



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DEL  
TITULO DE LICENCIATURA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA**

**TEMA:**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO  
PARA LA EMPRESA FALUVID S.A.**

**AUTORES:**

**ALCIVAR ROMERO FRANCISCO WILFRIDO  
RODRIGUEZ BARRENO GABRIEL STEEVEN**

**TUTOR:**

**MGTR. HUGO RAMIRO CASTILLO LASCANO**

**GUAYAQUIL**

**2023**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FALUVID S.A.</b>	
<b>AUTOR/ES:</b>	<b>TUTOR:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Francisco Wilfrido Alcívar Romero</li> <li>• Gabriel Steeven Rodríguez Barreno</li> </ul>	Mgtr. Hugo Ramiro Castillo Lascano
	<b>REVISORES:</b> <b>MGTR. HUGO RAMIRO CASTILLO LASCANO.</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> <b>UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL</b>	<b>FACULTAD:</b> <b>FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN</b>
<b>CARRERA:</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2.023	<b>No. DE PÁGS:</b> 73
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b> <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.</b>	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación comercial y administración.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Talento humano, endomarketing, producción, producto.	
<p><b>RESUMEN:</b> La empresa FALUVID S.A. el objeto de estudio es una empresa que esta direccionada por sus propietarios que tienen el objetivo muy claro; pero hasta el momento no habían implementado un lineamiento técnico en su administración.</p> <p>El personal que labora en FALUVID S.A. hasta ahora no ha sido capacitado para la aplicación de un Manual de Funciones y un Reglamento Interno.</p> <p>La empresa FALUVID S.A. debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción.</p> <p>FALUVID S.A. no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha herramienta administrativa tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta muy necesaria hoy en día.</p> <p>Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y meta que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado.</p>	

<b>No. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>No. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gabriel Steeven Rodríguez Barreno</li> <li>• Francisco Wilfrido Alcívar Romero</li> </ul>	<b>Teléfono:</b> 0959747037 0967600164	<b>E-mail:</b> grodriguez@ulvr.edu.ec falcivarr@ulvr.edu.ec
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Mgtr. Oscar Machado ÁlvarezDecano. <b>Teléfono:</b> (04) 2596500 Ext. 201 <b>E-mail:</b> omachadoa@ulvr.edu.ecMgtr. Irma Aquino Onofre directora. <b>Teléfono:</b> (04) 2596500 Ext. 203 <b>E-mail:</b> iaquino@ulvr.edu.ec	

# Diseño de Gestión de Talento Humano FALUVID S.A. (RODRIGUEZ – ALCIVAR)

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**7** %  
INDICE DE SIMILITUD

**10** %  
FUENTES DE INTERNET

**3** %  
PUBLICACIONES

**8** %  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

repositorio.uteg.ec

---



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 21%

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado Excluir bibliografía

Apagado

**Gabriel Rodriguez**

01 ene 2023, 18:24

Sent: Sunday, January 01, 2023 18:24:27 PM

To: Rodriguez Barreno, Gabriel Steeven <grodriguez@ulvr.edu.ec>



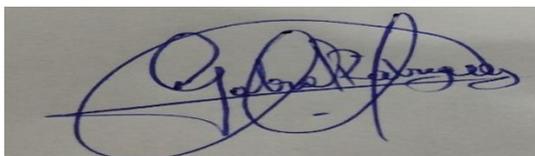
Mgtr. Hugo Ramiro Castillo Lascano

## DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES

**Gabriel Steeven Rodríguez Barreno y Francisco Wilfrido Alcívar Romero**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FALUVID S.A.** corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

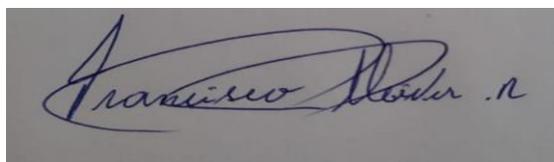
De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

**Autores:**



---

**Gabriel Steeven Rodríguez Barreno**  
C.I. 0955350905



**C.I.0915864227**

---

**Francisco Wilfrido Alcívar Romero**

## CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FALUVID S.A**, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de **Administración** de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FALUVID S.A**, presentado por los **estudiantes Gabriel Steeven Rodríguez Barreno y Francisco Wilfrido Alcívar Romero como requisito previo**, para optar al Título de **Licenciado en Administración de Empresas**.



Firmado electrónicamente por:  
**HUGO RAMIRO  
CASTILLO LASCANO**

---

**Firma:**  
**Msc. Hugo Castillo Lascano**  
**C.C. 1712263100**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por ser el guía de mi vida, a mi madre y a mi tía puesto que Son mi mayor motivación y ejemplo para conseguir todo lo que me puedo proponer, este mayor logro es la recompensa que eh alcanzado luego de tanto esfuerzo y sacrificio.

De la misma manera le dedico este título a mi abuelita que desde el cielo junto a Dios, fue mi guía para lograr mi meta, porque fue mi pilar fundamental para finalizar con éxito todo lo que me proponga. Dedico tambien esto a mi pareja la cual siempre estuvo motivándome apoyándome arduamente y estar para mi cuando más necesitaba. Si tú lo puedes soñar, lo puedes lograr no importa donde te encuentres seas de provincia o de ciudad siempre tendrás propósito y lucharas día a día por conseguirlo y esto siempre gratificante y orgullo debido a las experiencias adquiridas.

***Gabriel Steeven Rodríguez Barreno***

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi fortaleza y mi guía en el transcurso de la carrera y así poder culminarla, lograr mis metas establecidas como es obtener mi título de tercer nivel pese a diversas dificultades que se me presentaron a lo largo de este camino. Agradezco a mi madre, a mi tía por ser los pilares fundamentales en mi vida, gran ejemplo de amor y confianza en creer que puedo lograr todos mis sueños y mis metas, mi motivo a seguir en lo largo que me espere el futuro es mi tía que siempre estuvo alentándome, motivándome para seguir adelante y superarme cada día, gracias por haberme apoyado cuando más lo necesite, al igual que mi madre, me demostraron que las metas que nos proponemos se pueden cumplir si se lucha y se trabaja arduamente en ellas.

De esta misma manera, quiero agradecer a mis amigos por el apoyo y esfuerzo para trabajar en equipo y cumplir mis metas. A mi compañero de tesis Francisco Alcívar con quien pude realizar este proyecto de investigación, gracias a su dedicación y paciencia. Agradezco a mi tutor Msc. Hugo Castillo Lascano, por su paciencia y entrega para llevar a cabo este trabajo de investigación y poder mejorar mis conocimientos y así culminar este proyecto de la mejor manera posible. Gracias a todos los docentes y compañeros por apoyarnos y de una u otra forma alentarnos a seguir y nunca quedarnos en el camino, muchas gracias por todo su apoyo.

***Gabriel Steeven Rodríguez Barreno***

## **DEDICATORIA**

Dedico este Título a Dios, a la Virgen Narcisa de Jesús quienes me han acompañado, Inspirado y ayudado a lo largo de este camino, y por permitirme vivir, darme salud, fortaleza y perseverancia, y a alguien que es muy importante en una vida, que está en el cielo y es mi Padre que siempre demostró ser alguien fuerte, con un corazón muy grande que me enseñó que los logros solo dependen de la fuerza de voluntad que tenemos nosotros, que nada es imposible si te esfuerza para conseguir las cosas de corazón, si puede lograrlo.

También lo dedico a mi madre por ser otro pilar fundamental en mi vida y en esta etapa Universitaria y a toda mi Familia que cada uno de alguna u otra forma fueron mi gran fuerza, han sido mi fuerza y aspiración para culminar esta etapa de mi vida que es la Universidad.

A los Docentes, A mis verdaderos amigos y a los compañeros de Trabajo por darme siempre sus apoyos.

*Francisco Wilfrido Alcívar Romero*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a la Virgen Narcisca de Jesús a mis padres por su apoyo sus lecciones de vida, que me han servido a lo largo de mi vida para crecer como persona.

Agradezco Infinitamente a Dios todo poderoso mi guía en toda esta gran trayectoria que no fue nada fácil, pero sobre todo agradezco a mi Familia y cuando me sentí rendido y sin fuerza para seguir avanzando fueron mi pilar fundamental y mi fuerza para seguir continuando cumplir esta gran meta y llegar hasta este gran día que es uno de los más Importante de mi vida.

A la Prestigiosa Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por brindarme sus enseñanzas por la oportunidad de culminar mis estudios Profesionales.

A todos los Docentes de la Facultad de Administración de Empresas por su esfuerzo académico, por compartir sus conocimientos con nosotros.

Mi agradecimiento va dirigido a muchas personas que fueron participe para iniciar y finalizar esta etapa Universitaria, que me motivaron a Iniciar la carrera en Licenciatura Administrativa, quienes me hicieron ver que vivimos en una sociedad que sin Título no somos nadie y que un título en mano nos abre muchas puertas en el Futuro.

Para culminar también agradezco a cada uno de mis Master y amigos en toda esta etapa Universitaria que con sus enseñanzas y consejos fueron también participe para esta meta y logro en mi vida.

Este Título se lo dedico a todos Ustedes. Gracias.

*Francisco Wilfrido Alcívar Romero*

## Índice general

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	2
1. Tema.....	2
1.1. Planteamiento del Problema .....	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Sistematización del Problema .....	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4.1. Objetivos General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos .....	3
1.5. Justificación .....	3
1.6. Delimitación del Problema.....	4
1.6.1. Área: Administración.....	4
1.6.2. Aspecto: Endomarketing .....	4
1.6.3. Delimitación geográfica: Ecuador, Provincia del Guayas.....	4
1.6.4. Delimitación espacial: Cantón Guayaquil.....	4
1.6.5. Delimitación temporal: Período 2022.....	4
1.6.6. Empresa: Faluvid S.A.....	4
1.7. Idea a Defender .....	4
1.8. Línea de la Investigación/Facultad .....	4
1.8.1. Dominio: Emprendimiento sustentable y sostenible con atención a sectores Tradicionalmente excluidos de la economía social. ....	4
1.8.2. Línea Institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.....	4
1.8.3. Línea de la Facultad: Marketing, comercio y negocios globales.....	4
CAPÍTULO II.....	5

MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 Antecedentes de estado del Arte.....	5
2.2. Marco teórico referencial.....	6
2.2.1. El proceso del marketing interno .....	6
2.3. Marco Teórico .....	10
2.3.1. Gestión del Talento Humano.....	11
2.3.2. Objetivos de la Gestión del Talento Humano.....	11
2.3.3. Procesos de la gestión del talento humano. ....	12
2.3.4. Admisión de personas.....	12
2.3.5. Aplicación de personas.....	14
CAPITULO III .....	19
MARCO METODOLÓGICO .....	19
3.1. Tipo de Investigación .....	19
3.1.1. Investigación Descriptiva .....	19
3.1.2. Explicativa .....	19
3.1.3. Correlación .....	19
3.2. Enfoque de la Investigación. ....	20
3.3. Técnicas de Investigación.....	20
3.4. Población y muestra.....	20
3.4.1. Población .....	20
3.4.2. Muestra .....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	20
3.5.1. Métodos .....	20
3.5.2. Inductivo – deductivo .....	21
3.5.3. Método analítico – sintético.....	21
3.5.4. Técnicas .....	21
3.5.6. Encuesta:.....	21
3.5.7. Fuentes secundarias .....	22

3.6. Resultados e interpretación de datos.....	22
3.6.1. Encuesta.....	23
3.7. Propuesta .....	33
3.7.1. Objetivo general. ....	34
3.7.2. Objetivos específicos.....	34
3.7.3. Análisis situacional.....	34
3.8. F.O.D.A. ....	35
Reglamento interno del personal .....	45
Obligaciones del personal.....	46
Prohibiciones del personal.....	46
Sanciones del personal.....	47
Obligaciones del empleador .....	47
Jornada y horario de trabajo .....	48
Integración.....	48
Pasos para el proceso de selección .....	48
El control .....	52
Compra de Software .....	52
Eficiencia.....	52
Economía.....	53
Áreas a controlarse .....	53
Control de Recursos Humanos .....	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES. ....	55
BIBLIOGRAFÍA .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta No. - 1 ¿Considera importante que se desarrolle un plan de mejoramiento de los recursos humanos en FALUVID S.A.?	23
Tabla 2: Pregunta No. - 2 ¿Le gustaría participar de un proceso de capacitación previo a la aplicación de un Reglamento Interno y un Manual de Funciones en esta empresa?	24
Tabla 3: Pregunta No. - 3 ¿Conoce acerca de la Administración por competencias en la Gestión de Recursos Humanos?	25
Tabla 4: Pregunta No. - 4 ¿Apoyaría la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo u operativo de FALUVID S.A.?	26
Tabla 5: Pregunta No. - 5 ¿Cómo califica la gestión administrativa del Recurso Humano de FALUVID S.A.?	27
Tabla 6: Pregunta No. - 6 ¿Estaría de acuerdo en que se evalúe periódicamente el desempeño de los componentes administrativos u operativos de FALUVID S.A.?	28
Tabla 7: Pregunta No. - 7 ¿Si las evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias, estaría de acuerdo en que se implemente otro esquema funcional?	29
Tabla 8: Pregunta No. - 8 ¿Aplicar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones permite mantener estándares de calidad en la empresa?	30
Tabla 9: Pregunta No. - 9 ¿Si un Manual de Funciones y un Reglamento Interno permiten desarrollar el potencial de trabajo, estaría de acuerdo en participar de su aplicación?	31
Tabla 10: Pregunta No. - 10 ¿Aplicar un Manual de Funciones y un Reglamento interno favorecen al establecimiento de vías de comunicación eficiente entre trabajadores y administrador?	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la importancia de un plan de mejoramiento de los recursos humanos en FALUVID S.A. ....	23
Figura 2. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la participación de proceso de capacitación previo a la aplicación de un Reglamento Interno y un Manual de Funciones en esta empresa. ....	24
Figura 3. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre los conocimientos sobre la Administración por competencias en la Gestión de Recursos Humanos. ....	25
Figura 4. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre el apoyo en la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo u operativo de FALUVID S.A. ....	26
Figura 5. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la calificación sobre la gestión administrativa del Recurso Humano de FALUVID S.A. ....	27
Figura 6. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas sobre la evaluación periódica del desempeño de los componentes administrativos u operativos de FALUVID S.A. ....	28
Figura 7. Evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias, para la implementación de otro esquema funcional. ....	29
Figura 8. Aplicación de un reglamento Interno y un Manual de Funciones que permite mantener estándares de calidad en la empresa. ....	30
Figura 9. Nos da a conocer la participación de los trabajadores en la aplicación del manual de Funciones y un Reglamento Interno. ....	31
Figura 10. Mediante este diagrama se observa que el manual de Funciones y un Reglamento interno favorecen al establecimiento de vías de comunicación eficiente entre trabajadores y administrador. ....	32
Figura 11 Organigrama actual de la Empresa FALUVID S.A. ....	37

## INTRODUCCIÓN

En materia de empresas la ciudad de Milagro se ha desarrollado considerablemente en los últimos años, las mismas que han sido impulsadas por la permanente competencia de grandes y pequeños comercios, entre estos se encuentra “Aluminio y Vidrio FALUVID S.A” el cual, su propietario el señor Wilson Eduardo Barreno Quispe inició este negocio en el año de 1994, ubicado en la Av. Juan Montalvo y Chile ubicado en la ciudad de Milagro. Comenzó con un negocio de venta de Aluminio y vidrio e implementos que se necesitan para la construcción de ventanas, puertas, etc. Por el cual ha sido de gran crecimiento sus ventas y se logró expandir en Naranjito y Babahoyo, por el cual se quisiera implementar el departamento de talento humano y las herramientas necesarias para brindar un óptimo servicio con la finalidad de satisfacer la clientela. Esta investigación servirá para que el propietario amplíe su clientela utilizando herramientas tecnológicas para hacer publicidad a través de redes sociales, tales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Pinterest, LinkedIn, WhatsApp, creación de página web, etc., Utilizando esos métodos para dar a conocer las oportunidades laborales. El objetivo es posicionar FALUVID en la ciudad de Milagro y expandirse a poblaciones cercanas, dando a conocer la calidad, durabilidad, buen acabado, precios razonables y excelente atención al cliente, factores que le sirven para competir eficazmente frente a negocios similares. Con el incremento de la clientela el patrimonio del negocio crecería positivamente. La empresa FALUVID S.A. el objeto de estudio es una empresa que esta direccionada por sus propietarios que tienen el objetivo muy claro; pero hasta el momento no habían implementado un lineamiento técnico en su administración.

El personal que labora en FALUVID S.A. hasta ahora no ha sido capacitado para la aplicación de un Manual de Funciones y un Reglamento Interno. La empresa FALUVID S.A. debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción. FALUVID S.A. no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha herramienta administrativa tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta muy necesaria hoy en día. Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y meta que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Tema

Diseño de Estrategias de Gestión de Talento Humano para la Empresa FALUVID S.A.

#### 1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad la importancia de gestionar el área talento humano genera un compromiso de las personas dentro de la organización, no solo porque exige resultados, sino la eficiencia y la eficacia de recursos humanos, y está constante evolución que ha permitido componer nuevas técnicas para las competencias laborales, que prevalece en cada organización. Sin embargo, la situación actual converge en mejorar los procesos administrativos como de producción y esto depende, de la cultura que posee cada organización, el ambiente laboral, y la implementación de su estructura organizacional.

Por lo tanto, el área de gestión de talento humano es vital para el desarrollo organizacional de las empresas, tiene una repercusión significativa en los trabajadores, en la cual si no existe una correcta preparación del personal se obtendrá una incompetencia laboral, no obstante, la empresa requiere implementar diseños de estrategias que permita fortalecer la capacitación profesional y capacidad de la competencia profesional, para cualquier cambio que la empresa demande.

Se necesita una apropiada planeación estratégica de la empresa Faluvid S.A. para direccionar los recursos y alcanzar cada objetivo trazado, es decir que proporcione a la organización una eficacia laboral que permita ser competitivo en el mercado, por lo tanto, el motor de la organización sería talento humano, que permite vincular a los trabajadores la capacidad, valores y conocimientos que permita el cumplimiento de los objetivos de la micro empresa en forma eficaz y eficiente.

Las empresas deben estar consciente de la nueva realidad debido a la globalización que ha impuesto retos a las organizaciones que han tenido en cuenta la gestión de talento humano, y se ve en la necesidad de diseñar nuevos modelos de gestión que permita potenciar a talento humano, para así lograr cumplir los objetivos, de la microempresa Faluvid S.A.

La empresa Faluvid S.A dedicada a la distribución y comercio de Aluminio y Vidrio no consta con el área de talento humano, faltando estrategias para poder dar un mejoramiento y así poder dar mayor rendimiento a la calidad de empleados.

La empresa en sí, ha detectado múltiples falencias debido a que, no se encuentra cada departamento bien definido, y es por ello

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide los diseños estrategias de gestión de talento humano para la empresa Faluvid S.A.?

## **1.3. Sistematización del Problema**

¿Cómo se diagnostica el proceso de contratación de colaboradores de la empresa FALUVID S.A.?

¿Cómo se el proceso de contratación la empresa FALUVID S.A.?

¿Cómo mejora la estructura y los procesos de Gestión de Talento Humano la empresa FALUVID S.A.?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivos General**

Formular un plan de endomarketing para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la micro empresa Faluvid S.A.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar el estado actual de los procesos de contratación de los colaboradores de la empresa FALUVID S.A.
- Determinar las estrategias más apropiadas en el proceso de contratación de la empresa FALUVID S.A.
- Definir las acciones requeridas para la mejora de la estructura y los procesos gestión de Talento Humano de la empresa FALUVID S.A.

## **1.5. Justificación**

Este proyecto de titulación está encaminado en determinar los modelos de gestión en talento humano que necesita en la micro empresa Faluvid S.A, sin embargo, en la actualidad se requiere mayor responsabilidad en las organizaciones para lograr una eficiente y eficaz administración en el área de talento humano, por lo que se necesita profesionales sumamente calificados acorde a sus cargos, e implementación de nuevas tecnologías en la gestión de talento humano, que dispone la necesidad de información fiable de cada persona, y sobre todo la formación y desarrollo de los empleados de la organización. (Abril Freire, 2018)

La necesidad de un modelo de gestión de talento humano que permita mejorar la incidencia del desempeño laboral en la organización, por lo que se requiere tener presente la motivación a nivel profesional y personal, para buscar el bienestar de la micro empresa Faluvid S.A. por lo que se requiere un cambio en talento humano y su desempeño laboral en el desarrollo personal, teniendo en cuenta que lo más importante en una organización es el talento humano. ( Guevara Manzano, 2014)

## **1.6. Delimitación del Problema**

1.6.1. **Área:** Administración

1.6.2. **Aspecto:** Endomarketing

1.6.3. **Delimitación geográfica:** Ecuador, Provincia del Guayas.

1.6.4. **Delimitación espacial:** Cantón Guayaquil.

1.6.5. **Delimitación temporal:** Período 2022.

1.6.6. **Empresa:** Faluvid S.A.

## **1.7. Idea a Defender**

Las estrategias de Gestión de Talento Humano, le permitirán a la empresa mejorar el proceso de selección de los trabajadores de la empresa FALUVID SA.

## **1.8. Línea de la Investigación/Facultad**

1.8.1. Dominio: Emprendimiento sustentable y sostenible con atención a sectores Tradicionalmente excluidos de la economía social.

1.8.2. Línea Institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

1.8.3. Línea de la Facultad: Marketing, comercio y negocios globales.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de estado del Arte

El análisis técnico de la Gestión del Talento Humano orientado a determinar las falencias de las funciones, actividades y competencias del personal administrativo y operativo de una empresa privada como FALUVID S.A., sin embargo se registran estudios aplicados a otras empresas, como es la Gestión del Talento Humano del Departamento de Caja del Banco Bolivariano y su incidencia en la atención al cliente; también consta como tesis de grado un “Manual de funciones para la Corporación Nacional de Electrificación CNEL conocida anteriormente como EMELSAD; en el cual se aplican los principios técnicos que componen las normas ISO 9001, en lo referente al control de calidad del personal administrativo y operativo de dicha institución del estado.

Se destaca que existen referencias: libros, documentos y bibliografía relacionada con los temas afines a la presente investigación, con lo cual se ha procedido a la recopilación bibliográfica y al soporte teórico de la presente investigación.

Ávila y Fernández (2017) Chiclayo, en su tesis titulada “Imagen corporativa del Hotel Gran Sipán, de tres estrellas, de la ciudad de Chiclayo”, para optar por el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teniendo como buen propósito analizar la imagen corporativa para el Hotel Gran Sipán de categoría tres estrellas en la ciudad de Chiclayo, la metodología de la fue de tipo descriptivo y cualitativo, la muestra que se obtuvo fue de 11 colaboradores, 11 clientes hospedados y 5 individuos de su alrededor del hotel Gran Sipán, utilizándose la entrevista y asimismo una encuesta.

Concluyéndose, por último, que hay dos términos que poseen una correlación, sin embargo, son totalmente diferentes y por lo tanto no deben confundirse. Como primer término la imagen corporativa, la cual la entidad se encarga de proyectar a su público, la imagen que poseen sus diferentes tipos de público de una determinada entidad en lo que concierne su identidad. Como segundo se tiene a la identidad corporativa, el cual es considerado como el ser de la entidad, lo que la empresa viene hacer en sí misma.

Morales (2016) Pimentel, en su tesis “Implementación de un Manual de Identidad Visual Corporativa para Mejorar el Posicionamiento de la MYPE de Abarrotes “variaditos” del centro de Chiclayo”, para optar por el título profesional de Licenciado en Artes y Diseño gráfico empresarial, en la Universidad Señor de Sipán, tuvo como fin efectuar un manual sobre la identidad visual corporativa para optimizar el posicionamiento de la MYPE. Esta investigación

se determinó por ser cuantitativa y asimismo fue cuasi experimental en lo que comprende su diseño; tomando a 70 sujetos como su muestra, se aplicó un cuestionario mediante la encuesta, los cuales sirvieron para la recaudación de los datos.

Concluyéndose que la MYPE de Abarrotes “Variaditos” no se muestra preocupada por utilizar estrategias que le permitan mejorar su identidad, debido a que la mayor parte de personas indicó no haber recibido información alguna del mini- market, o sobre su marca corporativa, en lo que concierne a los trabajadores y a su identificación con la marca de la entidad no se hallaba presente, el autor indica que es necesario que se implemente un manual de identidad visual corporativa propuesta en el presente estudio.

## **2.2. Marco teórico referencial**

### **2.2.1. El proceso del marketing interno**

Tortosa et. al (2017) define que el endomarketing es un marketing directo, basándose de la mayoría de los principios que suelen usarse en lo que es la mercadotecnia externa tradicional. Este tipo de marketing se considera como un insumo y también producto para lo que es la implementación del marketing y el programa de marketing externo. En otras palabras, que tanto las estrategias del marketing como su implementación no podrán diseñarse sin tomarse en cuenta antes un programa basado en el endomarketing.

#### **Producto**

Hace referencia a cada una de las conductas, modos o ya sea valores que cuentan los trabajadores que se consideran de utilidad para llevar a cabo ciertas estrategias del marketing. Tal implementación, en específico si suele tratarse de alguna estrategia nueva, necesitará ciertos cambios en los respectivos trabajadores. Es posible que tendrán que trabajar de una manera mayormente ardua, que cambien de funciones de trabajo o inclusive modifiquen sus comportamientos y que amplíen sus conocimientos (Tortosa et. al, 2017).

#### **Precio**

Se les denomina también como precios internos, siendo estos aquellos esfuerzos y cambios que se necesitan llevar a cabo por el lado de los empleados. En lo que refiere a los mayores esfuerzos y cambios que dichos deberán mostrar al implementarse las estrategias será equivalentes a lo que refiere los precios internos. Los trabajadores hacen cancelación de dichos precios mediante lo que deberán desarrollar, ya sea, cambiando o cediendo a la implementación de las estrategias del marketing (Tortosa et. al, 2017).

#### **Distribución**

Hace referencia a lo que es la expansión interna de las estrategias del marketing a los respectivos trabajadores a través de talleres, sesiones, reporte formal y también, conversaciones

personales. Del mismo modo, se toma en cuenta lo que es la instrucción, capacitaciones y los programas de socialización que fomentan lo que es la transmisión de estrategias nuevas de mercadotecnia hacia la empresa (Tortosa et. al, 2017).

### **Promoción**

Su propio nombre lo menciona se basa en dichas acciones como lo es de comunicar, brindar información y también persuadir a lo que refiere los trabajadores sobre cada uno de los beneficios de la implementación de estrategias de marketing. Pudiéndose llevar a cabo con la ayuda de material visual como son los videos o diapositivas, además se pueden utilizar volantes de noticias internas que pertenezcan a la entidad. Debido a la

Incrementación de diversidad de los trabajadores de la actualidad, se considera escasamente probable que solamente un medio consiga comunicarse de una manera exitosa con cada uno. Las organizaciones necesitan percatarse que el brindar datos relevantes a los trabajadores por una única vez en lo que respecta un solo formato no desarrollará una apropiada comunicación. De manera que, se considera de gran relevancia que se asegure que los trabajadores logren captar dicha estrategia, puesto que, de no ser así, se comprenderá que la comunicación no pudo ser producida (Tortosa et. al, 2017).

Utilizarse de una forma exitosa una perspectiva de endomarketing necesita la composición de variedad de componentes ya evaluados en este capítulo mismo. Primeramente, reclutar, seleccionar y capacitar a los trabajadores se considerarán como un componente conjunto relevante de la implantación de lo que respecta el marketing, con la injerencia de mercadotecnia como algo que se necesita en el desarrollo de dichas operaciones de recursos humanos y de personal, lo cual permite asegurar que los trabajadores lograrán alinearse con sus respectivas actividades designadas (Tortosa et. al, 2017).

En un segundo lugar, los directivos de alto rango necesitaran comprometerse de una manera general con lo que es la estrategia y también el plan de mercadotecnia general. Se considera crédulo esperar que todos los trabajadores se logren comprometer con la empresa cuando los propios directivos no lo están. Es decir, ni las estrategias mejores planeadas podrán tener éxito si los trabajadores responsables de dicha implantación no creen o incluso no se sienten comprometidos con la misma. En tercer lugar, aquellos programas de resarcimiento de los trabajadores necesitan relacionarse con la implantación de las estrategias de la mercadotecnia. Lo cual significa que deberá de compensarse a los empleados acerca de la base de comportamientos consistentes con lo que refiere las estrategias de mercadotecnia (Tortosa et. al, 2017).

En un cuarto lugar, la entidad necesita que se caracterice por promover una comunicación de tipo abierta entre cada uno de sus trabajadores, sin tomar en cuenta su jerarquía o nivel que

posea dentro de la empresa. Contándose con este tipo de comunicación es decir interactiva como abierta, los trabajadores logran comprender la contribución y también compromiso de los directivos y la manera en la que sus actividades concuerdan con los procesos de la implantación de lo que respecta la mercadotecnia general (Tortosa et. al, 2017).

Finalmente, las políticas, la estructura de la entidad y sus procesamientos necesitan estar acorde con las estrategias del marketing para de este modo confirmar que dicha puede ser implementada en un primer instante. En ciertas ocasiones tanto las políticas como también la estructura de la empresa suelen restringir lo que es la capacidad de los trabajadores para efectuar dicha estrategia de una forma muy eficaz. Pese a que se logren eliminar dichas limitaciones involucra darles la autoridad a los trabajadores de afinar de una manera creativa dicha estrategia o lo que es también su implementación, tal empoderamiento necesita que se use solo si es que la cultura de la entidad puede respaldarlo. No obstante, de ser usado de una manera adecuada como parte de la perspectiva interna de la mercadotecnia, es posible que experimente trabajadores mucho más estimulados, comprometidos y también satisfechos, del mismo modo los clientes se sentirán satisfechos y habrá un mejor desempeño con lo que respecta el marketing (Tortosa et. al, 2017).

### **Administración.**

Según James Stoner et.al “Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control”

Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos, que incluyen no sólo categorías económicas como tierra, capital, y trabajo, sino también información y tecnología.

### **Importancia de la Administración.**

La administración se fundamenta en marcar la diferencia en sus procesos y realizar funciones como planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades encomendadas a un grupo de individuos de una organización para conseguir resultados efectivos, controlar y después evaluar el desempeño eficazmente.

La administración constituye un factor muy importante dentro de toda empresa ya que permite alcanzar las metas y objetivos planteados de la misma. Sin embargo, las organizaciones para lograr las metas y objetivos requieren la asignación de recursos, estos recursos los obtienen de otras organizaciones, es decir, todas las organizaciones dependen de otras para alcanzar sus metas.

### **El papel del administrador.**

Todo directivo planea, organiza, contrata personal, coordina, motiva, lidera y controla. El planear constituye la actividad más importante para un gerente. Debe preguntarse: ¿Cuál es el objetivo de todas mis acciones? en los procesos de planeación, es muy importante establecer un objetivo, a fin de formar un equipo, determinar deberes, labores, y comenzar el proceso de delegación. Sólo mediante objetivos establecidos, un administrador puede conseguir el cumplimiento de las metas, siempre y cuando se delegue una persona responsable encargada de dirigir las actividades asignadas, conocido como gerente.

### **Elementos del proceso administrativo.**

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar que, el hecho de los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Según Idalberto Chiavenato, “Se toma la administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados.”

### **Planificación.**

Según Donnelly James et.al., dice: “La planificación se orienta hacia el futuro; hacia lo que debe lograrse y cómo hacerlo. En esencia, la planificación incluye transacciones de la gerencia que determinan los objetivos para el futuro y los medios apropiados para lograrlos. El resultado de esta función es un plan, un documento escrito que especifica los cursos de acción que la empresa tomará.”

Según Idalberto Chiavenato, “La planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro, desempeño organizacional y deciden sobre los recursos y tareas necesario para alcanzarlos de manera adecuada.”

## **Organización**

Según James Stoner et.al. “Organización es un proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.”

Según Idalberto Chiavenato, “La organización busca los medios y recursos que permitan llevar a cabo la planeación, y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos.”

### **Dirección.**

La dirección es un proceso que implica dirigir, mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección

Según Idalberto Chiavenato “La dirección presenta la propuesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales”

### **Control**

según Jame Stoner et.al. “Control es el proceso que permite que el gerente deba estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas”

Según Idalberto Chiavenato “El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido.

El control constituye la cuarta función administrativa, ya que este proceso depende de la planificación, de la organización y de la dirección para formar el proceso administrativo. La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planteó, organizaron y dirigió, se ajusten, tanto como sea posible, a los objetivos establecidos.

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.3.1. Gestión del Talento Humano.**

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes

La gestión del talento humano se refiere a las personas que componen una organización. Cuando los gerentes realizan actividades de recursos humanos como partes de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a la que pertenecen.

### **2.3.2. Objetivos de la Gestión del Talento Humano.**

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consistente y esté más atenta de los empleados. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

El objetivo de la Gestión del Talento Humano es hacer que las personas ayuden a las organizaciones a cumplir con sus objetivos y tratar que el colaborador de la empresa se sienta a gusto en su puesto de trabajo, con el fin de que realice sus tareas de manera satisfactoria.

Los colaboradores dependiendo de la manera que se les trate, pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización, la gestión del talento humano encamina a las personas a lograr los objetivos propuestos, basados en los siguientes lineamientos:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización de empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

### **2.3.3. Procesos de la gestión del talento humano.**

La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, entre otros. Resumiendo, y entendiendo los seis procesos a estudiar de la siguiente manera:

- a) Admisión de personas
- b) Aplicación de personas
- c) Compensación de las personas
- d) Desarrollo de personas
- e) Mantenimiento de personas
- f) Monitoreo de persona

### **2.3.4. Admisión de personas.**

Chiavenato Idalberto, señala a la admisión de personas como: “Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas.

Las organizaciones no pueden desarrollar ni crecer por sí solas, necesitan de las personas para poder trabajar, las organizaciones escogen a los empleados que desean que laboren en sus instalaciones, y las personas escogen a las organizaciones donde anhelan trabajar y aplicar sus esfuerzos.

La admisión de personas actúa como una especie de filtro en el cual las organizaciones eligen a los candidatos capaces de adaptar fácilmente sus características personales a las características de la organización, como tal comprende dos temas a estudiar.

Toda organización para el cumplimiento de sus actividades necesita contratar personal eficiente y eficaz, con el fin de que realicen sus tareas encomendadas de manera correcta.

*a.*- Reclutamiento de personas

El reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del MRH para abastecer su proceso selectivo.

Se llama reclutamiento al proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

*b.- Selección de personas.*

La selección de personas funciona como un filtro que permite que solo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten características deseadas por la organización.

La selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados.

Entre las técnicas de selección más utilizadas están: entrevistas, pruebas de conocimiento, pruebas psicométricas, de personalidad y técnicas de simulación.

- *Entrevista de Selección.* - Es una de las técnicas más usadas, se encuentra integrada por el entrevistador y el entrevistado por medio de un diálogo, conocido como proceso de comunicación.
- *Pruebas de conocimientos o de capacidades.* - Las pruebas de conocimiento permiten determinar cuál es la noción de cada colaborador, es decir, evaluar la información que ha retenido la persona de acuerdo al campo técnico y profesional, en cambio las pruebas de capacidad permiten evaluar el desempeño de las tareas.
- *Pruebas Psicométricas.* - Mide la manera porcentual las habilidades y aptitudes de cada individuo, permitiendo tener un diagnóstico en los resultados futuros de acuerdo al desarrollo del colaborador.
- *Pruebas de personalidad.* - permiten los aspectos de una persona sea su carácter o personalidad (como la motivación, frustraciones, compromiso de cada individuo).
- *Técnicas de simulación.* - Es una técnica dinámica puede ser grupal o individual, aparte de las pruebas psicológicas y de las entrevistas que por lo general se realizan, al candidato deberá dramatizar el puesto de trabajo que posiblemente va a desempeñar. Debe ser aplicada esta técnica por un especialista como por ejemplo un psicólogo.

### **2.3.5. Aplicación de personas.**

Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional, diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

Este proceso permite delegar cargos asumiendo el cumplimiento de cada actividad que se haya designado a un miembro de la organización.

#### **a-. Diseño de cargos.**

El diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos

El diseño de cargos se refiere al proceso por el cual los gerentes deciden las tareas y autoridad por el cargo

#### **b) Evaluación del desempeño.**

La evaluación del desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en el que cumple los requisitos de su trabajo.

La evaluación del desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo.

La evaluación del desempeño es una herramienta utilizada para conocer y medir las potencialidades del trabajador. Toda evaluación es un proceso para estimular el valor, la excelencia, y las cualidades de alguna persona. La evaluación del desempeño consiste en inspeccionar las actividades que desempeña cada miembro de la organización, con el fin de determinar su productividad.

#### **Compensación de personas.**

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.

De acuerdo al desenvolvimiento de cada persona en base a su esfuerzo laboral, las empresas deberán considerar la importancia de recompensar al personal ya sea económicamente o con beneficios sociales, con el fin de que las personas se sientan motivadas en la organización.

### **a. Remuneración**

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor diaria, incluido sus beneficios sociales.

La remuneración es la compensación que recibe cada colaborador de la organización a cambio de sus servicios prestados.

### **b) Incentivos.**

Los incentivos y la participación en las utilidades constituyen enfoques de compensación que impulsan logros específicos. Los sistemas de incentivos establecen estímulos con base en el desempeño y no a la antigüedad o en las horas que se haya laborado.

Es necesario remunerar el tiempo que las personas dedican a la organización, pero no es suficiente. Es preciso incentivarlas continuamente a cumplir lo mejor posible, superar el desempeño actual y alcanzar metas y resultados desafiantes formulados para el futuro.

Para funcionar dentro de ciertos estándares de operación, las organizaciones disponen de un sistema de recompensas y sanciones para dirigir el comportamiento de sus miembros.

### **c) Beneficios y servicios.**

Beneficios son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados. Incluyen salud y seguridad, vacaciones, pensiones, planes de educación, descuentos en productos de la compañía, etc.

Beneficios son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios.

### **Desarrollo de personas**

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

Las personas constituyen el principal activo de la empresa, por esta razón nace la necesidad de que reciban una capacitación adecuada, con el fin de que realicen sus actividades de manera eficientes.

Los elementos a estudiar en esta parte son:

#### a) Entrenamiento

Entrenamiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

La educación profesional comprende tres etapas ligadas entre sí, pero diferenciadas entre ellas:

- Formación profesional: Prepara al hombre para ejercer una profesión.
- Perfeccionamiento o desarrollo profesional: Perfecciona al hombre para una carrera dentro de una profesión.
- Entrenamiento: Adapta al hombre para cumplir un cargo o una función.

El entrenamiento es la educación profesional que busca adaptar al hombre a un determinado cargo. Sus objetivos se sitúan a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada.

#### b) Programas de cambio.

Las personas se desarrollan, aprenden cosas nuevas, modifican sus comportamientos y sus actitudes, tienen nuevas motivaciones, crean nuevos problemas. Los tiempos cambian. En las organizaciones, algunos cambios se presentan en el curso de los procesos, en tanto que otros se proyectan con anticipación. El término desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y se proyecta con anticipación.

Desarrollo de RH: conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales o con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un período específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano.

- Cultura Organizacional

La única manera de cambiar las organizaciones es transformando su cultura, esto quiere decir cambiar los sistemas dentro de los cuales trabajan y viven las personas. Cada organización es un sistema complejo en la que laboran personas con diferentes creencias, aptitudes, expectativas, valores y modos de vida; un sistema humano que tiene características, cultura y sistema de valores propios.

- **Cambio Organizacional**

Cambio organizacional es la manera como el sistema establecido vive el cambio que se está implantando. El cambio es una sucesión de hechos, es una modificación observada en la cultura o la estructura de un sistema organizacional.

c) **Comunicación**

Comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas en busca de una relación del comunicado que se emite.

En la comunicación no solo se emite el mensaje, sino también se recibe una respuesta y nuevamente se comunica ante esta respuesta. Todo esto se lo realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

En términos generales existen dos tipos de comunicación:

- **Comunicación verbal:** Se expresa mediante el uso de la voz.
- **Comunicación no verbal:** Se expresa a través de un lenguaje corporal como gestos y movimientos.

**Mantenimiento de personas**

El mantenimiento de recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los que sobresalen los planes de compensación monetaria, beneficios sociales, e higiene y seguridad en el trabajo.

El éxito de una organización dentro de lo que es la gestión de personas, está en aplicar adecuadamente los recursos humanos, es decir; captar el personal idóneo, mantenerlo satisfecho con lo que hace, motivado y asegurando las condiciones físicas, psicológicas y sociales que estimulen la permanencia en la organización y el compromiso con ella a través de la consecución de los objetivos organizacionales. Se encamina bajo los siguientes parámetros:

a) **Disciplina.**

La conformidad pura y sencilla de las personas con las reglas y normas que la organización establecía, porque eran adecuadas al alcance de los objetivos organizacionales.

La disciplina es el autocontrol que las personas realizan sobre sus tareas. Las personas ajustan sus comportamientos a las reglas organizacionales, mientras que la organización examina las metas y el alcance de los objetivos.

## Administración de conflictos

Las personas nunca tienen objetivos e intereses idénticos; portanto, las diferencias de objetivos y de intereses siempre producen alguna especie de conflicto. Cuando el conflicto se da, en la organización es el administrador o el supervisor la persona que debe conocer las posibles soluciones y resoluciones ya sea que comprenda a un solo individuo o a un grupo determinado.

### b) Higiene, seguridad y calidad de vida

La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas.

La salud mental contiene todos aquellos aspectos psicológicos y sociológicos del ambiente laboral que actúan positivamente sobre el comportamiento de los individuos, evitando así los efectos emocionales como el estrés y el cansancio.

Los elementos más importantes de la higiene laboral son:

- Ambiente físico de trabajo: Iluminación, ventilación, temperatura, ruidos, olores, colores.
- Ambiente psicológico de trabajo: Relaciones humanas agradables, tipo de actividad motivadora, estilo de gerencias, democrática y participativa, eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Aplicación de principios de ergonomía: Máquinas y equipos adecuados a las características humanas, mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas, herramientas que reduzcan la necesidad de esfuerzo físico humano.
- Seguridad en el trabajo incluye tres áreas principales de actividad: prevención de accidentes, prevención de incendios y prevención de robos.
- La seguridad en el trabajo son todas aquellas medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas practicadas por las personas para reducir las condiciones inseguras del ambiente y evitar accidentes futuros.
- Un plan de higiene y seguridad que identifique los riesgos en el sitio de trabajo, disminuirá la inseguridad de los que conforman la organización.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

En este proyecto se utilizará la investigación descriptiva, debido a que se examinarán variables de forma dependiente e independiente, para luego ser representadas en el proyecto de investigación.

##### **3.1.1. Investigación Descriptiva**

La investigación es de carácter descriptivo por cuanto al objeto de estudio se lo identificó en sus particularidades a partir de observaciones y encuestas, las cuales sirvieron para analizar el desempeño, especialmente del personal operativo de FALUVID S.A.; y determinar posibles soluciones a las diversas problemáticas establecidas en el área laboral.

##### **3.1.2. Explicativa**

Esta investigación es explicativa debido a que se encuentra orientada a analizar la calidad del personal operativo de FALUVID S.A., basado principalmente en sus funciones y desempeño, así como estrategias de mejoramiento para la empresa.

##### **3.1.3. Correlación**

Se analiza cómo se relacionan o vinculan, la motivación o capacitación de los colaboradores de la empresa y su nivel de desempeño en cada puesto de trabajo; de la misma manera se cuantifica la eficiencia de su trabajo en la cadena de comercialización de los productos, en términos de días, semanas, meses y año; todo esto apoyado en la técnica diseñada específica para la empresa FALUVID S.A.; sobre evaluación de personal.

### **3.2. Enfoque de la Investigación.**

El enfoque de este proyecto de investigación será mixto (cuantitativos-cualitativo) y que de esta manera lograremos obtener resultados más completos en relación al cliente.

### **3.3. Técnicas de Investigación**

La técnica a realizarse será por medio de encuestas y entrevistas, para analizar que incide en el proceso de compra del cliente.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

La población considerada para investigación son todos los componentes humanos con que cuenta la empresa FALUVID S.A., que en total llegan a 9 personas 3 de las cuales son parte del personal administrativo y los 6 restantes cumplen funciones operativas.

#### **3.4.2. Muestra**

De acuerdo a los manuales de estadística se sostiene que la mínima cantidad que es necesaria para poder aplicar la fórmula del cálculo de la muestra es de 200 personas. No se aplicó dicha fórmula por no cubrir con ese número y se optó por aplicar la encuesta a todos los integrantes de la empresa en estudio, tal como lo recomienda la teoría en estadística.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación**

#### **3.5.1. Métodos**

Los métodos de investigación nos permiten desarrollar de una manera correcta la investigación y así llegar a los resultados planteados. Los métodos aplicados son los siguientes:

### **3.5.2. Inductivo – deductivo**

Este método permite ir de lo general a lo específico. Para que el desempeño del personal sea correcto, debe acompañar un excelente proceso de selección del personal en determinado encargo o función, al tiempo se debe llevar a efecto procesos de capacitación, se necesita implementar un buen sistema de evaluación; aumentar la eficacia de los procesos y comprometer todos los aportes para optimizar la operatividad de la empresa. Es decir, si se induce al personal a una capacitación permanente, se considera su opinión y experiencia en determinado campo y se va ajustando los procesos en función del mejoramiento individual y colectivo se deduce que la empresa tendrá el éxito y eficacia en su misión y visión.

### **3.5.3. Método analítico – sintético**

Este método permite analizar y describir de manera ordenada algún hecho que se esté suscitando en la parte administrativa de la empresa. La falta de un Manual de funciones, un reglamento interno y un organigrama funcional en la empresa FALUVID S.A., deriva en un deficiente proceso administrativo y operativo de la misma, la implementación de estos componentes permitirá fortalecer la problemática planteada debido al grupo de aspectos formales que deben asumir y cumplir los trabajadores de la empresa.

### **3.5.4. Técnicas**

Las técnicas de investigación permiten recolectar información para procesar y luego analizar, por lo tanto, se justificó llevar a efecto una encuesta.

### **3.5.6. Encuesta:**

La encuesta permitió recolectar información a un grupo de personas elegida a través de un cuestionario que es elaborado por el investigador.

Esta técnica se utilizó para conocer los criterios de los administradores y empleados, para determinar las falencias operativas que existen dentro de la empresa, es por esta razón que se

procedió a realizar la encuesta, ya que a través de ella se obtiene respuestas que sirvieron para solucionar los problemas.

### **3.5.7. Fuentes secundarias**

Estos son los registros escritos que fueron recogidos en un trabajo práctico; la información proveniente de bibliografía y fuentes de Internet.

### **3.6. Resultados e interpretación de datos**

La presente encuesta fue aplicada al personal administrativo y operativo de la Empresa FALUVID S.A. de Santo Domingo, sobre la gestión de los recursos humanos. De la misma manera conocer su opinión acerca de un plan de capacitación al cual deben integrarse a fin de optimizar su tiempo y trabajo.

### 3.6.1. Encuesta

El diseño de esta encuesta fue elaborado para medir el nivel de satisfacción del cliente interno de la empresa FALUVID S.A., y a continuación se detalla la misma:

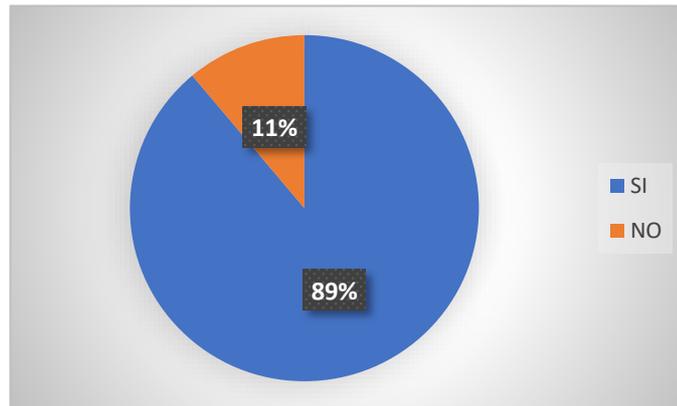
*Tabla 1 Pregunta No. - 1 ¿Considera importante que se desarrolle un plan de mejoramiento de los recursos humanos en FALUVID S.A.?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

*Figura 1. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la importancia de un plan de mejoramiento de los recursos humanos en FALUVID S.A.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se puede apreciar que el 89% de las personas encuestadas manifiesta que SI está de acuerdo en que se desarrolle un plan de mejoramiento de recursos humanos en FALUVID S.A.; mientras que el 11% dice que no está de acuerdo.

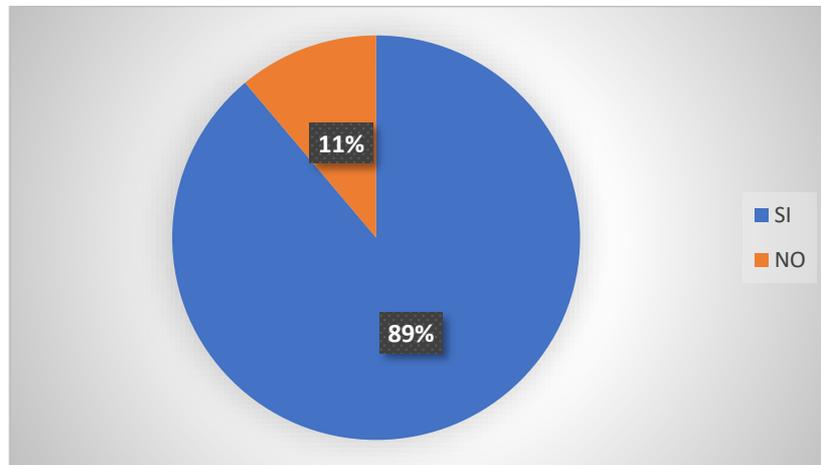
**Tabla 2 Pregunta No. - 2 ¿Le gustaría participar de un proceso de capacitación previo a la aplicación de un Reglamento Interno y un Manual de Funciones en esta empresa?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

**Figura 2. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la participación de proceso de capacitación previo a la aplicación de un Reglamento Interno y un Manual de Funciones en esta empresa.**



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se observa que el 89% de personas manifiesta que SI estaría de acuerdo en participar de un proceso de capacitación al interior de FALUVID S.A., mientras que el 11% dice que no.

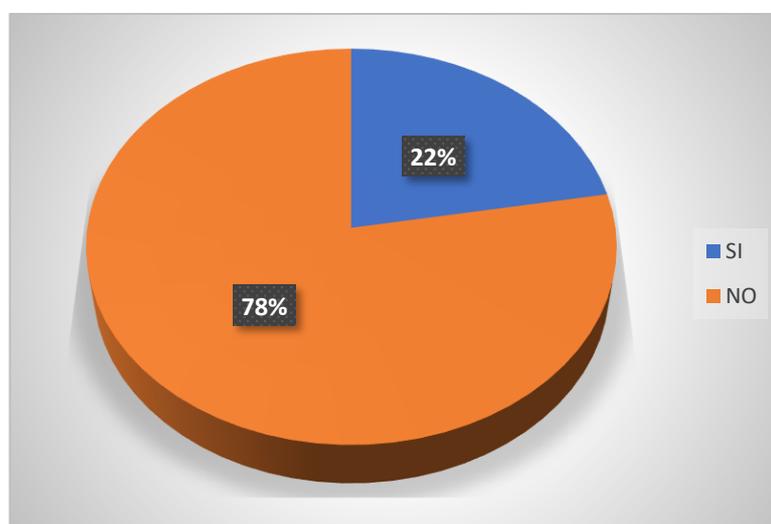
*Tabla 3 Pregunta No. - 3 ¿Conoce acerca de la Administración por competencias en la Gestión de Recursos Humanos?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	2	22%
NO	7	78%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

*Figura 3. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre los conocimientos sobre la Administración por competencias en la Gestión de Recursos Humanos.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se observa que el 78% de las personas encuestadas manifiesta que NO conocen acerca de la Administración por competencias, en lo concerniente a la aplicación en Gestión de Recursos Humanos, mientras que el 22% dicen que si lo han escuchado pero que no conocen el detalle dichos contenidos.

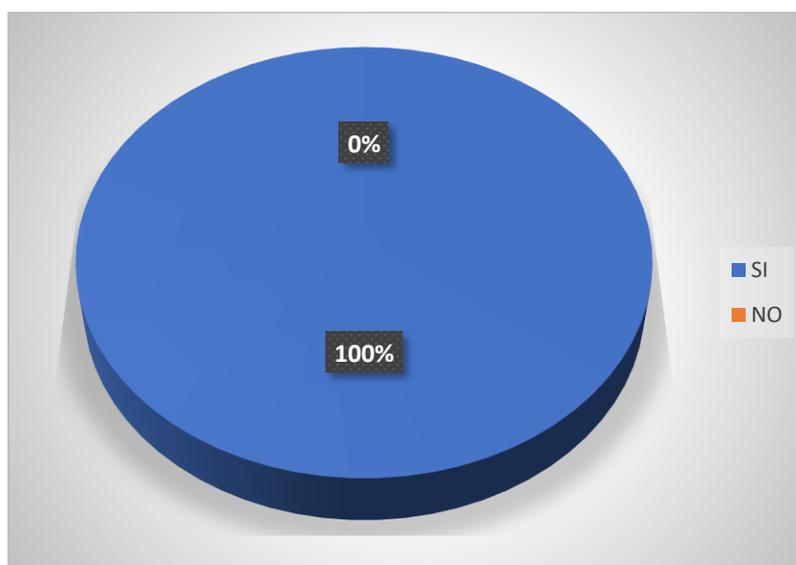
**Tabla 4** *Pregunta No. - 4 ¿Apoyaría la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo u operativo de FALUVID S.A.?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Rodríguez & Alcívar

**Figura 4.** *Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre el apoyo en la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo u operativo de FALUVID S.A.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se puede apreciar que el 100% de las personas, SI estaría de acuerdo en que se apoye la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo u operativo de FALUVID S.A.

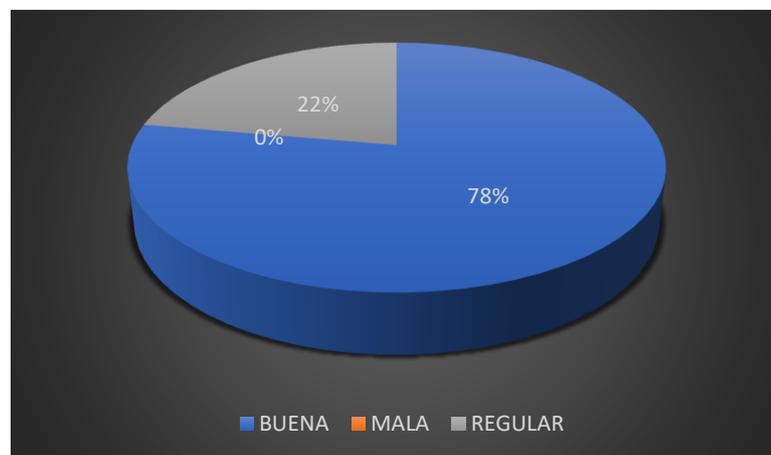
**Tabla 5 Pregunta No. - 5 ¿Cómo califica la gestión administrativa del Recurso Humano de FALUVID S.A.?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENA	7	78%
MALA	0	0%
REGULAR	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

**Figura 5. Mediante este diagrama se podrán observar las respuestas dadas sobre la calificación sobre la gestión administrativa del Recurso Humano de FALUVID S.A.**



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se aprecia que el 78% de las personas encuestadas indican que es buena la gestión administrativa del Recurso Humano de FALUVID S.A., mientras que el 22% indica que es regular su gestión y el 0% para “mala”.

**Tabla 6 Pregunta No. - 6 ¿Estaría de acuerdo en que se evalúe periódicamente el desempeño de los componentes administrativos u operativos de FALUVID S.A.?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

**Figura 6. Mediante este diagrama se podrán observar las respuesta sobre la evaluación periódica el desempeño de los componentes administrativos u operativos de FALUVID S.A.**



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se observa que el 78% de encuestados sostiene que Si estaría de acuerdo en que se evalúe periódicamente el desempeño de todos los componentes administrativos u operativos de FALUVID S.A., mientras que el 22% dicen que NO estarían de acuerdo.

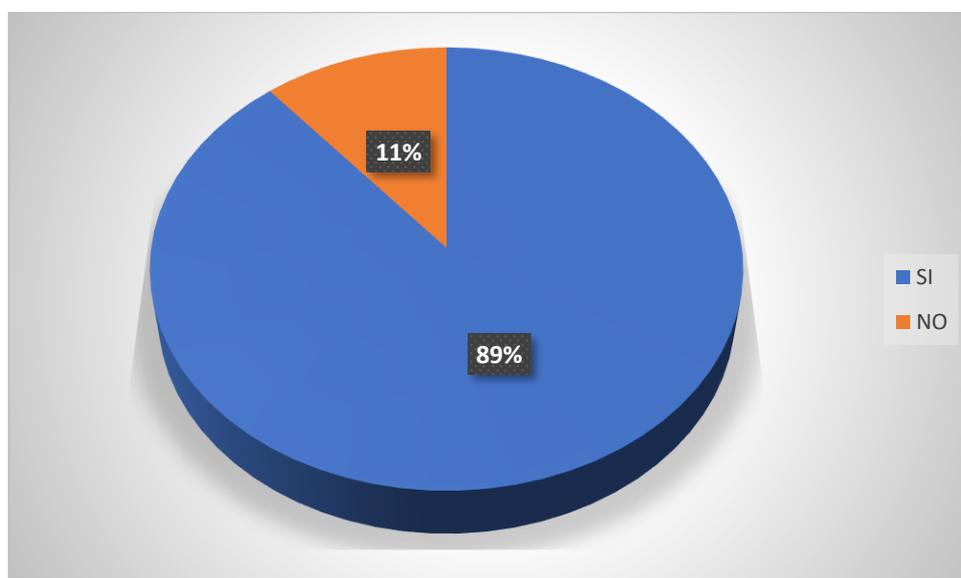
*Tabla 7 Pregunta No. - 7 ¿Si las evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias, estaría de acuerdo en que se implemente otro esquema funcional?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

*Figura 7. Evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias, para la implementación de otro esquema funcional.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

El 89% de encuestados manifiesta que Si estaría de acuerdo en que se implemente un nuevo esquema funcional si las evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias; mientras que el 11% indica que no estaría de acuerdo.

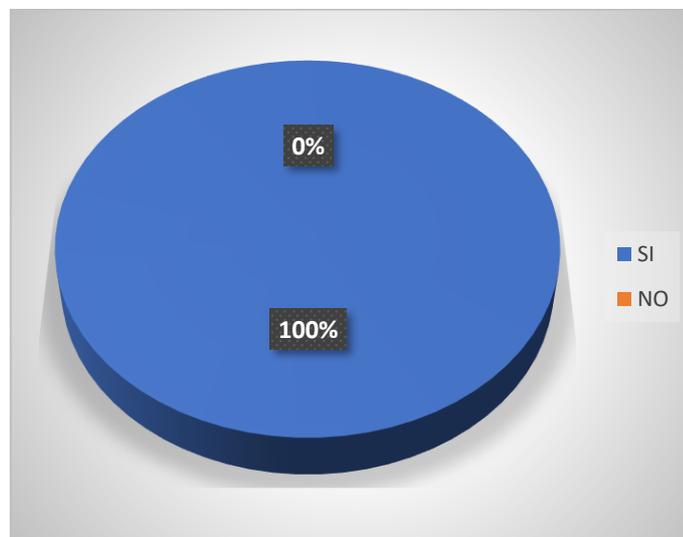
*Tabla 8 Pregunta No. - 8 ¿Aplicar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones permite mantener estándares de calidad en la empresa?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

*Figura 8. Aplicación de un reglamento Interno y un Manual de Funciones que permite mantener estándares de calidad en la empresa.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Como se puede apreciar el 100% de los encuestados sostiene que la técnica SI permite mantener estándares de calidad adecuados.

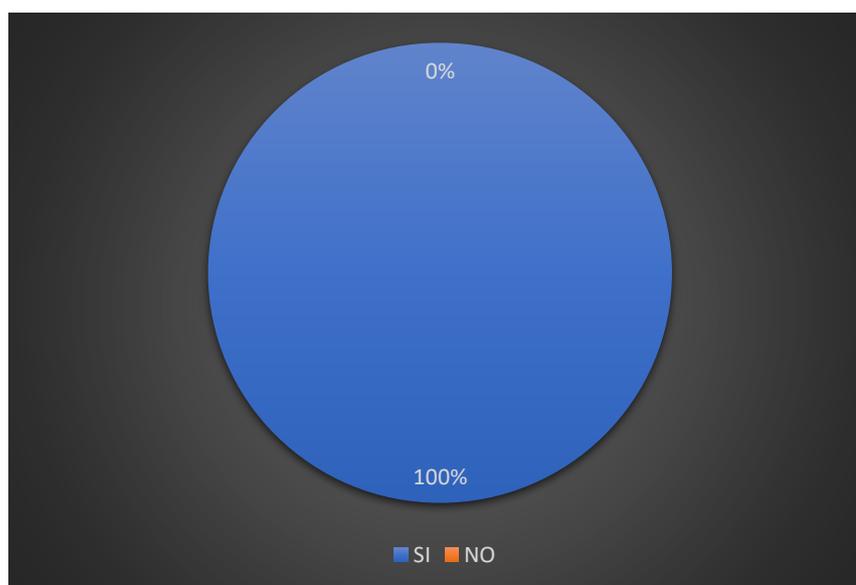
*Tabla 9 Pregunta No. - 9 ¿Si un Manual de Funciones y un Reglamento Interno permiten desarrollar el potencial de trabajo, estaría de acuerdo en participar de su aplicación?*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

*Figura 9. Nos da a conocer la participación de los trabajadores en la aplicación del manual de Funciones y un Reglamento Interno.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se puede observar que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que si un Manual de Funciones y un Reglamento Interno, permiten desarrollar el potencial de trabajo humano, SI estarían de acuerdo en su aplicación.

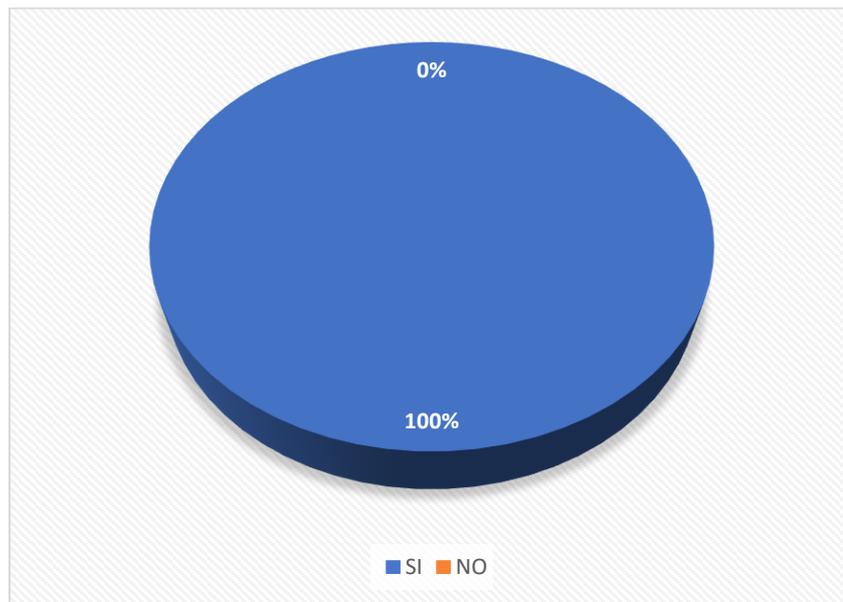
**Tabla 10 Pregunta No. - 10 ¿Aplicar un Manual de Funciones y un Reglamento interno favorecen al establecimiento de vías de comunicación eficiente entre trabajadores y administrador?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

**Figura 10. Mediante este diagrama se observa que el manual de Funciones y un Reglamento interno favorecen al establecimiento de vías de comunicación eficiente entre trabajadores y administrador.**



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

Se puede observar que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que SI es importante que exista una vía directa de comunicación entre todos los trabajadores y su administrador.

El tema “Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa FALUVID S.A., según los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los clientes internos se verifica que la mayoría de los colaboradores son personas con instrucción superior y que tienen un título académico de ahí se desprende el potencial de la empresa para asumir cualquier sistema técnico de administración ya que la formación es una gran fortaleza; son personas que con un proceso específico de capacitación se pueden especializar en una determinada área de la empresa y ser muy eficientes en ella.

Así mismo de parte de la empresa no se emprendido ninguna propuesta sobre la estructuración de un Manual de Funciones y de un Reglamento Interno, y su forma de implementación; por otro lado, los colaboradores al momento de ingresar a la empresa no han sido sometidos a pruebas de evaluación para una determinada actividad en la empresa.

Debe admitirse que hasta el momento la administración de FALUVID S.A. ha sido empírica y no se ha apoyado en la técnica, tal como sería lo recomendable; se reconoce además que no ha existido una buena comunicación entre los trabajadores y los administradores de la empresa; de lo cual se desprende que pese a que los trabajadores están afiliados y son reconocidos sus derechos, no se evidencia una vía eficiente de comunicación entre las partes; lo que ha promovido en el global, un bajo rendimiento y nivel de ventas; representando una gran pérdida en tiempo, recursos materiales y económicos.

### **3.7. Propuesta**

El presente trabajo reviste importancia porque analiza cada uno de los componentes necesarios para desarrollar eficientemente el trabajo de las diversas unidades que comprenden FALUVID S.A.; las mismas que serán apoyadas en su funcionalidad ya que contarán con tres referentes administrativos fundamentales para el buen direccionamiento operativo como son: Orgánico Funcional, Reglamento Interno y Manual de Funciones.

El desarrollo del proyecto se justifica desde el punto de vista técnico porque existe el diagnóstico investigativo con los lineamientos necesarios para elaborar la propuesta. El presente informe será una herramienta administrativa que permita la toma de decisiones oportunas y a la vez establezca mecanismos de medición y correctivos para la optimización total de cada uno de los componentes humanos.

El presente trabajo investigativo es importante porque aportará al modelo administrativo de la empresa FALUVID S.A.; que se ha visto afectada en el índice de ventas; principalmente a una inexistente área de Recursos Humanos o a la inexistencia de un Manual de Funciones,

reglamento Interno o un Orgánico Funcional; lo que conlleva a que la empresa motivo de estudio en la actualidad se administre empíricamente y no apoyado en la técnica como sería lo recomendable.

El diagnóstico investigativo y propuesta constituyen una aportación técnica original y novedosa que servirá como modelo para la empresa FALUVID S.A. y puede ser aplicado otras que tengan similar ámbito de trabajo, permitirá mejorar el nivel administrativo, operativo y por ende aportará al incremento del índice de satisfacción del cliente y de ventas.

Con esta investigación se benefician las pequeñas y medianas empresas cuyo capital humano son los elementos principales de las empresas. Es importante para las empresas desarrollar políticas de responsabilidad social, gestiones sensibles a las necesidades de los trabajadores, medidas de conciliación y de igualdad para mejorar la motivación de los empleados y clima laboral.

Es una herramienta para el administrador en la toma de decisiones y establecer mecanismos y correctivos para la optimización total de cada uno de ellos.

### **3.7.1. Objetivo general.**

- Diseñar un Manual de Funciones, un Reglamento Interno y un orgánico funcional para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Empresa FALUVID S.A.

### **3.7.2. Objetivos específicos.**

- Elaborar el Orgánico Funcional, Manual de Funciones y Reglamento Interno de la empresa FALUVID S.A.
- Establecer los procesos de evaluación y control en la aplicación del Manual de Funciones, Reglamento Interno y Orgánico Funcional en la Empresa FALUVID S.A.

### **3.7.3. Análisis situacional**

La estructura administrativa de FALUVID S.A. , permitirá con la aplicación de la presente propuesta, tomar decisiones rápidas y oportunas en razón de que es un solo gerente el responsable de las decisiones administrativas y operativas, por otro lado todo el personal de apoyo está disponible para cualquier cambio en el aspecto técnico, administrativo o de comercialización, ya que todos ellos tienen un nivel de educación superior y más del 50%

tienen título universitario en especialidades afines a los requerimientos de la empresa; esto permitirá ser más eficientes al momento de aplicar nuevos conceptos y será una ventaja estratégica sobre las empresas que tienen el mismo ámbito de acción.

Se prevé una tendencia a la consolidación administrativa para FALUVID S.A., por la apertura que ha dado el gerente a las sugerencias técnicas que se plantean en este informe y que pretenden fortalecer los diferentes componentes de la empresa.

Respecto a las amenazas externas para la empresa se debe indicar que es importante considerar que el cantón Santo Domingo tiene una de las mayores tasas de crecimiento en el país y que más bien se incrementan las posibilidades de comercialización de los productos. De la misma manera cabe indicar que no se prevé un cambio social importante o acción política que en el futuro inmediato o mediano, pueda alterar la estabilidad del país.

### **3.8. F.O.D.A.**

#### **Fortalezas**

- FALUVID S.A., es una empresa con mucha trayectoria que lleva trabajando más de diez años en forma ininterrumpida; tiempo en el cual ha asimilado mucha experiencia en la comercialización de productos de aluminio y vidrio.
- El trato a la clientela será personalizado, la cual está apoyado en el buen nivel técnico y académico de las personas que atienden al público.
- El tiempo de trabajo de la empresa permite tener un registro de cuáles son los materiales, equipos, insumos y pinturas de línea arquitectónica que tienen mayor volumen de ventas y son la preferencia de los clientes frecuentes.

#### **Oportunidades**

- El gerente de FALUVID S.A.; está dispuesto a capacitarse para tecnificar los componentes administrativos, así como a aprender y reproducir sobre técnicas de ventas, u otros contenidos que debe emplear el personal que atiende al público.
- Los productos finales de la presente investigación como son el Reglamento Interno,

Orgánico Funcional y Manual de Funciones están en un resumen de fácil acceso para todo personal administrativo u operativo.

- Se debe diseñar un plan estratégico de marketing, considerando visitas personalizadas en toda la zona de influencia, por otro lado, se debe visitar a proyectos de vivienda y de construcción de obras civiles; donde hay más posibilidades de insertar los productos de la empresa.

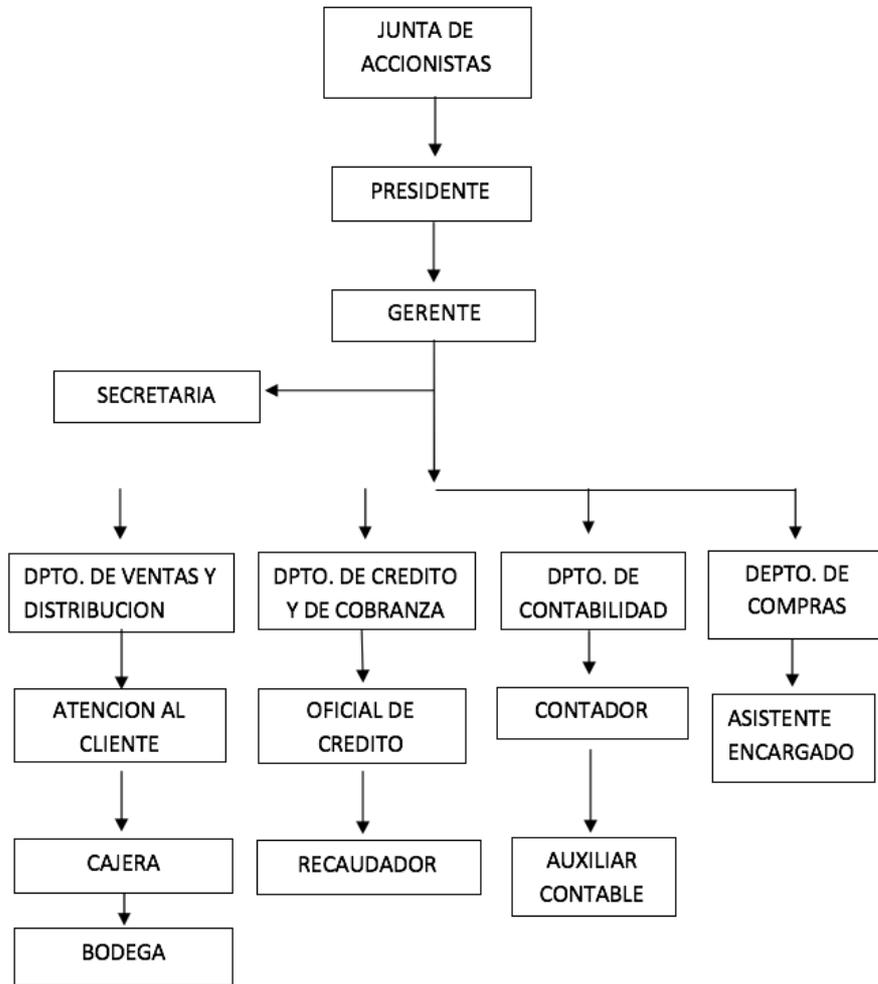
### **Debilidades**

- Sistema administrativo tradicional.
- Apertura de créditos nuevos sin documentación de soporte ocasiona pérdidas por la generación de las cuentas incobrables.
- Carencia de Manual de Funciones, Reglamento Interno y Orgánico Funcional.
- Falta de un cronograma de ventas y de utilización de herramientas de marketing y publicidad.
- Demora en el despacho de la mercadería.
- Carencia de políticas de precios, descuentos y de atención personalizada.

### **Amenazas**

- Carencia de políticas empresariales. El no contar con un proceso organizativo y de control empresarial hace que se pasen por alto situaciones que se deben manejar cumpliendo un proceso bien definido donde se establezcan líneas de acción inmediata.
- Aparición de nuevos competidores. Para FALUVID S.A.; es una amenaza la aparición local comerciales que tengan la misma línea de trabajo, dentro de la zona de influencia de este local.
- Preferencia de compra a la competencia por innovación del servicio de venta.

*Figura 11 Organigrama actual de la Empresa FALUVID S.A.*



Elaboración: Alcívar & Rodríguez (2023)

## MANUAL DE FUNCIONES

### A1. GERENTE

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Propietarios de la Empresa FALUVID S.A.

#### FUNCIONES:

1. Representar a la Empresa FALUVID S.A. CÍA LTDA.
2. Administrar la gestión de recursos de la empresa.
3. Realizar el control y evaluación del cumplimiento de políticas, normas y directrices en su jurisdicción e informar periódicamente a los propietarios de la empresa.
4. Realizar el control del estado de avance de los procesos administrativos y de comercialización de FALUVID S.A.
5. Participar en actividades de coordinación con los departamentos de Distribución y Ventas; Departamento de Crédito y Cobranza; Departamento de Contabilidad y Departamento de Compras, para garantizar el cumplimiento de las políticas empresariales, de los objetivos y prioridades definidas para FALUVID S.A.
6. Dirigir y participar en las reuniones de consultas administrativas, reuniones técnicas o negociaciones con otras empresas para resolver temas inherentes a la gestión administrativa.
7. Formular y ejecutar el Plan de Trabajo de FALUVID S.A.
8. Coordinar la elaboración de la proforma presupuestaria y el trámite de reformas al presupuesto administrativo aprobado.
9. Elaborar los pliegos y condiciones para concursos y/o licitaciones, así como también intervenir en los procesos licitatorios de la empresa pública como proveedores (RUP), para el concurso de contratos.
10. Gestionar la oportuna movilización de recursos económicos y financieros de acuerdo

al presupuesto de la empresa.

11. Verificar periódicamente los avances y resultados del plan de trabajo de FALUVID S.A.

### **A1.2 Secretaria.**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente de FALUVID S.A.

FUNCIONES:

1. Redactar las actas y resoluciones de las sesiones de la Junta de Accionistas de FALUVID S.A.
2. Entregar las bases para los concursos de ofertas de precios para las empresas públicas, presentadas y tramitarlas.
3. Mantener bajo su responsabilidad y custodia, los libros de actas de las sesiones, debidamente legalizadas.
4. Organizar, tramitar y controlar la correspondencia de la empresa, de acuerdo al reglamento establecido para el efecto.
5. Mantener bajo su custodia y responsabilidad la documentación reservada y confidencial.
6. Mantener actualizado el archivo de la correspondencia de la empresa.
7. Evaluar periódicamente la correspondencia no tramitada e informar sobre las novedades encontradas.
8. Llevar un estricto control de los documentos a su cargo.
9. Informar mensualmente al Gerente sobre el cumplimiento de sus actividades.
10. Organizar un archivo de cada una de las empresas con las cuales se tiene relaciones comerciales.

11. Mantener un flujo eficiente de información con los Departamentos que conforman FALUVID S.A.

### **A1.3. Compras**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente.

FUNCIONES:

1. Mantener actualizados los registros de proveedores.
2. Solicitar cotizaciones y efectuar el análisis de las mismas.
3. Realizar las adquisiciones con sujeción a lo dispuesto en el Reglamento de Adquisiciones vigente.
4. Elaborar las órdenes de compra en base a las cotizaciones aprobadas y hacerlas legalizar.
5. Realizar los trámites de compra de todas las adquisiciones autorizadas por la empresa.
6. Coordinar las adquisiciones con el Gerente.
7. Solicitar oportunamente la cancelación de los compromisos inherentes a los trámites de adquisiciones.
8. Participar en la recepción de los artículos y realizar los trámites de reclamo ante las compañías y/o proveedores, cuando sea del caso.
9. Asegurar que todos los bienes, materiales y suministros adquiridos sean entregados en bodega en la cantidad, condición, especificaciones y oportunidad solicitada.
10. Mantener un archivo actualizado de la documentación de la unidad.
11. Colaborar en la elaboración del plan anual de adquisiciones.
12. Informar mensualmente al Departamento de Contabilidad, sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
13. Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes para el sector público.

## **B1. COORDINACIÓN FINANCIERA - CONTABLE**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente.

FUNCIONES:

1. Plan Operativo Anual.
2. Planificar, organizar, coordinar y controlar la gestión económica -financiera de la empresa.
3. Coordinar la ejecución de las metas en el área contable.
4. Informe de control y registro contable y presupuestario.
5. Preparar en coordinación con las diferentes áreas, la proforma presupuestaria anual y sus reformas y ejecutar el control, liquidación y evaluación presupuestaria.
6. Procurar la obtención de los recursos financieros y materiales requeridos para la ejecución de obras y programas operativos, dentro de contratos con instituciones públicas.
7. Velar por la correcta, eficiente, económica y oportuna utilización de los recursos financieros y materiales de la empresa.
8. Asesorar al Gerente sobre aspectos económicos y financieros.
9. Informar mensualmente al Gerente sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
10. Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes en la empresa.
11. Balances de comprobación.
12. Informe de flujo de efectivo.
13. Estado de ejecución presupuestaria.
14. Informes de declaración del IVA.
15. Informes de recuperación del IVA.
16. Procedimientos de control interno.
17. Informes periódicos de ejecución presupuestaria.
18. Informes de disponibilidad efectiva.
19. Administrar y controlar el manejo de efectivo y valores.
20. Ajustes presupuestarios.
21. Declaraciones de impuestos.
22. Informe de estado de inversiones.
23. Informes de administración de recursos financieros líquidos.

24. Registros contables.
25. Manual de procedimientos de la unidad.

### **B1.1. Auxiliar de Contabilidad**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Contador.

FUNCIONES:

1. Apoyar los procesos internos para llevar y mantener actualizada la contabilidad de la empresa, con sus respectivos registros, de acuerdo con el Sistema Uniforme de Cuentas, políticas, normas técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Ayudar en la elaboración y presentación de los balances de comprobación y general.
3. Apoyar el control interno de todas las transacciones y operaciones de la empresa, determinando la propiedad, legalidad y veracidad de las acciones ejecutadas por la empresa, la sea por administración directa o por contrato.
4. Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentatoria de los registros contables.
5. Controlar y coordinar la liquidación oportuna de contratos.
6. Suministrar la información contable requerida por las diferentes áreas.
7. Coordinar sus actividades con el Contador titular y las demás unidades operativas.
8. Informar mensualmente al Contador sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
9. Elaborar, en coordinación con el Contador la proforma presupuestaria anual.
10. Apoyar en la actualización de la información de la disponibilidad económica.
11. Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes en la empresa.

### **B3. Departamento de Crédito y Cobranza**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente.

FUNCIONES:

1. Revisar y controlar la legalidad, veracidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo, previo a los procesos de crédito y cobranza.
2. Efectuar los créditos y cobranzas autorizados y realizar las retenciones legales correspondientes.
3. Controlar la veracidad, conformidad y legalidad de los valores ingresados a la empresa, con los informes de recaudación, depósitos bancarios y demás documentación de soporte.
4. Recibir y mantener en custodia los valores, papeles fiduciarios, garantías, pólizas, etc. de la empresa.
5. Remitir oportunamente a Contabilidad, la documentación referente a ingresos y egresos.
6. Informar oportunamente sobre el vencimiento de los documentos que mantiene en custodia.
7. Realizar los cobros en forma oportuna a efectos de no perjudicar los intereses de la empresa.
8. Controlar y responder por los valores retenidos en la fuente por concepto de impuesto a la renta.
9. Mantener actualizados los registros de caja, bancos documentos a su cargo.
10. Presentar el informe diario de disponibilidades al Contador.
11. Cumplir con los reglamentos normas vigentes para el sector privado.

#### **B4. Departamento de Ventas y Distribución**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente.

Será quien controla y representa el nexo entre la administración y el personal de ventas, atenderá a los clientes explicándoles las diferentes ventajas de los productos que se expenden en el interior del local comercial, dará explicaciones técnicas y garantías de los productos.

#### **FUNCIONES**

1. Receptar, detallar y responder sobre los cuestionamientos que los clientes tengan en relación a los productos que desean adquirir, tanto en marcas como en calidad y precios.
2. El personal de ventas realizará eficientemente sus funciones.
3. Realizar la documentación de las ventas a crédito.
4. Llevar un registro actualizado de los clientes actuales y potenciales.
5. Verificar que los productos sean recibidos en bodega previa revisión.

6. Atender con cordialidad y diligencia a los clientes de la empresa.
7. Incentivar a los clientes a realizar la compra.
8. Elaborar proformas de los requerimientos de los clientes sea que se concrete la negociación o no.
9. Captar nuevos clientes.
10. Cuidar de la imagen y presentación de la empresa.

#### **B4.1. Cajera**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Coordinador de Ventas.

FUNCIONES:

1. Revisar y controlar la legalidad, veracidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo, previo al cobro de facturas.
2. Efectuar cobros.
3. Controlar la veracidad, conformidad y legalidad de los valores ingresados a la empresa, con los informes de recaudación, depósitos bancarios y demás documentación de soporte.
4. Recibir y mantener en custodia los valores ingresados.
5. Remitir oportunamente a Contabilidad, la documentación referente a ingresos del día.
6. Realizar los cobros en forma oportuna a efectos de no perjudicar los intereses de la empresa.
7. Mantener actualizados los registros de caja y documentos a su cargo.
8. Presentar el informe diario de disponibilidades al Contador.
9. Cumplir con los reglamentos y normas vigentes para el sector privado.

#### **B4.2. Bodega**

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Responsable ante el Gerente.

FUNCIONES:

1. Recibir los bienes adquiridos, comprobando la cantidad y especificaciones técnicas establecidas, si fuere del caso.

2. Identificar, codificar, almacenar y custodiar los materiales, equipos, herramientas y suministros ingresados a bodega, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
3. Llevar registros actualizados de las existencias, únicamente en cantidades.
4. Entregar los materiales, equipos, herramientas, etc., en base a solicitudes autorizadas.
5. Controlar los niveles máximos y mínimos de las existencias de materiales y productos.
6. Solicitar la adquisición de materiales, equipos, herramientas, etc. en base al formulario "Solicitudes de Bodega" o cuando las existencias lleguen a su nivel mínimo.
7. Participar en el Plan Anual de Adquisiciones.
8. Solicitar al Gerente la baja, remate, etc. de los materiales, equipos, herramientas, etc. destruidos, inservibles o que ya no se usaren en la empresa y que se encontraren bajo su responsabilidad.
9. Intervenir en el levantamiento de los inventarios físicos de las existencias de bodega y de los bienes de inventario y de control.
10. Preparar y remitir a Contabilidad, al final de cada semestre, los saldos de las existencias en bodegas, en base a los registros de Kardex.
11. Mantener actualizado el registro de tenencias de los bienes de inventario y de control.
12. Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes para la empresa.
13. Informar mensualmente al Gerente sobre el cumplimiento de sus actividades.

### **Reglamento interno del personal**

Es un documento normativo administrativo interno que contiene un conjunto de normas que permite a la administración regular la relación laboral Colaborador-Empleador, dichas normas se sujetan a la legislación laboral vigente, requiriendo ser aprobado por el ministerio de trabajo para su implementación legal.

En este reglamento se establecen obligaciones, prohibiciones y sanciones. Se debe resaltar que la base de la interrelación entre la parte operativa y administrativa de la empresa FALUVID S.A., están muy claras y objetivas en el cumplimiento cabal de las funciones de cada componente humano que ya se ha descrito. El reglamento interno debe resultar como un formato de ajuste de las interrelaciones laborales, basadas en la experiencia in situ de la empresa y luego de un tiempo de haber sido aplicado el plan administrativo propuesto.

### **Obligaciones del personal**

Son obligaciones del personal las siguientes:

- Cuidar y mantener en orden los equipos, herramientas, materiales e insumos del lugar de trabajo.
- Asistir con puntualidad al trabajo.
- Cumplir fielmente las instrucciones y órdenes impartidas por los superiores.
- Fomentar el compañerismo al interior de la empresa.
- Poner los códigos de los equipos con los cuales se trabaja.
- Usar, cuidar y mantener en buen estado las herramientas, maquinarias y equipos.
- Tratar a los clientes con respeto, amabilidad y cortesía.

### **Prohibiciones del personal.**

Se dan a conocer las siguientes prohibiciones, en el caso de no cumplirse o acatarse se aplicarán las respectivas sanciones.

- Asistir al trabajo en estado etílico, o bajo efecto de drogas.
- Abandonar el lugar de trabajo injustificadamente y sin previa autorización.
- Se prohíbe sustraer dinero, útiles, artículos, que sean de la empresa.
- Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros de trabajo, generar la indisciplina dentro del trabajo.

- Realizar durante el trabajo actividades que no estén relacionadas con la empresa.
- Dar mal trato a clientes y compañeros.
- No se puede utilizar la razón social de la empresa en actos ilegales.

### **Sanciones del personal**

Las sanciones se aplican para corregir la inobservancia, desobediencia o violación de las normas que se han establecido al interno de la empresa FALUVID S.A. Por lo tanto, se dará lugar a las siguientes sanciones:

- En caso de tener la primera falta el empleado se les amonestará verbalmente.
- Si el empleado reincide, se amonestará por escrito a través de un memorando.
- Al ser por tercera ocasión se le impondrá una multa del 10%.
- Suspensión de 1 a 30 días sin goce de haber.
- En la cuarta ocasión que el empleado reincida en la falta, se procederá al visto bueno del Ministerio de Trabajo y dará lugar a la terminación del Contrato de Trabajo.

### **Obligaciones del empleador**

Para el buen funcionamiento de la empresa el empleador también tiene que cumplir con las siguientes obligaciones:

- Pagar el sueldo correspondiente de manera puntual en los términos convenidos en el contrato.
- Ofrecer a los trabajadores un sitio digno de trabajo.
- Proporcionar oportunamente al trabajador las herramientas, equipos, materiales e instrumentos necesarios para la ejecución de su trabajo.
- Indemnizar al trabajador en caso de accidentes o enfermedades
- Tratar al empleado con la debida consideración y respeto.
- Dar capacitación al personal en las diferentes áreas de trabajo en forma constante, para que mejore su desempeño.
- Proporcionar en forma gratuita una vez al año un vestido adecuado para el trabajo.

- Afiliar al personal al IESS.
- Velar y controlar que se dé cumplimiento estricto de las normas y reglamentos.
- Aplicar las sanciones correspondientes al personal.

### **Jornada y horario de trabajo**

- La jornada de trabajo es de 8 horas, en la empresa FALUVID S.A. se tendrá el siguiente horario: de las 8:30 a 12:30 AM. Horario de la mañana; en la tarde se laborará de 2:30 a 6:30 PM.
- El área Administrativa es la responsable de hacer cumplir las normas que aseguren el control de asistencia, puntualidad y permanencia del personal.
- El horario de trabajo para todo el año es el siguiente: De lunes a viernes 8 horas diarias, sábados 5 horas.
- Los empleados que laboren en su día de descanso sin sustituirlo por otro día, tendrán derecho al pago de la retribución correspondiente a la labor efectuada más una tasa del 100%.

### **Integración**

Es labor del Gerente ocupar y mantener los puestos dentro de la estructura de la empresa, significa que deberá identificar los requerimientos de la fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles, el reclutamiento, la selección, contratación, ascenso, compensación y capacitación tanto de los candidatos como de los empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente su trabajo.

### **Pasos para el proceso de selección**

#### **Reclutamiento**

El gerente deberá identificar las vacantes existentes y seleccionar a la persona idónea que cubra el puesto, para este proceso se tomará en consideración el reclutamiento interno el mismo que proporciona los siguientes beneficios:

- Reclutamiento interno, resulta más fácil y económico para la empresa, minimiza costos; evitando gastos de avisos de prensa, costos de admisión y costos de integración de nuevo

personal.

- Se convierte en una poderosa fuente de motivación para el personal, pues estos aspiran la posibilidad de progreso dentro de la empresa.
- En caso de que el personal no sea apto para el puesto vacante se procederá con la contratación externa.

### **Solicitud de Empleo**

La información de los datos generales del aspirante se realizará a través de solicitudes de empleo, detallándose el sueldo que aspira, trabajos anteriores, la dirección. La solicitud de empleo es importante porque permite a la empresa tener un listado de aspirantes, que agilizará las posibles contrataciones.

### **Entrevista**

Una vez obtenido el mayor número de solicitudes, se eligen aquellos que estén lo más cercanamente posible a reunir los requisitos indispensables para el puesto, luego se pasa a la entrevista. La entrevista es un recurso en el que se basará la empresa para conocer más datos relevantes del candidato aspirante, sobre una serie de preguntas que se le hará a la persona que solicita el puesto.

### **Contratación**

El gerente deberá notificar a la persona que se eligió para ocupar el puesto vacante, es aquí donde se establece una relación más formal con el nuevo empleado.

Cabe indicar que esta propuesta pretende afiliar a los empleados al Seguro Social como lo estipula la ley, significando esto un beneficio mutuo tanto para la empresa FALUVID S.A. con el objetivo de evitar futuras sanciones y al personal por todas las ventajas que esta empresa ofrece.

### **Dirección**

Es importante que el gerente o administrador conozca las actitudes y motivaciones del personal, para que mediante adecuados incentivos se logren alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

### **Liderazgo**

El gerente deberá tener la capacidad de influir sobre los empleados, para que se desempeñen con entusiasmo y realicen de manera voluntaria el trabajo que les corresponde, adicionalmente debe ser una persona que infunda respeto, seguridad, admiración y al mismo tiempo deseos de trabajar bajo su dirección.

### **Capacitación**

Para FALUVID S.A. la capacitación no es un lujo, es una necesidad y una herramienta de ventaja competitiva que contribuirá a la consecución de las metas establecidas.

La capacitación constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda la empresa, la capacitación ayuda a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus actividades laborales actuales; si los empleados están debidamente informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, tienen los conocimientos y habilidades necesarias son menos propensos a cometer errores.

La capacitación debe ser permanente y continua, por tal motivo se sugiere realizar en el SECAP los siguientes cursos:

- **Administración:** Gestión administrativa, Gerencia y Calidad del servicio, Organización y sistemas de almacenamiento, Relaciones humanas y liderazgo, Relaciones humanas y motivación.

- **Finanzas:** Análisis y Gestión financiera, Tributación fiscal y financiera, Crédito y cobranzas.

- **Comercialización:** Gerencia de ventas, estrategias de marketing, Excelencia de Servicio al cliente, Planificación y organización en ventas.

## **Motivación**

El éxito de FALUVID S.A. estará garantizado en gran medida por la manera en cómo sus propietarios manejen y motiven a su personal, uno de los aspectos más importantes sobre los niveles de eficiencia es el grado de motivación que experimentan en su trabajo, permitiéndoles satisfacer sus necesidades.

Con la finalidad de que el rendimiento de los empleados sea óptimo se aplicaran las siguientes estrategias de motivación:

- **Remuneración**

La remuneración es una poderosa fuerza para motivar al personal, esta se fijará de acuerdo al cargo y conforme a lo establecido por ley, las prestaciones se pagarán en dos partes: La primera quincena se pagará el 50% del sueldo y el 50% restante se cancelará el último día del mes.

- **Reconocimientos**

FALUVID S.A. dará un reconocimiento al mejor empleado en base a su desempeño, puntualidad, rendimiento, trabajo en equipo y comportamiento con sus compañeros y jefes inmediatos.

Para la selección se contemplará que el empleado deberá haber cumplido al menos un año dentro de la empresa. El mejor empleado que se elija recibirá como reconocimiento una bonificación, ya sea económica o de vacaciones.

- **Agasajos por Navidad y Año Nuevo**

Cada año FALUVID S.A. por motivo de fiestas navideñas y año nuevo agasajará a sus empleados con una cena y canasta navideña con el fin de fomentar y reforzar el compañerismo. Otra forma de estimular a los colaboradores de microempresa será considerar sus fechas de nacimiento y festejar en forma simbólica sus cumpleaños.

### **El control**

El control nos permite medir y corregir el desempeño de las actividades de los empleados para asegurar si lo realizado se ajusta a lo planeado y objetivos de la empresa, en el caso de existir desviaciones permite identificar los responsables y corregir dichos errores.

### **Compra de Software**

Se propone la compra del Software, no sólo le permitirá a la empresa descubrir la realidad en que vive y su emprendimiento, sino que será el medio a través del cual se relacionará con el exterior, con clientes y proveedores conociendo sus obligaciones y créditos, los bienes que dispone y permitiéndole desglosar dicha realidad por medio de completos reportes y estadísticas.

Es quien dibuja el mapa de la geografía comercial que vive la empresa. Le permite anticipar caminos y obstáculos dándole información oportuna y verás para la toma de decisiones.

Los beneficios a través de la implementación del sistema consisten en mejorar la eficiencia y economía.

### **Eficiencia**

- Control interno de la empresa.
- Elimina la captura innecesaria de información y el margen de error.
- Menor número de personal en su operación.
- Información de costos detallada, concreta, oportuna, objetiva y confiable.
- Favorece la toma de decisiones.
- Proporciona la base para un crecimiento y expansión ordenada de su organización.

## **Economía**

- Optimiza los costos del personal.
- Reduce la probabilidad de robos por parte del personal internoo externo.
- Minimiza costos de papelería.

## **Áreas a controlarse**

A través del Software se controlarán diferentes áreas:

- **Bodega.** Permitirá mantener un control inventarios de entrada y salida de mercaderías, proporcionando información real del stock actual de las mercaderías existentes.
- **Crédito.** Manejo de estado de clientes, control de cartera vencida, programación de visitas.
- **Administrativa.** Proporciona información oportuna y verás a los directivos para la toma de decisiones.
- **Ventas.** Permite tener un control de las ventas realizadas, facturación, devoluciones, cotizaciones y pedidos.

En conclusión, el Software como medio de control es una herramienta que permite ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos y financieros mediante una mejor administración.

Cabe indicar que la adquisición del Software no representa un gasto, es una inversión y una necesidad para la empresa, ya que facilitará el proceso administrativo en sus diferentes áreas.

## **Control de Recursos Humanos**

Para el control oportuno y eficiente del personal que labora en FALUVID S.A., se emplearán tarjetas de control de asistencia para cada uno de ellos, en esta tarjeta firmarán la hora de ingreso y salida. En el cuadro No., se indica el modelo de tarjetas que se emplearán para el control del personal.

## CONCLUSIONES

- La empresa FALUVID S.A. debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción.
- FALUVID S.A. no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta herramienta administrativa muy necesaria hoy en día.
- Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y metas que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado.
- La empresa objeto de estudio es una empresa que esta direccionada por sus propietarios que tienen objetivos muy claros; pero hasta el momento no habían implementado un lineamiento técnico en su administración.
- El personal que labora en FALUVID S.A. hasta ahora no ha sido capacitado para la aplicación de un Manual de Funciones y un Reglamento Interno.

## **RECOMENDACIONES.**

- Concienciar a los propietarios de FALUVID S.A., que, pese a que es una empresa consolidada, el desempeño administrativo debe tener bases técnicas para lograr el éxito, de otra forma no sólo se retrasará la superación sino también se tendrán pérdidas económicas.
- Capacitar e incentivar de forma periódica al personal de la empresa, pues se debe considerar la importancia del factor humano en el desarrollo de la misma, ya que este factor permite potenciar a la misma.
- Seguir con la política administrativa de asegurar a sus empleados con la finalidad de evitar posteriores problemas legales y sus respectivas sanciones.
- Implementar el manual de funciones propuesto, el cual representa una guía de acción para los empleados y de los directivos.
- Aplicar el modelo administrativo propuesto, con la finalidad de optimizar los recursos, incrementar la rentabilidad y un crecimiento empresarial; prestando un servicio al cliente, eficiente y de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, P. (1 de 8 de 2020). *El Comercio*. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/entrega-comida-domicilio-restaurantes-pandemia.html>

Armstrong, P. K. (2015). *ceupe*. Obtenido de [https://www.ceupe.com/blog/politica-de-](https://www.ceupe.com/blog/politica-de-distribucion-de-marketing-)

[distribucion-de-marketing-](https://www.ceupe.com/blog/politica-de-distribucion-de-marketing-mix.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Philip%20Kotler%20y%20Gary,%E2%80%9C)

*Courseware*. (s.f.). Obtenido de

[http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad%20de%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas/T%C3%A9cnicas%20B%C3%A1sicas%20de%20Investigaci%C3%B3n/Segundo%20ciclo%202010/Planteamiento%20del%20problema/01%20Planteamiento%20del%20problema/verbos\\_para\\_objetivos\\_gener](http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad%20de%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas/T%C3%A9cnicas%20B%C3%A1sicas%20de%20Investigaci%C3%B3n/Segundo%20ciclo%202010/Planteamiento%20del%20problema/01%20Planteamiento%20del%20problema/verbos_para_objetivos_gener)

*cursosgastronomia*. (12 de 1 de 2019). Obtenido de

<https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurant/>

Dtallen. (8 de 9 de 2021). *caminofinancial*. Obtenido de

<https://www.caminofinancial.com/es/apps-de-comida/>

*El Universo*. (22 de 11 de 2020). Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/20/nota/8055742/consumo-pollo-crece-ecuador-2020/>

JG. (2020). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/la-gastronomia-ecuatoriana-al-alcance-de-todos/>

Sanchez. (2002). *scielo*. Obtenido de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20econ%C3%B3mica%20incluye%20%20seg%C3%BAn,inversi%C3%B3n%20neta%20de%20la%20empresa](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20econ%C3%B3mica%20incluye%20%20seg%C3%BAn,inversi%C3%B3n%20neta%20de%20la%20empresa)

Sanchez, A. M., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2019). *cedia*. Obtenido de <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/Turismo-en-Ecuador-Alojamiento-y-servicios-de-comida.pdf>

Silva, E. S. (9 de 05 de 2012). Obtenido de [https://www.hosteltur.com/182830\\_10-claves-exito-restaurante.html](https://www.hosteltur.com/182830_10-claves-exito-restaurante.html)

Universo, E. (2 de 4 de 2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/las-apps-de-entrega-de-comida-a-domicilio-que-podemos-usar-en-ecuador-nota/>

## LIBROS

1. STONER James et. al. *Administración Pearson* Educación 7ma Edición 2002.
2. CHIAVENATO Idalberto, *Administración de los nuevos tiempos de la 1ra Edición* 2004.
3. CHIAVENATO Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill 5ta Edición 2000.
4. CHIAVENATO Idalberto. *Gestión del talento humano*. McGraw Hill 1ra Edición 2002.
5. CHIAVENATO Idalberto. *Recursos Humanos*. Edición compacta., Sao Paulo, Atlas, 1998.
6. MONTANA Pratick, *Administración*. 1ra Edición en español. México 2002.
7. DONNELLY James et. al. *Fundamento de Dirección en Administración de Empresas* Mc. Graw Hill, 8ta Edición, 1997.
8. WERTHER William B .et.al, *Administración de personal y Recursos Humanos*. Mc-Graw Hill. 5ta Edición 2003.
9. GIBSON James, et. al. *Las Organizaciones* 10ma Edición 2005.
10. MILKOVICH George. *Human Resource Management*. Nueva York, Richard D. Irwin, 1999.
11. CERTO Samuel. *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*. Boston, Allyn & Bacon, 1998.
12. DESSLER Gary. *Human Resource Management*, Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, 1997.
13. PORRET Miquel. *Recursos Humanos*. Business & Marketing School. 2da Edición.

- 2001.
14. MIRA, José Joaquín. “La Gestión por Procesos” / Universidad Miguel Hernández de Elche, 2009
  15. SALAZAR, Aracely. “Gestión por procesos / Calidad asistencial”; Ed. Tecnos, Barcelona. 1999
  16. CAPUANO, Andrea Miriam. “Evaluación de desempeño por competencias” / Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Argentina / 2004
  17. ALLES, M. “Desempeño por competencias” Buenos Aires / Garnica. 2002
  18. GORDILLO, Héctor. “Evaluación de competencias laborales” Chile. 2004
  19. Cruz, M. Peggy K. y Vega, Georgina. “Gestión por Competencias”. Antofagasta, Chile. Agosto, 2001
  20. DONNELLY James et. al. *Fundamento de Dirección en Administración de Empresas* Mc. Graw Hill, 8ctva, Edición 1997.

## INTERNET

1. SIN AUTOR [[http://mx.geocities.com/tecmadero1/Apendice\\_B.htm](http://mx.geocities.com/tecmadero1/Apendice_B.htm)] **Gestión de Talento humano.**
2. CASILDA ANDRADE P. (2007) [<http://www.ilustrados.com/publicaciones/>] **El talento humano como una condición fundamental para el recurso humano.**
3. Ricardo Candela Casas (2010) [<http://www.monografias.com>] **Gestión del talento humano y administración de recursos humanos**
4. [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/)
5. [www.sanpablo.com.co/.../guiamanualfunciones.pdf](http://www.sanpablo.com.co/.../guiamanualfunciones.pdf)
6. Gobierno de Navarra; “Gestión por procesos” / 2002 ([www.navactiva.com](http://www.navactiva.com))