores ambientales	Cuando hablamos de factor ambiental nos referimos a la ventilación de las instalaciones, donde será necesario mejorar los aires acondicionados y colocar cortinas de aire en las entradas lo cual permitirá que el aire se conserve en la sala.	Instalación de nuevos aires acondicionados y cortinas de aire en cada entrada lo cual será de beneficio para clientes, empleados y la misma empresa. Mantenimiento de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Instalación de los aires en un plazo de 3 meses a partir de la aceptación de la propuesta.</li> <li>• Mantenimiento de aires cada mes</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

\*Ver Anexo 2 y 4

<b>CRONOGRAMA GENERAL</b>						
	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
<b>Dirección</b>	Implementar estrategias que estén orientadas a la dirección y den como resultado un mayor crecimiento en el desempeño del personal dentro de la empresa.	Realizar técnicas de motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de la motivación, ofrecer posibilidad de crecer dentro de la empresa, así mismo realizar actividades recreativas, celebrar cumpleaños mensuales; como un reconocimiento por un buen desempeño en sus labores y metas, el cual será gratificado monetariamente.</li> <li>Es necesario que se ponga en práctica dan un incentivo a los empleados para que esto tengan más motivación para poder cumplir las metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reuniones de convivencia y motivación con los encargados de áreas</li> <li>Realice convivencia y motivación entre el encargado de área con sus subordinados</li> <li>Realizar convivencia y actividad de motivación todo el personal juntos en un ambiente agradable y fuera de las instalaciones</li> <li>Dar incentivarlos de manera monetaria por cumplimiento de meta como parte de métodos de motivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente general</li> <li>Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Súper Tienda Galo</li> <li>Cada mes entre encargados</li> <li>Cada mes entre encargados y subordinados</li> <li>Una vez al año fuera de las instalaciones</li> <li>Mensualmente por cumplimiento de metas.</li> </ul>
		Comunicación efectiva	Para la comunicación efectiva, se empleara para transmitir un mensaje que cumpla con los objetivos esperados por el emisor hacia el receptor , así de esa manera no habrá problemas de mala interpretación en el mensaje	Realizar reunión de cinco minutos antes de iniciar labores en donde se les dé una retroalimentación del organigrama de la empresa para que sepan a qué persona dirigirse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Súper Tienda Galo</li> <li>Una vez por semana realizándolo el gerente.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

\*Ver Anexo 2, 9, 10

<b>CRONOGRAMA GENERAL</b>						
	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
<b>Control</b>	Crear métodos de control que brinden información relevante del desempeño del personal en sus actividades y áreas asignadas.	Implementar métodos de evaluación del desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los encargados de áreas deberán realizar evaluaciones periódicas al personal para tener un mejor control del desempeño de los empleados y así verificar si se están cumpliendo las metas deseadas.</li> <li>La empresa debe de poner más en práctica las evaluaciones ya que estas sirven para tener un mejor conocimiento del rendimiento de los empleados y en que deben de mejorar.</li> </ul>	Tener fechas establecidas para realizar las evaluaciones a los empleados es decir realizar evaluaciones con frecuencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Súper Tienda Galo</li> <li>Evaluación de desempeño del personal una vez al año</li> <li>Evaluación de supervisión y seguimiento mensual</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

\*Ver Anexo 11

<b>CRONOGRAMA GENERAL</b>						
	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar y Tiempo</b>
<b>Eficiencia</b>	Concientizar a los empleados sobre los recursos de la empresa y los cuales se les facilitan a cada persona para realizar sus actividades y labores diarias.	Mejor uso de los recursos que la empresa facilita a los empleados.	Concientizar a los empleados de que el material que le brinda la empresa sea utilizado de la mejor manera en sus actividades diarias, y así poder cumplir con sus metas y labores encomendadas.	Para poder concientizar a los empleados del uso de los materiales es necesario realizar reuniones donde se les explique la manera de como tienen que utilizar los recursos de la empresa para utilizar sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargados de áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper Tienda Galo</li> <li>• Reuniones previas que se realizan 5 o 10 minutos antes de iniciar labores.</li> <li>• Una vez a la semana</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

## **5.7 PLAN DE ACCIÓN**

### **5.7.1 DESARROLLO ESTRATEGIAS**

#### **5.7.1.1 Planeación**

##### **5.7.1.1.1 Estrategia**

Crear objetivos para el mejoramiento del área administrativa.

##### **5.7.1.1.2 Descripción**

Esta estrategia busca que se creen objetivos que vayan dirigidos al mejoramientos del área administrativa, ya que desde hace mucho tiempo se tiene una mala administración y no se tienen bien claros cuales son los objetivos de la empresa, lo que se desea alcanzar solo se realizan las labores sin tener un porqué de las acciones, así mismo se busca que con esta estrategia aumenten las ventas de una manera significativa.

La creación de objetivos que vayan dirigidos a la administración también busca que los encargados como el gerente tenga capacitaciones que sirvan para tener un mayor liderazgo y puedan tomar decisiones que mejoren el desempeño de la empresa.

##### **5.7.1.1.3 Proceso**

Para llevar a cabo esta estrategia será necesario que se realicen capacitaciones al personal administrativo que estén dirigidos a mejorar el liderazgo, a tomar mejores decisiones en la empresa y a tener un mayor conocimientos sobre el área administrativa.

##### **5.7.1.1.4 Indicadores**

- Reducción de las quejas por parte de los empleados.
- Aumentos en ventas.
- Más conocimientos de los objetivos de la empresa por parte de los empleados.
- Reducción de problemas administrativos.

#### **5.7.1.1.5 Beneficios esperados**

Se espera que los encargados del área administrativa tengan un mayor conocimiento sobre los objetivos y así mismo transmitir a los empleados para que tengan más conocimientos sobre los objetivos que se tienen en la administración.

(Ver Anexo 6)

#### **5.7.1.1.6 Estrategia**

Establecer una misión y visión, la cual refleje quienes son y lo que quieren llegar a ser.

#### **5.7.1.1.7 Descripción**

Con esta estrategia se busca establecer la misión y visión al personal donde muestre quienes son ya que no se tiene bien establecida y los empleados casi no tiene conocimiento de la razón de ser de la empresa, así mismo se busca establecer una visión de lo que pretende ser en un futuro la empresa, ya que los empleados no tienen mucho conocimiento sobre que busca ser la empresa en un futuro.

También se busca que la misión y visión se muestren al público en general es decir al cliente, para que también conozcan la razón de ser de la empresa y lo que pretenden ser en un futuro.

#### **5.7.1.1.8 Proceso**

Para poder realizar esta estrategia será necesario llevar a cabo reuniones donde se muestre a los empleados cual es la misión es decir la razón de ser de la empresa, así mismo la misión para que tenga claro los empleados que es lo que espera ser la empresa en un futuro.

#### **5.7.1.1.9 Indicadores**

- Que los empleados tengan mayor conocimiento sobre la misión y visión de la empresa.
- Que los clientes pueda conocer sobre la misión y visión de la empresa.

#### **5.7.1.1.10 Beneficios esperados**

Se espera que la mayor parte de los empleados tenga conocimiento de la misión y visión de la empresa y que esto ayude a que se sientan parte de la empresa, así mismo se espera que los empleados teniendo conocimiento de la visión busquen poder cumplir con ella para que en un futuro se logre cumplir con lo que se desea ser.

(Ver Anexo 5)

### **5.7.1.2 Organización**

#### **5.7.1.2.1 Estrategia**

Crear un organigrama empresarial.

#### **5.7.1.2.2 Descripción**

La creación de un organigrama ayudara a reflejar la estructura de la empresa de cómo está conformada y las relaciones que tienen entre las diferentes áreas y las funciones de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en ellas y también muestra sobre las relaciones jerárquicas.

#### **5.7.1.2.3 Proceso**

Para que los trabajadores tengan conocimiento de las áreas con las que cuenta la empresa y la jerarquía será necesario realizar reuniones donde se les muestre con el organigrama que se cuenta.

#### **5.7.1.2.4 Indicadores**

- Los trabajadores conocen más sobre las áreas con las que cuenta la empresa
- Reducción de la falta de conocimiento sobre los cargos de la empresa.
- se tendrá más claro quiénes son los encargados de cada área.

#### **5.7.1.2.5 Beneficios esperados**

Se espera que al realizar un organigrama los trabajadores conozcan más sobre las áreas con las que cuenta la empresa y quienes son los jefes inmediatos de cada una de ellas, así mismo se conocerá sobre la jerarquía desde la propietaria hasta las áreas más bajas.

(Ver Anexo 4)

#### **5.7.1.2.6 Estrategia**

Mejoramiento de factor ambiental

#### **5.7.1.2.7 Descripción**

Cuando nos referimos al mejoramiento de factores ambientales se pueden tomar tanto internos como externos, pero en este caso nos dirigiremos a los factores internos que afectan a la empresa, en específico será el ambiente es decir los aires acondicionados que casi no se sienten y que son unas de las quejas de los clientes.

#### **5.7.1.2.8 Proceso**

Cuando nos referimos al mejoramiento de factores ambientales se pueden tomar tanto internos como externos, pero en este caso nos dirigiremos a los factores internos que afectan a la empresa, en específico será el ambiente es decir los aires acondicionados que casi no se sienten y que son unas de las quejas de los clientes.

#### **5.7.1.2.9 Indicadores**

- Reducciones de quejas por parte de los clientes.
- Mayor satisfacción de los clientes dentro de las instalaciones de la empresa.

#### **5.7.1.2.10 Beneficios esperados**

Con el mejoramiento del factor ambiente en la empresa se espera aumenten las ventas ya que los clientes se sentirán en un ambiente agradable por lo tanto visitarán con más frecuencia la empresa.

(Ver Anexo 2)

### **5.7.1.3 Dirección**

#### **5.7.1.3.1 Estrategia**

Realizar técnicas de motivación laboral

#### **5.7.1.3.2 Descripción**

Esta estrategia busca que la empresa realice técnicas de motivación con los empleados que ayuden a mejorar el rendimiento y el cumplimiento de metas.

#### **5.7.1.3.3 Proceso**

Para realizar las técnicas de motivación será necesario que se reúna el gerente con los encargados de área y seleccionar que técnicas se utilizaran para mejorar los rendimientos de los trabajadores.

#### **5.7.1.3.4 Indicadores**

- Cumplimiento de metas personales.
- Estar dentro de las tres calificaciones más altas de la supervisión de área realizada en el mes.
- Días trabajados y horas completas ( Asistencia y Puntualidad)

#### **5.7.1.3.5 Beneficios esperados**

Se podrá aumentar las ventas ya que los empleados cumplirán con las metas personales ya que se les estimulara de manera de premios o incentivos.

(Ver Anexo 9)

#### **5.7.1.3.6 Estrategia**

Comunicación efectiva.

#### **5.7.1.3.7 Descripción**

Esta estrategia es para todas las personas que están relacionada con Súper Tienda Galo, sean empleados o consumidores, en donde puedan comunicarse de la mejor manera, dando siempre información sin distinción alguna para que el mensaje se pueda comprender.

#### **5.7.1.3.8 Proceso**

Para poner en práctica la comunicación efectiva se realizará reuniones una vez a la semana coordinada por el gerente general con todo el personal, en donde realizara la retroalimentación del organigrama de la empresa en donde ellos sepan a qué persona dirigirse en alguna situación, así mismo entre ellos para comunicarse algún mensaje o poder ayudar al cliente con información.

#### **5.7.1.3.9 Indicadores**

- Lenguaje verbal adecuado y preciso.
- Escuchar y comprender.
- Habilidad para dar información y evitar errores en distorsión.
- Canal de comunicación adecuado.

#### **5.7.1.3.10 Beneficios esperados**

Se tendrá un ambiente intercomunicado entre empleados, jefaturas y clientes, en el cual se saciaran dudas, preguntas y tendrán un canal de comunicación preciso con el cual la información relevante y urgente no tendrá distorsión alguna.

(Ver Anexo 10)

## **5.7.1.4 Control**

### **5.7.1.4.1 Estrategia**

Implementar métodos de evaluación del desempeño laboral.

### **5.7.1.4.2 Descripción**

La implementación de métodos de evaluación es de gran importancia ya que por medio de estos métodos se puede evaluar el rendimiento del personal y saber si se están cumpliendo con las metas.

### **5.7.1.4.3 Proceso**

Para poder llevar a cabo los métodos de evaluación será necesario que los encargados de área conozcan sobre los diferentes métodos que son muy útiles para evaluar al personal. Por lo tanto será necesario realizar reuniones donde se pueda explicar el uso de los métodos de evaluación.

### **5.7.1.4.4 Indicadores**

- Aumento en el cumplimiento de metas
- Verificar si todo el personal está cumpliendo con las labores asignadas.

### **5.7.1.4.5 Beneficios esperados**

Se espera que con la implementación de métodos de evaluación aumenten las ventas ya que se buscara que los empleados cumplan con las metas establecidas.

(Ver Anexo 11)

### **5.7.1.5 Eficiencia**

#### **5.7.1.5.1 Estrategia**

Mejor utilización de los recursos que la empresa facilita a los empleados para así reducir gastos y aumentar ganancias.

#### **5.7.1.5.2 Descripción**

Con esta estrategia se busca concientizar al personal para que utilicen de mejor manera los recursos que le facilita la empresa para poder realizar sus labores diarias, es decir que cumplan con sus metas con la menor cantidad de recursos pero de la mejor manera.

#### **5.7.1.5.3 Proceso**

Para poder realizar esta estrategia será necesario reunirse con el personal para concientizar de como utilizaran los materiales para llevar a cabo sus labores, será necesario llevar a cabo capacitaciones y concientizar al recurso humano.

#### **5.7.1.5.4 Indicadores**

- Reducción en compra de materiales para el personal.

#### **5.7.1.5.5 Beneficios esperados**

Se reducirán los gastos en compra de materiales ya que los empleados podrán utilizar de una mejora manera todos los materiales que se le brindan por parte de la empresa.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### **Bibliografía**

- Harold, K., & Heinz, W. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana.
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración Moderna*. Editorial Limusa.
- actual, c. (s.f.). *Liderazgo, motivación y comunicación*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de <https://www.contabilidad-actual.com.mx/2013/05/29/liderazgo-motivación-y-comunicación/>
- Andrés E. Miguel. (2011). *Fundamentos de la planificación*. Mexico: OAXACA.
- Ballivián, R. y. (2003). *Modelos del gestión del talento*. Recuperado el 17 de Marzo de 2019, de [gestion: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.es](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/deed.es).
- Escat , C. (2002). *Gestión de Recursos Humanos y Estrategia*. en [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) consultado en octubre de 2004.
- Gismera, V. (2002). *Invertir en Personas, en revista Capital Humano*. Madrid, España: Editorial Capital Humano.
- Idalberto, C. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Marciniak, D. R. (7 de enero de 2013). *¿Qué es un plan estratégico?* Recuperado el 17 de marzo de 2019, de [Gestión empresarial: https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/](https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/)
- Media. (31 de enero de 2017). *¿Cómo mejorar la eficiencia de la empresa desde el departamento de RRHH?* Recuperado el 17 de marzo de 2019, de <https://blog.signaturit.com/es/como-mejorar-la-eficiencia-de-la-empresa-desde-el-departamento-de-rrhh>
- Rabinowitz, P. (2017). *Sección 1. Desarrollar un plan de gestión*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de [Caja de HerramientasComunitarias: https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal](https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal)
- Robbins , S. (2005). *Administración 8 ed*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, & Coulter. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Salazar, K. (13 de mayo de 2013). *Dirección de Recursos Humanos y liderazgo*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de [Monografias: https://www.monografias.com/trabajos96/direccion-rrhh-y-liderazgo/direccion-rrhh-y-liderazgo.shtml](https://www.monografias.com/trabajos96/direccion-rrhh-y-liderazgo/direccion-rrhh-y-liderazgo.shtml)
- SALVADOR, C. D. (1972). *Comites de seguridad y salud ocupacional*. Juridica Salvadoreña.

- SALVADOR, C. D. (1972). *Consecuencia de los Riesgos profesionales*. Juridica Salvadoreña.
- SALVADOR, C. D. (1972). *Ley general de prevencion en los luagres de trabajo*. Juridica Salvadoreña .
- SALVADOR, C. D. (1972). *Riesgos Profesionales*. Juridica Salvadoreña.
- SALVADOR, C. D. (1972). *Seguridad e Higiene del trabajo*. Juridica Salvadoreña.
- SALVADOR, C. D. (2015). *TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL*. Juridica Salvadoreña.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- School, E. B. (s.f.). *Delegar responsabilidades y decisiones*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de Retos de la empresa familiar: <http://recursos.eaprogramas.es/PDF/Delegarresponsabilidades.pdf>
- Thompson, I. (enero de 2018). *Definición de Eficiencia*. Recuperado el 17 de Marzo de 2019, de Portal de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- YNDRA LUCIA , R. (10 de marzo de 2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado el 17 de Marzo de 2019, de Escuela de Organizacion Industrial : <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Zárate, I. V. (11 de noviembre de 2011). *Gestion de Recursos Humanos*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de <http://iselavasquez.blogspot.com/2011/11/control-de-recursos-humanos-y-su.html>
- Hampton, D. R. (s.f.). Obtenido de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Robbins., S. P. (s.f.). Obtenido de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Stoner, J. A. (s.f.). Obtenido de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>

## ANEXO 2

### Presupuesto

<b>Papelería</b> Cotizado en: Librería Abraham Lincoln	Inversión \$ 50. <sup>00</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Papel bond</li><li>• Papel de colores</li><li>• Regla</li><li>• Tirro</li><li>• Pegamento</li><li>• Lana</li><li>• Colores</li><li>• Lápiz</li><li>• Lapiceros</li><li>• Borradores</li></ul>	

<b>Cortina de aire</b> Cotización en: Freund	Inversión \$ 1,800. <sup>00</sup>
Cantidad: 6 unidades (\$ 300 c/u) Marca: Panasonic Modelo: FY-3009U1P	

<b>Aire Acondicionado Industrial</b> Cotización en: Freund	Inversión \$ 10,800. <sup>00</sup>
Cantidad: 1 unidad Marca: Toshiba Modelo: VRF SMMSe 0806HT8PE	

<b>Mantenimiento de cortinas de aires y aire acondicionado</b> Cotización en: Corporación Aire Frio SA de CV ( San Salvador)	Inversión \$ 2,400. <sup>00</sup> Mensual \$80 Pronosticado para 30 meses desde el momento de la instalación (2 años y medio)
---	---

<b>Pagos por cumplimiento de metas</b>	Inversión \$ 2,000. <sup>00</sup>
La bonificación se le dará a los 2 empleados que cumplan con los requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas personales.</li> <li>• Estar dentro de las tres calificaciones más altas de la supervisión de área realizada en el mes.</li> <li>• Días trabajados y horas completas (Asistencia y Puntualidad)</li> </ul>	Mensual \$ 100 \$ 50 para cada empleado Pronosticado para 20 meses desde que inicio con la implementación del plan ( 1 año y 8 meses)

<p><b>Actividades motivacionales</b></p> <p>Cotizado en Aqua Park</p>	<p>Inversión \$ 500.<sup>00</sup></p> <p>Esto incluye un día de convivencia en el centro turístico, brindando transporte, entrada y comida a cada empleado.</p>
---	---

<p><b>Reuniones</b></p> <p>Lugar de reunión en la Súper Tienda Galo</p>	<p>Inversión \$ 100.<sup>00</sup></p> <p>Para Reunión Anual \$20</p> <p>Para reuniones trimestral en el año \$80</p>
---	--

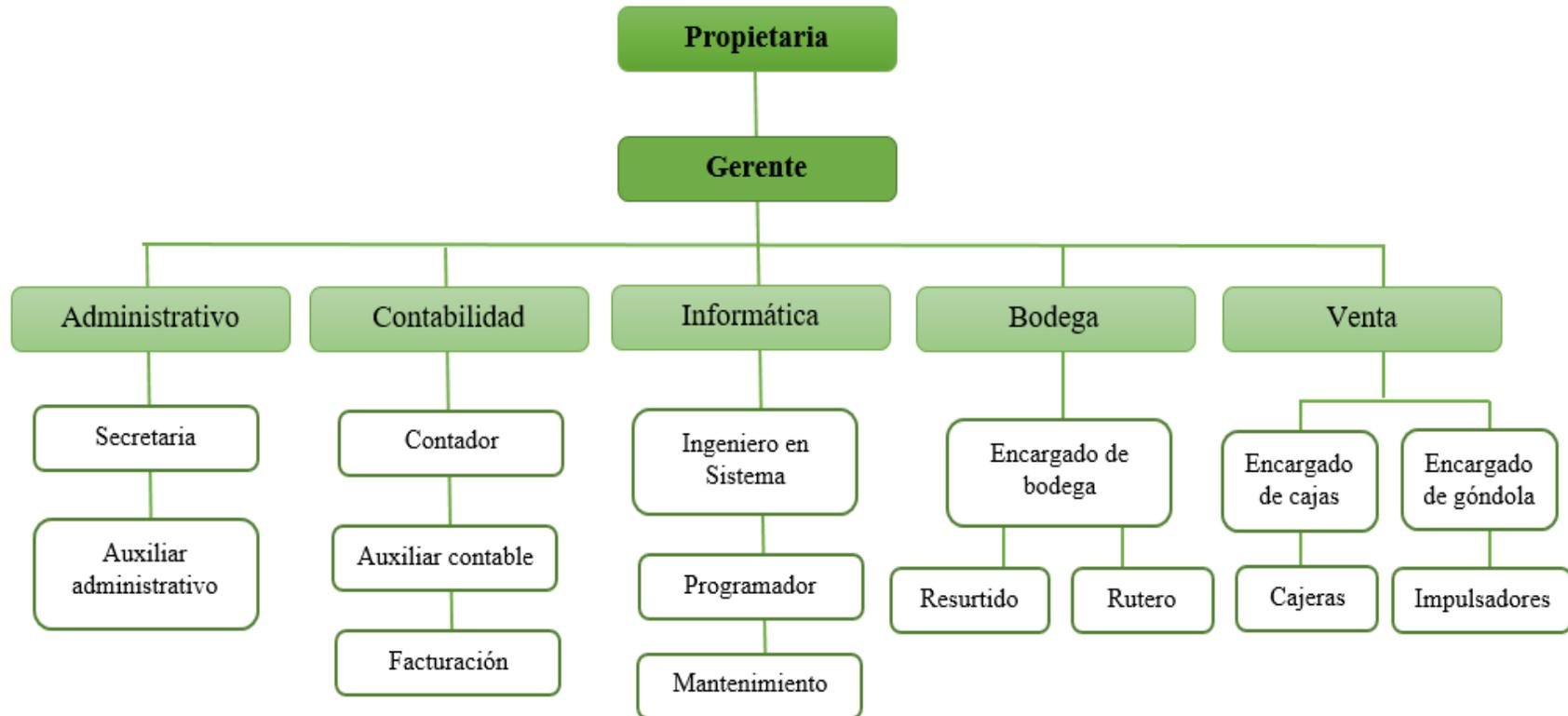
### ANEXO 3

#### Cronograma

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	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	4	1	2	3	4
ELECCIÓN DEL TEMA			■	■																																
<b>CAPITULO I</b> PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA					■	■	■	■																												
<b>CAPITULO II</b> MARCO DE REFERENCIA									■	■																										
<b>CAPITULO III</b> METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION											■	■	■																							
<b>CAPITULO IV</b> ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS											■	■	■	■																						
<b>CAPITULO V</b> PROPUESTA													■	■	■	■																				
ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES																	■	■	■																	
REVISIÓN DE TESIS																			■	■	■	■														
CORRECCIONES																					■	■	■	■												
PRESENTACION Y DEFENSA DE TESIS																															■					

## ANEXO 4

### Propuesta de Organigrama



## ANEXO 5

### Propuesta de Misión y Visión

#### MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos de primera necesidad, con una amplia variedad de productos de calidad, con precios muy accesibles y enfocados a satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros clientes.

#### VISIÓN

Ser una empresa líder en la ciudad de Usulután en la venta de artículos de primera necesidad al por mayor y menos, siempre con los mejores precios en el mercado y buscando satisfacer la necesidades y exigencias de nuestros clientes.

## ANEXO 6

### Propuesta de Objetivo Empresarial

#### **OBJETIVO EMPRESARIAL**

Ser uno de los mejores supermercados en la venta de artículos de primera necesidad, con precios competitivos y siempre buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes por medio de la calidad de nuestros productos.

## ANEXO 7

### Propuesta de Políticas

#### **POLÍTICAS**

- Manejar precios accesibles para los clientes.
- Mantener ofertas por comprar cantidades grandes de producto.
- Tener una buena atención hacia los clientes.
- Todos los supervisores o encargado tiene que fomentar a sus empleados el espíritu de trabajo.
- Reconocer a los empleados por su buen desempeño en sus labores.
- Satisfacer todas las necesidades y exigencias de nuestros clientes.
- Mantener las instalaciones siempre limpias y agradables para los consumidores.
- Puntualidad de los empleados.
- Los empleados tienen que recibir capacitaciones de atención al cliente cada año.
- Los empleados tienen que tener conocimiento de todos los artículos que vende la empresa.

## ANEXO 8

### Propuesta de Metas Empresariales

Metas	Corto plazo	Largo plazo	Indicador
Tener un mejor posicionamiento en el mercado.	x		Mayor afluencia de clientes.
Apertura de más sucursales en la zona oriental.		x	Más utilidades de la empresa.
Realizar más Marketing.	x		Aumento en ventas.
Obtener mayores utilidades.		x	Precios bajos.
Implementar servicio delivery (servicio a domicilio)		x	Aceptación de los clientes.

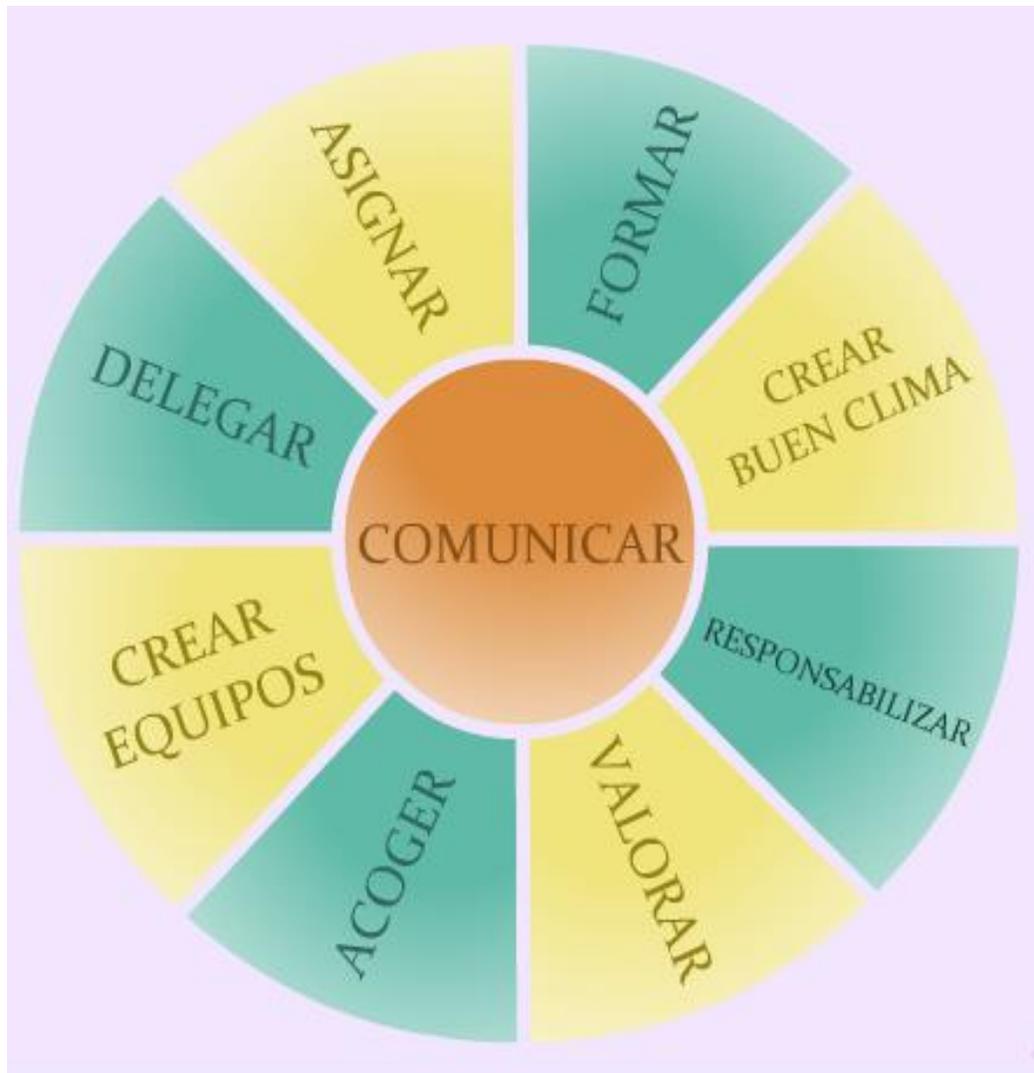
## ANEXO 9

### Propuesta de Técnicas de Motivación Laboral



**ANEXO 10**

**Propuesta para una Comunicación efectiva, diez técnicas imprescindibles**



## ANEXO 11

### Propuesta de Evaluación de Desempeño

Evaluación de desempeño	
<b>Fecha:</b>	<b>Nombre del encargado:</b>
<b>Nombre del empleado:</b>	<b>Cargo:</b>
<p>La empresa <b>Súper Tienda Galo</b> desea conocer el nivel de desempeño de sus empleados, para así poder implementar un mejor servicio y atención al cliente. Calificaciones (5)=Excelente, (4)=Bueno, (3)=Regular, (2)=Deficiente. 100= Excelente, 70= Bueno, 30= Necesita mejorar</p>	
Desempeño Laboral	Calificación
Responsabilidad	
Exactitud y calidad en el trabajo	
Productividad	
Orden en el trabajo	
Planificación del trabajo	
Comprensión de situaciones	
Factores de Actitud	Calificación
Puntualidad	
Actitud hacia la empresa	
Actitud hacia el cliente	
Cooperación con el equipo de trabajo	
Capacidad para aceptar críticas	
Capacidad para generar sugerencias constructivas	
Presentación personal	
Disposición	
Habilidades	Calificación
Iniciativa	
Creatividad	
Respuesta bajo presión	
Capacidad para manejar múltiples tareas	
Coordinación y liderazgo	
Capacidad de aprendizaje	
Manejo de conflictos	
<b>Total</b>	
<b>Mencione aspectos a mejorar:</b>	
<b>Observaciones:</b>	

## ANEXO 12

<b>TEMA</b>	
<p>“PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD. ZONA URBANA. CIUDAD DE USULUTÁN. AÑO 2019. CASO DE ESTUDIO: SÚPER TIENDA GALO”</p>	
<b>VARIABLES</b>	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLEDEPENDIENTE</b>
PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	EFICIENCIA ADMINITRATIVA
<b>VARIABLES INDEPENDIENTES ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLES DEPENDIENTES ESPECIFICAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PLANEACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>2. ETAPA DE ORGANIZACIÓN</li> <li>3. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA</li> <li>4. SISTEMA DE CONTROL</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SITUACIÓN ACTUAL</li> <li>2. ESTRUCTURA INTERNA</li> <li>3. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES</li> <li>4. DESEMPEÑO</li> </ol>
<b>INDICADORES DE VARIABLES INDEPENDIENTES ESPECIFICAS</b>	<b>INDICADORES DE VARIABLES DEPENDIENTES ESPECIFICAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. FIJAR OBJETIVOS</li> <li>1.2. PROCESOS OPERATIVOS</li> <li>1.3. ALCANCE DE OBJETIVOS</li>   <li>2.1. DISEÑO DE ESTRUCTURA</li> <li>2.2. MAXIMIZAR RECURSOS</li> <li>2.3. FINES CLAROS</li>   <li>3.1. TOMA DE DECISIONES</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. IDENTIFICACIÓN DEL ENTORNO</li> <li>1.2. SITUACIÓN DE LA EMPRESA</li> <li>1.3. SITUACIÓN DEL RECURSO HUMANO</li>   <li>2.1. FUNCIONES DEFINIDAS</li> <li>2.2. METAS ESTABLECIDAS</li> <li>2.3. ORDEN JERÁRQUICO</li>   <li>3.1. ACTIVIDAD ESTABLECIDA</li> <li>3.2. RESPONSABILIDAD</li> </ol>

<p>3.2. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS</p> <p>3.3. RENDIMIENTO OPTIMO</p> <p>4.1. ESTÁNDARES DE ACTUACIÓN</p> <p>4.2. MEDICIÓN DE RESULTADOS</p> <p>4.3. COMPARACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>4.4. ACCIONES CORRECTORAS</p>	<p>3.3. MANEJO DE TIEMPO</p> <p>4.1. RESULTADOS</p> <p>4.2. META ORGANIZACIONAL</p> <p>4.3. TRABAJO EN EQUIPO</p>
--	---

## ANEXO 13

### Observación

Observado	Observación	Relevancia
Uniforme de empleados	No se pueden identificar a los empleados a simple vista	100%
Factor ambiental	Aire acondicionado no se sienta a la escala que debería para cubrir todo el lugar lo que genera insatisfacción en los clientes	100%
Señalizaciones	No hay señalizaciones tanto de los productos en los pasillos, como señalizaciones de ruta de evacuación	75%
Encargados	No hay encargados suficientes para cada área dentro de la empresa	100%
Sistema de seguridad	Sistema de seguridad incompleto, en el parqueo de la empresa y en algunas áreas dentro del local.	95%
Procesos administrativos	Cuenta con bastantes problemas en el proceso administrativo como en la planeación, organización, dirección y control.	90%
Mal uso de los materiales para el trabajo.	Los empleados no usan de la mejor manera los materiales de la empresa por lo tanto no son tan eficientes.	100%
Poca comunicación.	La comunicación que tienen entre la propietaria y el recurso humano no es muy buena.	100%
Más capacitación para el personal.	Se necesita más capacitación al personal que no solo sea en atención al cliente sino en otras áreas que le ayuden con su desarrollo en la empresa.	80%

## ANEXO 14

### Entrevista a propietaria



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Encuesta dirigida a propietaria de la Súper Tienda Galo, Departamento de Usulután

**Objetivo:** obtener información para realización de un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután.

**Indicaciones:** de las siguientes preguntas conteste según sus criterios.

1- ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos empresariales?

---

---

2- ¿Cuenta con el personal idóneo y eficiente dentro de la empresa?

---

---

3- ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar en el negocio?

---

---

4- ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

---

---

5- ¿Cómo la empresa puede medir el grado de satisfacción de los clientes en el servicio que se les brinda?

---

---

6- ¿El personal recibe capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa?

---

---

7- ¿Cómo se encuentra la estructura organizacional?

---

---

8- ¿Cuáles son los canales de comunicación con los que cuenta la empresa para dar órdenes?

---

9- ¿Quién es el responsable de tomar las decisiones dentro de la empresa?

---

---

10- ¿Cómo miden la productividad del recurso humano en la empresa?

---

---

11- ¿Los empleados cumplen con sus funciones correctamente?

---

---

12- ¿Cómo ha crecido la empresa en estos últimos cinco años?

---

---

13- ¿Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para ser mejoradas?

---

---

14- ¿La empresa cuenta con una política escrita y conocida por la organización?

---

---

15- ¿Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?

---

---

16- ¿Qué tipo de convivios o actividades recreativas realizan para el recurso humano?

---

---

17- ¿La empresa brinda las herramientas necesarias para que el empleado realice sus funciones?

---

---

18- ¿La empresa pone en práctica la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y cuenta con las herramientas de protección?

---

---

## ANEXO 15

### Encuesta a empleados



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Encuesta dirigida a empleados de la Súper Tienda Galo, Departamento de Usulután

**Objetivo:** obtener información para realización de un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután.

**Indicaciones:** conteste las siguientes interrogantes con una X según su criterio

#### PLANEACION

1-) ¿Tienen definidas las metas en la organización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2-) ¿Tiene claro los objetivos de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3-) ¿Tiene clara las políticas de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4-) ¿La empresa ejecuta un plan para el año?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5-) ¿Se realizan reuniones al inicio de cada mes para informar las actividades?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6) ¿Reciben algún tipo de capacitación?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7-) ¿Qué tipo de capacitación a recibido?

Motivacional \_\_\_\_\_ Seguridad e higiene ocupacional \_\_\_\_\_ Atención al cliente \_\_\_\_\_ Otras \_\_\_\_\_

8-) Considera que la gerencia realiza adecuadamente su función?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### ORGANIZACION

9-) ¿Tiene áreas designadas dentro de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10-) ¿Cuenta con supervisor inmediato?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11-) ¿Cuenta con un organigrama de actividades mensual?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12-) ¿La empresa le facilita todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13-) ¿Considera que los puestos de trabajos se encuentran debidamente distribuidos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- 14-) ¿Cuánto tiempo a estado laborando dentro de la empresa?  
 1 mes \_\_\_\_\_ 6 meses \_\_\_\_\_ 1 año \_\_\_\_\_ Más del año \_\_\_\_\_
- 15-) ¿Según su percepción considera que usted es una parte fundamental de ella?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **DIRECCION**

- 16-) ¿Desempeña una buena función en el área asignada?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 17-) ¿Considera que el canal de comunicación es el adecuado para transmitir la información?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 18-) ¿Realizan convivios para fomentar el trabajo en equipo?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 19-) ¿Considera que el ambiente laboral es el adecuado?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 20-) ¿Cómo es su relación y comunicación con sus compañeros de trabajo?  
 Excelente \_\_\_\_\_ Muy Buena \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_
- 21-) ¿ Realizan actividades que fomenten la motivación laboral para un mejor desempeño en el trabajo?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 22-) ¿Cuándo realiza sus actividades encomendadas, su encargado de área realiza supervisiones periódicas?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ A VECES \_\_\_\_\_
- 23-) ¿Recibe un buen trato por parte de la propietaria de la empresa?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ A VECES \_\_\_\_\_
- 24-) ¿Considera que es valorado dentro de la empresa?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ A VECES \_\_\_\_\_
- 25-) ¿Cómo considera la comunicación que tiene usted con la propietaria?  
 Excelente \_\_\_\_\_ Muy Buena \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_
- 26-) ¿Se le gratifica o remunera por los logros o metas que cumplen casa semana o mes?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **CONTROL**

- 27-) ¿La empresa realiza pruebas de evaluación?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 28-) ¿El supervisor inmediato realiza alguna evaluación de su área de trabajo periódicamente?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 29-) ¿La evaluación que su supervisor realiza es la adecuada?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 30-) ¿El supervisor da a conocer sus resultados de su evaluación personalmente?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 31-) ¿Usted conoce todos los artículos de primera necesidad que la empresa vende?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 32-) ¿Siente incomodidad cuando uno de los encargados de área pasa a su lado o se encuentra al lado suyo al momento que realiza la actividad encomendada?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 33-) ¿Realizan un control de asistencia diariamente?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **EFICIENCIA**

34-) ¿Cuentan con algún método para evaluar la eficiencia de su desempeño laboral?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_

35-) ¿Usted logra sus metas personales con pocos recursos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_

36-) ¿Realiza sus actividades con la mejor actitud y el mejor entusiasmo?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_

37-) ¿Usted utiliza correctamente los recursos que la empresa le facilita?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_

## ANEXO 16

### Encuesta clientes



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

Encuesta dirigida a clientes de la Súper Tienda Galo, Departamento de Usulután

**Objetivo:** obtener información para realización de un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa de las empresas que se dedican a la venta de artículos de primera necesidad. Zona urbana. Ciudad de Usulután.

**Indicaciones:** conteste las siguientes interrogantes con una X según su criterio

Evaluación . Como evalúa:

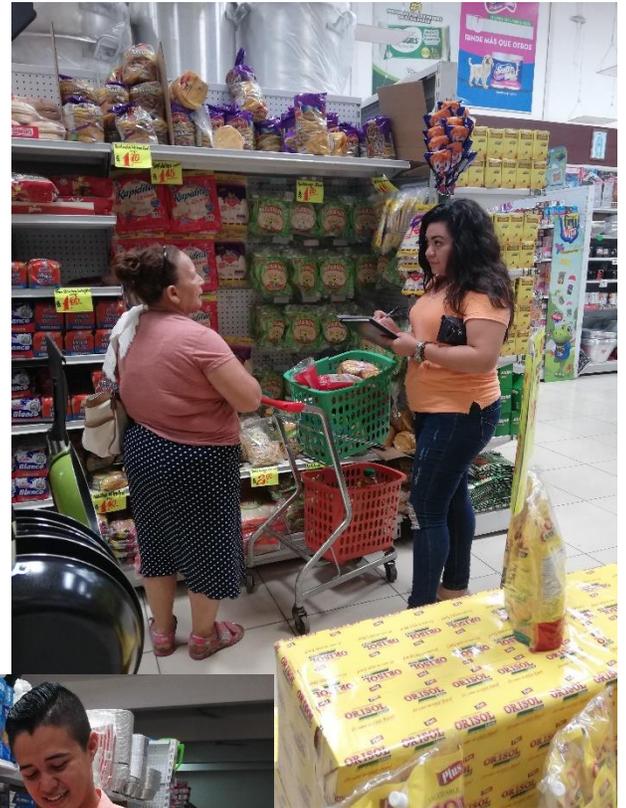
1. La atención al cliente  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
2. La ubicación del local  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
3. El aseo de la sucursal  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
4. Los precios para mayoristas y minoristas  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
5. La ubicación el producto  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
6. La señalización de productos  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
7. El resurtido de las áreas  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
8. El uniforme del personal  
Excelente\_\_\_\_                      Muy Bueno\_\_\_\_                      Bueno\_\_\_\_
9. Considera que la empresa cuenta con todas las señalizaciones para poder encontrar un producto.  
SI\_\_\_\_                      NO\_\_\_\_
10. Cuando va a adquirir un producto, estos están debidamente organizados en sus exhibidores  
SI\_\_\_\_                      NO\_\_\_\_
11. Puede identificar fácilmente el precio de los productos.  
SI\_\_\_\_                      NO\_\_\_\_

12. Considera que la empresa posee a la venta todos los artículos de primera necesidad.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
13. Observa que en las instalaciones, predomina la limpieza del lugar.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
14. Considera que la empresa cuenta con todas las señalizaciones de prevención de riesgo.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
15. Le es fácil identificar a un empleado para que le brinde asistencia sobre un producto.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
16. Considera que la empresa cuenta con el personal suficiente para realizar las labores.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
17. Considera que el personal es idóneo para brindarle información y solventarle dudas.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
18. Cuando usted pregunta sobre algún producto en específico al personal, este le brinda fácilmente información o la ubicación de este.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
19. Puede identificar fácilmente a los encargados de cada área o al gerente.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
20. Cómo calificaría el desempeño del personal de la empresa  
Excelente\_\_\_\_\_ Muy Bueno\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_
21. Considera que la administración de la empresa se encuentra debidamente organizada  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
22. Con lo que usted puede observar en la empresa, considera que todo lo que se realiza lo tienen planificado.  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
23. Si la empresa realizará una buena planeación, considera que se obtendrían mejores resultados  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
24. Ha visualizado en algún lugar dentro de la empresa su misión, visión y valores  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
25. Considera que la seguridad es la adecuada en la empresa  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
26. Como percibe el ambiente laboral de la empresa  
Excelente\_\_\_\_\_ Muy Bueno\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_
27. El ambiente laboral dentro de la empresa influye en sus compras  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_ A VECES\_\_\_\_\_
28. Que considera que la empresa debería mejorar
- La atención al cliente\_\_\_\_\_
  - Aseo en salas de venta\_\_\_\_\_
  - Organización en las áreas\_\_\_\_\_
  - Señalizaciones del producto\_\_\_\_\_
  - Mejorar la ventilación del local (aire acondicionado) \_\_\_\_\_

## ANEXO 17

### Fotografías

#### Encuesta a clientes



## Encuesta a Empleados

