



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis previa a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS

Diseño de un Sistema de Evaluación por Competencias para mejorar la Eficiencia de los Trabajadores de la Sucursal Durán 2 de la Empresa la Ganga R C.A. S.A.

PROPUESTA:

“PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL DURÁN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD DE DURÁN, AÑO 2020”.

AUTOR:

Alex Gustavo Valarezo Piza

TUTORA:

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

Guayaquil, noviembre 2020



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTIVOS

Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.
RECTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc
VICERRECTOR

Ing. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
SECRETARIO GENERAL

DEL TUTOR

Fecha: 15 de diciembre del 2020

Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.

RECTOR

Ciudad.

Tengo el bien de informar que el egresado: **ALEX GUSTAVO VALAREZO PIZA**, con cédula de identidad: **0925780108**, diseñó y ejecuto el Proyecto de investigación con el tema: **PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL DURÁN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD DE DURÁN, AÑO 2020**. El mismo que ha cumplido con la directrices y recomendaciones dados por el (la) suscrito (a).

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del proyecto. Por lo expuesto se procede a la aceptación que pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

TUTOR (A)

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA**Fecha: 15 de diciembre del 2020****Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo bien informar que el egresado **ALEX GUSTAVO VALAREZO PIZA**, con cédula de identidad 0925780108, diseñó, elaboró e implemento la propuesta:

PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL DURÁN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD DE DURÁN, AÑO 2020.

El mismo que ha cumplido con las directrices y recomendaciones técnicas dadas por el suscrito.

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del desarrollo de la propuesta técnica; por lo expuesto se procede a la APROBACIÓN y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente

Ing. Walter Maldonado de la Cruz, MSc.**VICERRECTOR ACADÉMICO**

FECHA: 15 de diciembre del 2020

DERECHOS DE AUTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc.

VICERRECTOR ACADÉMICO

Ciudad.

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales del
Proyecto de Investigación:

**“PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS
PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL
DURAN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD
DE DURÁN, AÑO 2020”.**

Pertenecen al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR EUROAMERICANO.

Atentamente

Nombre Egresado **Alex Gustavo Valarezo Piza**

C.I.: 0925780108

EGRESADO.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por su inmenso amor y sabiduría, por saber guiarme durante todos estos años de estudio. A mi esposa por su paciencia y consideración, a mis padres por su constante apoyo y a mis profesores por sus sabias enseñanzas.

.

AGRADECIMIENTO

Tengo a bien agradecer a: Dios por los días brindados, a mi familia, por su amor incondicional, profesores del Euroamericano, por las enseñanzas brindadas, a mis compañeros y compañeras de curso, por el esfuerzo y dedicación en cada una de las horas en clases y, especialmente en el apoyo por las exposiciones y tareas encomendadas.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

Nombre Egresado **Alex Gustavo Valarezo Piza**

C.I.: **0925780108**

EGRESADO.



CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

1 de diciembre del 2020

Por medio de la presente, certifico que he revisado la redacción y la ortografía del contenido de la tesis con el Tema:

"PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL DURÁN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD DE DURÁN, AÑO 2020".

Elaborado por el alumno: **ALEX GUSTAVO VALAREZO PIZA**, previo a la obtención del Título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido concluyendo que:

- Se denota la pulcritud de la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizaron los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Existe concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo por lo tanto de fácil Comprensión.

Recomendación.- Antes de imprimir revisar con mucha precaución las faltas ortográficas, recordar que las mayúsculas también se tildan.

Mejorar formato en el acta de veredicto final.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Lcda. en Ciencias de la Educación mención literatura y español, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su tesis previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Atentamente

Lcda. Paolino Bernal Susana Emilia
DOCENTE UNIVERSITARIO
 REG: 2311-13-164182

2288440 - 2399502
 www.euroamericano.edu.ec

f /itseuroamericano
 📞 098 3898237

Quisquis 1317 y Los Ríos, Guayaquil - EC
 admisiones@euroamericano.edu.ec

ACTA DE VEREDICTO FINAL
PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Guayaquil al _____, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, convoco al tribunal integrado por los señores Mgs. Antonio Marques Firmino (**Rector**), Mgs. Walter Maldonado de la Cruz (**Vicerrector Académico**) , Ing. Antonio Marques Gutierrez (**Secretario**), MSc. Claudia Bernal Luna (**Docente**), en calidad de jurado calificador para la sustentación de tesis de grado del alumno egresado:

ALEX GUSTAVO VALAREZO PIZA

De la carrera de “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

Después de haber observado y realizado las preguntas respectivas este TRIBUNAL resuelve:

APROBAR

NO APROBAR

SUSPENDER

EL TEMA:

**PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS
PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL
DURÁN 2 DE LA EMPRESA LA GANGA R.C.A. S.A, UBICADA EN LA CIUDAD
DE DURÁN, AÑO 2020**

En la ciudad de Guayaquil al ____ día de _____ del 20____, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, otorga el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MGS. ANTONIO MARQUES FIRMINO
Promotor - Rector

MGS. WALTER MALDONADO CRUZ
Vicerrector Académico

ING. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
Secretario

ALEX VALAREZO PIZA
Egresado

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	XI
INDICE DE TABLAS	XIII
INDICE DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	16
CAPITULO I	18
EL PROBLEMA.....	18
1.1. Planteamiento del Problema	18
1.2. Ubicación del Contexto.....	20
1.3. Situación Conflicto	20
1.4. Tablas de causas y consecuencias.....	21
1.5. Formulación del problema	21
1.6. Objetivo General.....	22
1.7. Objetivos específicos	22
1.8. Justificación e Importancia de la investigación	22
1.9. Alcances y Limitaciones	22
1.9.1. Alcances	22
1.9.2. Limitaciones.....	23
CAPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Bases Teóricas	24
2.2. Bases Legales.....	42
2.3. Glosario.....	53
CAPITULO III.....	57
MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1. Diseño y Tipo de Investigación	57
3.1.1. Diseño de Investigación.....	57
3.1.2. Tipo de Investigación.....	57
3.2 Población y Muestra	59
3.2.1. Población	59
3.2.2 Muestra	59
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados	61
CAPITULO IV.....	65
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	65
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones	83

CAPITULO VI.....	84
LA PROPUESTA	84
6.1. Título de la Propuesta	84
6.2. Objetivos de la Propuesta.....	84
6.2.1 <i>Oobjetivo General</i>	84
6.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	84
6.3. Importancia	84
6.4. Descripción de la Propuesta.....	85
BIBLIOGRAFÍA	88
REFERENCIAS WEB.....	90
ANÉXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	21
Tabla 2	25
Tabla 3	59
Tabla 4	60
Tabla 5	65
Tabla 6	66
Tabla 7	67
Tabla 8	68
Tabla 9	69
Tabla 10	70
Tabla 11	71
Tabla 12	72
Tabla 13	73
Tabla 14	74
Tabla 15	75
Tabla 16	76
Tabla 17	77
Tabla 18	78
Tabla 19	79
Tabla 20	80
Tabla 21	81
Tabla 22	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	20
Gráfico 2	29
Gráfico 3	65
Gráfico 4	66
Gráfico 5	67
Gráfico 6	68
Gráfico 7	69
Gráfico 8	70
Gráfico 9	71
Gráfico 10	72
Gráfico 11	73
Gráfico 12	74
Gráfico 13	75
Gráfico 14	76
Gráfico 15	77
Gráfico 16	78
Gráfico 17	87



RESUMEN

La investigación tiene como referencia en la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A S.A., donde se evidencia la inapropiada falta de conocimientos y formación para poder desenvolverse en el cargo que desempeñan los colaboradores, en ello influyen los problemas de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, falta de rendimiento de su potencial y de carente motivación, esto origina que no se logren los resultados deseados.

Su objetivo es diseñar un sistema de evaluación por competencia para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes la Ganga R.C.A. S.A, ubicada en la ciudad de Durán, año 2020”.

Analizar e identificar los indicadores como competencias, habilidades, destrezas que influyen en la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A.S.A.

La evaluación por competencia se concreta en objetivos específicos referidos a las capacidades para potenciar y consolidar a través de la acción del progresivo dominio de la evaluación por competencia en la empresa almacenes la Ganga R.C.A.S.A.

Palabras Clave: Evaluación de Desempeño, Competencias, Capacidades, Habilidades

ABSTRACT

The investigation is based on the Duran 2 branch of the company Almacenes La Ganga RCA SA, where the inappropriate lack of knowledge and training to be able to function in the position held by the collaborators is evidenced, this is influenced by the problems of integration of the worker in the company or the position it occupies, lack of performance of its potential and lack of motivation, this causes the desired results not to be achieved.

Its objective is to design a competency evaluation system to improve the efficiency of the employees of the Durán 2 branch of the Almacenes la Ganga R.C.A. S.A, located in the city of Durán, year 2020”.

Analyze and identify the indicators such as competencies, abilities, skills that influence the efficiency of the employees of the Durán 2 branch of the company Almacenes La Ganga R.C.A. S.A.

The competence evaluation is specified in specific objectives related to the capacities to enhance and consolidate through the action of the progressive mastery of the competence evaluation in the company Almacenes La Ganga R.C.A.S.A.

Key Words: Performance Evaluation, Competences, Capabilities, Abilities.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas tienen el reto de evaluar a sus empleados, que realmente sean capaces de cumplir con las expectativas de la empresa u organización demostrando sus capacidades, habilidades y conocimientos que le permitan asumir los riesgos.

Grados et al., (2000:15-16) consideran la evaluación por competencias “como un proceso para evaluar formalmente la conducta laboral y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse los ajustes en la misma”.

Con respecto al autor la evaluación por competencias se analizan ciertos aspectos que permiten al empleado desarrollar aspectos importantes de una manera responsable y responder de una mejor manera sus competencias y habilidades.

Las empresas presentan uno de los momentos más importantes ya que están en constante cambio uno de esos problemas que más indiscutible es de saber seleccionar a empleados que sean capaces de llenar sus expectativas y trabajen con eficiencia llegando a ser un aporte para la empresa. En la actualidad el proceso de evaluar competencias laborales es muy demandante.

Las competencias laborales otorgan que los trabajadores tengan mejores índices de desempeño y formación en su lugar de trabajo de esta manera le permite el crecimiento en su carrera laboral y personal.

En Ecuador son pocas las empresas que laboran por competencias, al considerar al personal, permiten que los colaboradores se involucren y trabajen para alcanzar un superior crecimiento laboral para favorecer ambas partes. Las empresas en primer lugar deberían modificar sus procesos en base a las competencias laborales que se necesitan en los diferentes puestos de trabajo.

La presente propuesta tiene como finalidad brindar El Diseño de un Sistema de Evaluación por Competencia para mejorar la eficiencia de los empleados de la Sucursal Durán 2 de la Empresa Almacenes La Ganga R.C.A.S.A, ubicada en la Ciudad de Durán, año 2020.

La investigación está conformada por:

Capítulo I: en primera parte se formulará el planteamiento del problema, su ubicación del problema en su contexto, teniendo en cuenta la tabla de causas y sus consecuencias, la formulación del problema, como el objetivo general y los objetivos específicos, además de la justificación e importancia de la investigación y por último los alcances y limitaciones.

En el **Capítulo II:** Marco Teórico, el análisis de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el Glosario de los términos y las bases legales.

El **Capítulo III:** Marco Metodológico, diseño y tipo de investigación, diseño de investigación, tipos de investigación, seguidos de la población y muestra: Población, Muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de los resultados.

Capítulo IV: EL Análisis de Resultados.

Capítulo V: Las Conclusiones Y Recomendaciones

Capítulo VI: Título de la propuesta, los objetivos de la propuesta, su importancia y la descripción de la propuesta, por consiguiente, tiene como propósito Diseñar un Sistema de Evaluación por Competencia para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la Empresa Almacenes la Ganga R.C.A. S.A. ubicada en la ciudad de Durán, año 2020 y por consiguiente las referencias bibliográficas, las referencias web y anexos respectivos a esta investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las disposiciones en el mundo empresarial están cambiando continuamente, las competencias no es algo nuevo, la evaluación por competencias crece día a día en importancia en el mundo empresarial, ocasionando nuevos retos y ofreciendo un estilo de dirección en el que prima el factor humano, en el que cada persona, empezando por los propios directivos, debe aportar sus mejores cualidades profesionales y personales a la organización, el caso de permanecer competitivo involucra asumir el cambio, establecer relaciones nuevas optimizar el talento y las personas transformando las compañías en empresas interactivas.

El concepto de competencia tiene su origen en trabajos de la psicología industrial y organizacional norteamericana de finales de la década de 1960 y principios de 1970 (Spencer y otros, 1992). Con los estudios realizados desde esta época, el interés en las organizaciones se ha ido trasladando desde los puestos de trabajo, como elementos fundamentales, a las personas y a las competencias que éstas aportan.

Como señala Martha Alles, (2005), “para la evaluación deben compararse las diferentes conductas o comportamientos de la persona evaluada, dentro del periodo una vez identificadas las conductas se las debe relacionar con una competencia y luego con la descripción de la conducta requerida para el puesto” (pág. 96).

Con lo expuesto por la autora, los empleados asumen más y mejor sus conductas, saben cómo impactan a los demás, al acontecer esto es probable prever un incremento en la productividad de la empresa, la puesta en marcha de esta evaluación implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la conforma.

Las empresas han pasado por varias modificaciones como consecuencia de los constantes cambios que diariamente surgen en el mundo, el crecimiento de las tecnologías la información, comunicación y globalización son los factores más sobresalientes, esto implica a cada uno de los miembros de la organización que deban adaptarse de una manera exitosa a estos cambios.

En las empresas cuando una persona es evaluada hay ciertas conductas y comportamientos que se deben tomar en cuenta siendo estas las más requeridas al momento de seleccionar, estas competencias pueden relacionarse con el puesto o cargo donde las personas al momento de seleccionar se desempeñen demostrando de esta manera sus habilidades y capacidades.

Una evaluación por competencia debe de realizarse siempre conforme con el perfil del puesto o cargo que valla a desempeñar el empleado. Se puede decir que una persona se podrá desenvolver bien o mal a relación del puesto que ocupa. Con esto se puede comparar el perfil del puesto con el de la persona evaluada, se dispone una relación entre persona y puesto.

La evaluación por competencia sirve para detectar las necesidades y determinar si el colaborador conoce realmente cuáles son sus tareas y funciones, como las desempeña, cuanto sabe de ellas, cómo pone en práctica lo que conoce de ellas y lo más importante como su trabajo aporta al cumplimiento de metas de la empresa mejorando el rendimiento del empleado y a la vez aumentar los resultados, esto mantiene una buena relación entre empleado y empresa.

La Empresa almacenes la Ganga R.C.A. S.A. se especializa en la comercialización y venta de electrodomésticos al contado y a crédito, ofreciendo los mejores productos y marcas a nivel mundial.

La presente investigación tiene como referencia la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A S.A., donde se evidencia la inapropiada falta de conocimientos y formación para poder desenvolverse en el puesto o cargo que desempeñan los colaboradores,

problemas de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, falta de rendimiento de su potencial y de carente motivación, esto origina que no se logren los resultados deseados.

Por lo expuesto anteriormente se recomienda el diseño de un sistema de evaluación por competencia para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes la Ganga R.C.A. S.A, ubicada en la ciudad de Durán, año 2020”.

1.2. Ubicación del Contexto

La presente investigación se realiza en la Sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga ubicada en la Av. Nicolás Lapentti de la Ciudadela Democrática Norte MZ. G SL. 04, de la ciudad de Durán.

Gráfico 1

Mapa de la ubicación de la Sucursal.



Fuente: Google Mapa.

1.3. Situación Conflicto

La presente investigación se enfoca en la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A S.A., donde se evidencia la inapropiada falta de conocimientos y formación

para poder desenvolverse en el puesto o cargo que desempeñan los colaboradores, problemas de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, falta de rendimiento de su potencial y de carente motivación, esto origina que no se logren los resultados deseados.

1.4. Tablas de causas y consecuencias

Tabla 1

Tabla de Causas y Consecuencias

Causas	Consecuencias
Mala selección del personal por parte de la empresa.	Desconocimiento por parte del departamento de recursos humanos de la empresa.
Incumplimiento en la entrega de tareas y cumplimiento de metas.	Productividad reducida debido a un reclutamiento de empleados sin perfil.
Carencia de habilidades y conocimientos de los empleados.	Deficiencias en la capacitación a los colaboradores
Falta de una adecuada evaluación por competencias por parte del jefe	Insuficiente medición del rendimiento laboral.

Fuente: Datos recopilados por Alex Gustavo Valarezo (2020).

1.5. Formulación del problema

¿Qué mecanismo se pueden aplicar para la evaluación por competencia y mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Duran 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. ubicada en la ciudad de Durán, año 2020?

¿De qué manera favorece un diseño de sistema de evaluación por competencias para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A.?

1.6. Objetivo General

Diseñar un sistema de evaluación por competencias para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A., año 2020

1.7. Objetivos específicos

- Analizar la Sucursal en cuanto a la situación de la eficiencia de los empleados de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A.S.A, ubicada en la ciudad de Durán, año 2020.
- Identificar los indicadores como competencias, habilidades, destrezas que influyen en la eficiencia de los empleados de la sucursal Duran 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A.S.A, ubicada en la ciudad de Durán, año 2020
- Diseñar un sistema de evaluación por competencias para mejorar la eficiencia de los empleados de la sucursal Duran 2 de la empresa Almacenes La Ganga R. C.A.S.A, ubicada en la ciudad de Durán, año 2020.

1.8. Justificación e Importancia de la investigación

Es importante porque existe la necesidad de evaluar y mejorar la eficiencia de desempeño por competencia de los empleados a la sucursal Durán 2, además de obtener resultados favorables en fortalecer el crecimiento de la organización.

1.9. Alcances y Limitaciones

1.9.1. Alcances

La presente investigación se focaliza en la evaluación por competencias en la selección del personal de la sucursal Duran 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. ubicada en la ciudad de Durán, año 2020.

1.9.2. Limitaciones

Entre las limitaciones que existieron para realizar este trabajo de investigación, se puede mencionar que hubo dificultad en la recopilación de información con el departamento de recursos humanos, debido a las diferentes labores de cada uno de ellos y la limitante del tiempo que se podría llegar a tener para realizar la entrevista de cada uno. Adicionalmente, al momento de contactar a las personas a nivel de jefatura y gerencia, las personas se excusaban de no tener la disponibilidad de contestar la entrevista.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

Reseña Histórica

Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. se constituyó mediante escritura pública otorgada el 28 de abril del año 1983, e inscrita en el registro mercantil el 27 de mayo de 1983 en la provincia del Guayas, por el empresario el Sr. Carlos García, de ahí empezó sus operaciones, abriendo su primer local en el sector de “La Bahía” ubicado en las calles Villamil 307 y Gutiérrez en la ciudad de Guayaquil.

Desde sus inicios el local se especializó en la comercialización y venta de electrodomésticos de las mejores marcas a nivel mundial, ofreciendo como diferencia y ventaja competitiva lo que ningún otro local daba: garantía por sus productos. Desde esta época se popularizó su slogan “Precios de Bahía con Garantía”.

En el año de 1988 se iniciaron planes de consolidación administrativa, expansión y modernización, se incorporaron los sistemas de computación y el área de Recursos Humanos. Para esa época Almacenes La Ganga R.C.A S. A contaba con dos locales uno en Guayaquil y otro en Quito.

Con el pasar de los años el crecimiento de la cadena fue intenso, llegando a estar en la mayoría de provincias del Ecuador. Hoy Almacenes La Ganga cuenta con más de 130 locales en todo el país y busca continuar expandiéndose hasta abarcar cada rincón de nuestra patria. Con esfuerzo y tenacidad, la empresa ha logrado alcanzar el liderazgo en un difícil y competitivo ambiente, siendo reconocida por sus productos y por contar con las mejores ofertas y precios del mercado.

En el año 2002 www.almaceneslaganga.com comienza a funcionar para dar mayores facilidades de compra a los ecuatorianos tanto en Ecuador como fuera del Ecuador.

En el 2003 La Gangacard es lanzada al mercado como la tarjeta de crédito para la compra de electrodomésticos.

En el año 2010 Almacenes La Ganga R.C.A CIA LTDA se transformó en La Ganga R.C.A S. A mediante escritura pública otorgada el 01 de julio del 2010 ante el notario Quinto del Cantón Guayaquil.

Almacenes La Ganga R.C.A S. A matriz creada desde hace treinta y dos años aproximadamente, funciona normalmente y registrada a nombre del señor Carlos García como presidente de la compañía. En la actualidad cuenta con la matriz en Guayaquil y Quito y más de doscientas sucursales a nivel nacional, con más de dos mil personas a su cargo distribuidas de la siguiente manera.

Tabla 2

Distribuciones de Sucursales Almacenes La Ganga R.C.A. S.A.

DISTRIBUCION SUCURSALES LA GANGA SEGÚN EL SISTEMA			
	SIERRA	COSTA	TOTAL
ALMACENES	87	69	156
PUERTA A PUERTA	18	13	31
DESC. Y VENTAJAS	5	4	9
QUEMAZON		4	4
DIGITAL CENTER		1	1
TOTAL	110	91	201

Fuente: Almacenes La Ganga R.C.A S.A. (2020).

Almacenes La Ganga R.C.A S.A. cuenta con tres Sucursales en Durán, mediante la cual el estudio se centra en la Sucursal número 089 de Duran 2 que se encuentra ubicada en la Cdla. Democrática Norte y Av. Nicolas Lapenti MZ. G solar 232, respectivamente se conforma de ocho colaboradores entre ellos se encuentran el supervisor de ventas, el jefe de almacén, vendedores, cajera, bodeguero y el auxiliar de limpieza.

Funcionarios y Funciones

Supervisor de Ventas. - Envía reporte al gerente de ventas, supervisa a jefes de almacén.

- Elaborar Plan de mercadeo de los vendedores junto con la gerencia.
- Realiza estrategias de ventas para cada uno de los almacenes a su cargo.
- Supervisar, controlar y medir la eficiencia del personal de ventas.

Jefe de Almacén. - Envía reporte al supervisor de ventas, supervisa a vendedores, bodegueros, cajeras y auxiliar.

- Coordinación de las actividades destinadas a la promoción, ventas, mercadeo y servicio al cliente de la empresa.
- Determina las políticas de ventas controlando que se cumplan.
- Estudiar solicitudes de crédito y determinar aquellas que se cumplan con las condiciones exigidas por la empresa.
- Atención personal y telefónica de los clientes.
- Registro de la mercadería que ingresa o egresa del almacén.

Vendedores. - Da reporte de las ventas al jefe de almacén.

- Demostración a los clientes de los productos de la empresa.
- Conocimiento del producto
- Ubicación de los precios en los productos.

Bodegueros. - Dan reporte al jefe de almacén, supervisa al auxiliar. Entre sus funciones y responsabilidades están:

- Recibir y entregar mercadería al almacén.
- Identificar, codificar, clasificar y custodiar la mercadería ingresada o reingresados a bodega.
- Realizar periódicamente inventarios físicos.

- Controlar el inventario y realizar la rotación de los artículos del mismo a los diferentes departamentos y sucursales.

Auxiliar. – Da informe a bodega y al jefe de almacén. Entre sus funciones esta:

- Realizar la limpieza en todo el almacén.
- Ayuda al bodeguero a recibir,
- clasificar y custodiar la mercadería ingresada.

Misión

Somos una Empresa líder que comercializa electrodomésticos, confiando en nuestros clientes y colaboradores, otorgando a la comunidad bienestar, comodidad y entretenimiento a los precios más bajos y con garantía.

Visión

Ser la primera opción de compra de nuestros clientes y lograr que en cada hogar ecuatoriano haya un electrodoméstico de LA GANGA.

Objetivos

- Liderar la innovación y avance de productos que ofrece bajo estándares de calidad internacional.
- Capacitar el talento humano de manera que se distinga por su actitud proactiva y capacidad de respuesta frente al cambio.
- Mantener una amplia gama de productos para la satisfacción del consumidor final.
- Ofrecer al cliente una excelente atención para lograr su fidelidad.
- Establecer la estrategia de promoción adecuada para la comercialización del producto.
- Analizar los canales de distribución más convenientes para la venta del producto.

- Establecer el precio adecuado para la comercialización del mismo de acuerdo con la competencia.
- Incrementar la participación en el mercado de todos los productos en electrodomésticos con parámetros de calidad a nivel nacional.

Valores

Lealtad

Eficiencia

Honradez

Trabajo en Equipo

Respeto

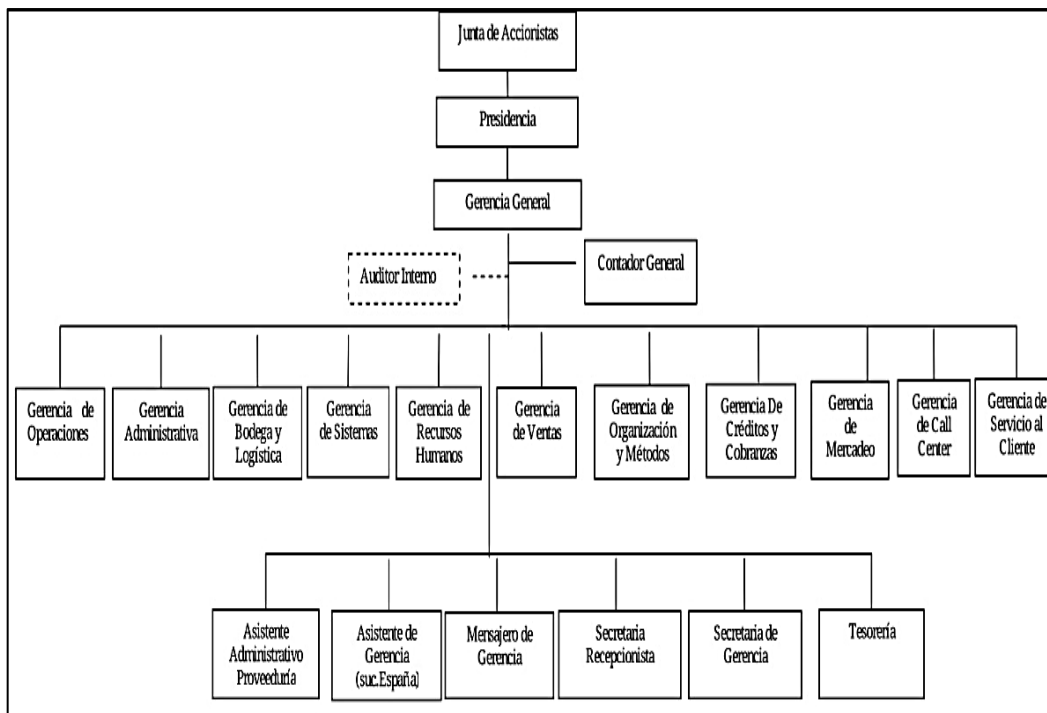
Responsabilidad

Estructura Orgánica de la Empresa

Como podemos apreciar en el gráfico, la empresa Almacenes La Ganga R.C.A S. A. cuenta con un organigrama departamental subordinado ya que todos deben reportarse ante un nivel superior. Su parte está representada por la “Junta de Accionistas” la misma que está representada por la Junta de Accionistas y se divide en 11 subgerencias que son la clave para el desarrollo de la misma y reflejan el desempeño de las funciones principales que se desarrollan diariamente.

Gráfico 2

Organigrama Estructural de Almacenes La Ganga R.C.A S. A



Fuente: Almacenes La Ganga R.C.A S. A (2020).

Colaboradores

La Autora Martha Alles (2009) es la capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos (p. 33).

Se define como la capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar también implica tener expectativas positivas respecto a los demás y comprensión interpersonal.

- Cumple con sus obligaciones sin desatender por ello los intereses de otras áreas y es un referente confiable de todos los que deben relacionarse con su sector o

departamento. Tiene sólida reputación personal en la comunidad a la que pertenece, esto realiza su permanente colaboración.

- Por medio de sus actitudes, alienta al buen desarrollo de las tareas de todos. Tiene sólida reputación profesional y genera confianza de los demás sin descuidar sus obligaciones específicas.
- Comprende la necesidad de que todos colaboren unos con otros para la mejor consecución de los objetivos generales.
- Escasa predisposición para realizar todo aquello que no esté dentro de sus obligaciones específicas.

Capacidad para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Implica actuar como facilitador para el logro de los objetivos, a fin de crear relaciones basadas en la confianza.

- Capacidad para brindar apoyo y ayuda a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas, a fin de facilitar la resolución de problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Capacidad para apoyar decididamente a otras personas y para difundir formas de relación basadas en la confianza. Capacidad para promover el espíritu de colaboración en toda la organización y constituirse en un facilitador para el logro de los objetivos planteados. Capacidad para implementar mecanismos organizacionales tendientes a fomentar la cooperación interdepartamental como instrumento para la consecución de los objetivos comunes.
- Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades,

aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos. Capacidad para crear relaciones de confianza. Capacidad para utilizar los mecanismos organizacionales que promuevan la cooperación interdepartamental, y para proponer mejoras respecto de ellos.

- Capacidad para apoyar y colaborar activamente con los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otros, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.
- Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios. Capacidad para cooperar y brindar soporte a las personas de su entorno cuando se lo solicitan, y tener en cuenta las necesidades de los demás.

Los colaboradores deben ser conscientes de la necesidad de estudiar, capacitarse y nunca parar de aprender nuevos métodos y estrategias que les permitan ser más competitivos. Han de trabajar en el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades y competencias para prepararse de manera inteligente frente a las nuevas dinámicas que han venido imponiendo la revolución digital.

Factores de la evaluación de los Colaboradores

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

- **Calidad del trabajo:** proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.

- **Cantidad de trabajo:** cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente el calendario de entregas.
- **Conocimiento del puesto:** mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. Necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercado innovaciones del producto o nuevas ideas en el campo, que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.
- **Iniciativa.** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.
- **Planificación.** Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción. Puede colaborar eficazmente con otros a la programación y asignación del trabajo. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.
- **Control de costos.** Controla los costes y cumple los objetivos presupuestarios y de beneficio es mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén, la supresión de operaciones innecesarias, la utilización prudente de los recursos, el cumplimiento de los objetivos de costes. Etc.
- **Relaciones con los compañeros:** mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el

momento apropiado. Busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros o en proyectos de equipo.

- **Relaciones con el supervisor:** mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. Transmite esta información oportunamente. Cumple las instrucciones del supervisor y trabaja siguiendo fielmente sus órdenes.
- **Relaciones con el público:** establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos. Lleva de manera ética el negocio de la empresa.
- **Dirección y desarrollo de los subordinados:** dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación. Es sensible a los problemas de los empleados y trata de encontrar soluciones. Evalúa los resultados de los subordinados. Identifica áreas en las que se necesita formación y ordena el trabajo de forma que facilite el aprendizaje.
- **Responsabilidades:** en relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción positiva. Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de igualdad de oportunidades en el empleo y del programa de acción positiva en la empresa y de cumplir con sus calendarios. Trata activamente de mejorar los objetivos de carrera de minorías y mujeres.

Evaluación

La definición del autor Ivancevich (2005) menciona que “es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien”. (p.260).

Con respecto al autor la evaluación se define como mediante el cual se intenta determinar el valor de una cosa o persona o el grado de cumplimiento de determinados objetivos.

Es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o significado de algo.

Como tal, la evaluación es aplicable a distintos campos de la actividad humana, como la educación, la industria, la salud, la psicología, la gestión empresarial, la economía, las finanzas, la tecnología, entre otros. De allí que puedan evaluarse muchas actividades: el desempeño laboral de un individuo, el valor de un bien en el mercado, el desarrollo de un proyecto, el estado de salud de un paciente, la calidad de un producto, la situación económica de una organización, etc.

Evaluación de los colaboradores

La evaluación ofrece posibilidades para ofrecer y consolidar los aprendizajes, así como los logros de los objetivos o propósitos en cualquier campo de estudio. La evaluación permite evidenciar cuales son las necesidades prioritarias que se deben de atender y desde la perspectiva laboral debe demostrar congruencia entre saber y desempeño esta fórmula es la que puede encausar hacia la llamada calidad de una empresa.

Tipos de Evaluación

Evaluación Educativa

(González y Ayarza) " La evaluación educativa, se puede considerar como un instrumento para sensibilizar el quehacer académico y facilitar la innovación (1996).

En el ámbito de la pedagogía, la evaluación es un proceso sistemático de registro y valorización de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de los educandos. Como tal, la evaluación se realiza tomando en consideración los objetivos educativos planteados en el programa escolar.

Evaluación Diagnóstica

Según Brenes (2006:27), la evaluación diagnóstica “es el conjunto de técnicas y procedimientos evaluativos que se aplican antes y durante el desarrollo del proceso de instrucción.”

Se la denomina aquella que se realiza al inicio de un curso y que pretende conocer el estado de los conocimientos adquiridos previamente por los educandos. En este sentido, la evaluación diagnóstica ofrece información fundamental para determinar tanto las aptitudes como las actitudes del educando frente a determinados temas o actividades, así como el conocimiento y dominio sobre algunas habilidades o destrezas que puedan ser útiles para el proceso de aprendizajes.

Evaluación Formativa

Para De la Orden (1982), “La evaluación formativa, caracterizada por su directa relación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, integrada en su propio desarrollo, puede tener un efecto altamente positivo sobre el aprendizaje de los alumnos, la acción docente del profesor, la organización de la clase, el uso del material didáctico, la orientación de los alumnos, la innovación educativa y muchas otras facetas de la enseñanza y la educación” (pág.56).

Se la denomina el proceso de evaluación que se desarrolla, de manera sistemática y continua, a la par del proceso de enseñanza, durante el curso escolar, y que permite a los docentes revisar, reajustar, o replantear las estrategias de enseñanza y las actividades didácticas, con la finalidad de mejorar los procesos aprendizaje del educando. En este sentido, la evaluación formativa es una actividad que proporciona información valiosa sobre los procesos educativos con miras a su desarrollo y mejoramiento.

Evaluación por desempeño

La evaluación del desempeño, tal como indica Alles, (2000) se define herramienta de gestión de los Recursos Humanos, para gerenciar, dirigir y supervisar a los empleados.

En el ámbito organizacional o institucional, como evaluación de desempeño se denomina el proceso mediante el cual una empresa estima el rendimiento de un empleado en el ejercicio de sus funciones. Como tal, considera aspectos tales como el cumplimiento de los objetivos y obligaciones del cargo, así como el nivel de productividad y los resultados reales que, en función de las expectativas, el trabajador haya sido capaz de alcanzar. En este sentido, es un proceso mediante el cual se valora el aporte del trabajador en general, y sirve como base para sugerir cambios y mejoras.

Evaluación y negocios

En los últimos tiempos la evaluación ha ganado mucho peso en la utilización de este concepto en el mundo de los negocios puesto que cada vez se da más importancia a controlar el rendimiento de los trabajadores buscando mejorar la productividad de la empresa.

Se trata de evaluar no solo el desempeño en sí del trabajador durante las horas de trabajo, sino contextualizar su labor tomando como referencia la expectativa en él depositadas, los resultados generales de la empresa o el nivel de responsabilidad asumido.

Algunas características de la evaluación por competencias son:

- Está fundamentada en estándares que describen el nivel esperado de competencia laboral.
- Los estándares incluyen criterios que detallan lo que se considera un trabajo bien hecho.
- La evaluación es individual, no compara trabajadores entre sí.
- Configura un juicio para el trabajador evaluado: competente o aún no competente.
- Se realiza preferentemente, en situaciones reales de trabajo.
- No se ciñe a un tiempo predeterminado para su realización; es más bien un proceso que un momento.

- No está sujeta a la terminación de una acción específica de capacitación.
- Incluye el reconocimiento de competencias adquiridas como resultado de la experiencia laboral. Esta característica se ha desarrollado en algunos países como el “reconocimiento de aprendizajes previos”.
- Es una herramienta para la orientación del aprendizaje posterior del trabajador; como tal tiene un importante rol en el desarrollo de las habilidades y capacidades de los evaluados.
- Es la base para la certificación de la competencia laboral del trabajador.

Competencias

La Autora Martha Alles (2008) la definición de competencias “Hace referencia a las características de personalidad, devenidos comportamientos, que contribuyen a un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos” (p. 20).

Comenzando por el concepto dado por la autora, competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea y lograr mejores resultados para la empresa y una gran formación para el trabajador.

(Angeli,1994) “Las competencias han de estar redactadas y expresadas en términos de conductas observables y medibles, que planteen respuestas y conductas fácilmente reconocibles por personas de cualquier nivel educativo o de cualificación, y que la sola denominación de las mismas sea plenamente orientativa del tipo de actividad conductual, mental o afectiva que ha de desarrollar la persona que las posee” (p.45).

Las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias. Combinan las destrezas y la capacidad en desempeñar una función de forma

efectiva y transversal en el tiempo, generalmente definidas en el ámbito profesional o de producción.

Tipos de Competencias

Existen diferentes tipos de competencias que te identifican y te hacen más o menos apto para un tipo de trabajo. Es importante que conozcas las competencias que posees y las que se requerirán en el puesto de trabajo deseado para así saber si podrás optar o no a este puesto.

Existen muchas definiciones de competencias como también modelos, a continuación, mostraremos como se estructuran las competencias según el modelo ISFOL.

Este modelo, identifican tres tipos principales de competencias:

- Competencias de base
- Competencias técnicas
- Competencias transversales

Competencias de Base

Por su parte, el Parlamento Europeo (2006) lo hace de la siguiente manera: “las competencias se definen como una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto. Las competencias claves son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo”.

Son aquellas que permiten el acceso una formación o a un trabajo, son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo. Algunos ejemplos de estas competencias son el conocimiento y el dominio de la lengua materna, el conocimiento de una lengua extranjera, competencias básicas en matemáticas, competencias básicas en el uso de las TIC o Técnicas para la búsqueda de empleo, por ejemplo.

Competencias Técnicas

Hacen referencias a las competencias adquiridas después de haber realizado una formación específica y son específicas de un puesto de trabajo concreto. Por ejemplo, una persona que se haya formado en cocina, tendría que haber adquirido unas competencias técnicas como el uso de los cuchillos, técnicas de cocción de los alimentos u organización de la cocina. Estas competencias son diferentes en cada profesión y normalmente se adquieren realizando una formación específica.

Competencias Transversales

(Angeli,1997), definió las competencias transversales como: “Aquellas que no son específicas de una determinada actividad o posición laboral, sino que entran en juego en diversas situaciones. De las competencias transversales dependen, en gran manera, que la persona desempeñe un comportamiento profesional “hábil” o “experto” (p.50).

Son todas aquellas habilidades y aptitudes que hacen que un trabajador desarrolle de forma eficaz su trabajo. Las competencias transversales sirven para desarrollar cualquier profesión y de han adquirido en diferentes contextos (laborales o no).

Algunas competencias transversales son: trabajo en equipo, responsabilidad, iniciativa, relación interpersonal, disponibilidad para aprender, etc.

Capacidad de resolución de problemas: disposición y habilidad para enfrentarse y dar respuesta a una situación determinada mediante la organización o aplicación de una estrategia o secuencia operativa – identificación del problema, diagnóstico, formulación de soluciones y evaluación -definida o no para encontrar la solución.

Capacidad de organización del trabajo: disposición y habilidad para crear las condiciones adecuadas de utilización de los recursos humanos o materiales existentes para desarrollar las tareas con el máximo de eficacia y eficiencia.

Responsabilidad en el trabajo: disposición para implicarse en el trabajo, considerándola la expresión de la competencia profesional y personal cuidando de que el funcionamiento de los recursos humanos y materiales sea el adecuado.

Autonomía: capacidad de realizar una tarea de forma independiente, ejecutándola de principio a fin, sin necesidad de recibir ninguna ayuda o apoyo. Esta capacidad de trabajar de forma autónoma no quiere decir, no obstante, que en ciertas etapas o tareas concretas el profesional no pueda ser asesorado.

Es decir, la autonomía es en Hegel la libertad misma devenida autoconciencia: una autoconciencia que, en la dialéctica de la idea absoluta, se niega como en sí, para afirmarse luego como un para sí que deviene historia (Hegel, 2000:343).

Relación interpersonal: disposición y habilidad para comunicarse con los otros con el trato adecuado, atención y simpatía.

Capacidad iniciativa o habilidad y disposición para tomar decisiones sobre propuestas y acciones. Si estas propuestas van en la línea de mejorar el proceso productivo, el servicio de los clientes o el producto, podríamos estar ya hablando de la capacidad de innovación.

Habilidades

Con respecto al autor Según Savin (1976) habilidad, es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida. (Savin, N., 1976, p. 71).

Haciendo referencia a la definición del autor, Las habilidades es la acción de ejecutar diferentes tipos de actividades de acuerdo a las experiencias antes obtenidas.

Destrezas

El autor define a la destreza “como la antítesis de capacidad” de la siguiente manera: “destreza es el acto de realizar una tarea concreta que se desarrolla a través de la práctica por

oposición a las capacidades personales anteriores, las cuales trascienden la tarea de que se trate” (Dorsch 2004, p. 312 y sigs.).

Las destrezas se las determina de la siguiente forma, es la ejecución de las actividades que se forma mediante la experiencia y habilidades por desacierto a competencias personales las cuales se extiendan las actividades que se emplee.

Eficiencia

Con la definición de los autores Samuelson y Nordhaus, (2002) quienes señalan que: "La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos" (p. 4).

De acuerdo con la definición de los autores la eficiencia quiere decir que se debe emplear los recursos de la forma más conveniente y factible para así complacer dichas necesidades de las personas.

Motivación

Al definir la motivación González Serra (1995) plantea que:” es la regulación inductora del comportamiento, o sea, la motivación determina, regula la dirección (el objeto – meta) y el grado de activación e intensidad del comportamiento” (González Serra, D. J., 1995, p.2).

Se puede decir que la motivación influye en la conducta que la impulsa a determinar, ordenar el rumbo a un objetivo propuesto, así como el nivel de magnitud de su conducta.

La motivación es sin lugar a dudas, un fenómeno psíquico, ideal, subjetivo. En ella participan los procesos efectivos (emociones y sentimientos), las tendencias (voluntarias e impulsivas) y los procesos cognoscitivos (sensopercepción, pensamientos, memoria, etc.), ocupando los efectivos y las tendencias el papel más importante en ella. La motivación, es a la vez, un reflejo de la realidad y una expresión de la personalidad. Sobre el sujeto actúan los estímulos y situaciones que se refractan a través de las condiciones internas de la

personalidad. De lo anterior se infiere que la motivación es una manifestación del carácter, de las capacidades y del temperamento.

2.2. Bases Legales

Primero la Constitución Nacional

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Ley de Compañías ley y artículos

SECCION VI

DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA

1. CONCEPTO, CARACTERISTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima. Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías y Valores notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

3. DE LA FUNDACION DE LA COMPAÑÍA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La

compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción.

La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

Código de Comercio

CAPITULO SEGUNDO

LA EMPRESA

Art. 14.- Empresa es la unidad económica a través de la cual se organizan elementos personales, materiales e inmateriales para desarrollar una actividad mercantil determinada. El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende el conjunto de bienes organizados por el comerciante o empresario, en un lugar determinado, para realizar los fines de la empresa. Podrán formar parte de una misma empresa varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá ser parte de varias empresas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

Art. 15.- Se entenderá que forman parte integrante de una empresa:

- a) El nombre o denominación con la que se da a conocer al público o da a conocer los productos y servicios que oferta;
- b) Los bienes tangibles e intangibles susceptibles de valoración económica, tales como los signos distintivos, marcas, lemas comerciales, u otros, así como los elementos constitutivos de la imagen de la empresa, que la diferencien o distingan de otras;
- c) Los activos que le permitan desarrollar su actividad mercantil;
- d) El conocimiento empleado en la actividad desarrollada;
- e) La cartera de clientes;
- f) Los derechos y obligaciones derivados de las actividades emprendidas, siempre que no provengan de contratos celebrados exclusivamente en consideración al titular de la empresa y que atañan a él como individuo particular;

g) Las relaciones jurídicas y de hecho establecidas por el empresario para el desarrollo de la actividad empresarial; y,

h) Los establecimientos de comercio.

Art. 16.- El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende:

a) El bien inmueble o las instalaciones donde el empresario realiza su actividad mercantil, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien;

b) El inventario en existencia dentro del establecimiento de comercio; y,

c) El mobiliario, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien.

Art. 17.- Los establecimientos de comercio podrán ser objeto de contrato de arrendamiento, usufructo, anticresis y cualesquiera operaciones que transfieran, limiten o modifiquen su propiedad o el derecho a administrarlos.

Art. 18.- La empresa es un ente susceptible de valoración económica para efectos de su transferencia por acto entre vivos o su transmisión por causa de muerte. Su transferencia por acto entre vivos se registrará por este Código; los métodos de valoración serán los que los involucrados convengan, salvo disposición legal en contrario.

Art. 19.- Cada uno de los bienes tangibles e intangibles que son propiedad del comerciante o de la empresa pueden ser enajenados y valorizados independientemente.

Art. 20.- De igual manera, cuando un comerciante o empresario se dedique a varias actividades mercantiles, la empresa se podrá fraccionar y cada una de las áreas, líneas de negocio o segmentos, se podrán enajenar independientemente.

Art. 21.- Las empresas son susceptibles de identificarse, según su interrelación con otras empresas, como matrices o filiales. Es matriz o principal aquella empresa que ejerce control económico, financiero y administrativo sobre otra, que tendrá la calidad de filial.

Código Laboral

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador. - El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores. - Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro

horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento. Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral. El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades

(CONADIS). El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

2.3. Glosario

Accionistas: es la persona física o jurídica que posee una o más acciones de una empresa en la bolsa de valores, por tanto, esa titularidad le otorgara la condición de propietario y socio.

Amovibles: se aplica al empleado que puede ser apartado del lugar que ocupa o separado del puesto o del cargo que tiene en el empleo.

Aprendizaje: es el proceso a través el cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores. Esto como resultado del estudio, la experiencia, las instrucciones, el razonamiento y la observación.

Cognoscitivo: se refiere a los procesos a través de los cuales los individuos son capaces de generar y asimilar conocimientos.

Competitivo: es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores.

Desempeño: es cumplir una obligación, realizar una actividad. Deben medirse las competencias junto con los objetivos y resultados obtenidos.

Desincentivar: significa quitar los incentivos que mueven a desear o hacer una cosa, disuadir.

Fenómeno psíquico: son fenómenos que ocurren fuera de nuestra interioridad e intimidad; están dados a la observación directa y son abordados por el método científico natural. Los fenómenos psíquicos son acontecimientos que resultan del intercambio entre lo biológico: el cuerpo, el cerebro; lo psíquico, psiquismo; y lo espiritual; mente.

Formación: Acción de educar y/o instruir a una persona con el propósito de perfeccionar sus facultades intelectuales a través de la explicación de conceptos, ejercicios, ejemplos, etcétera. Incluye conceptos tales como codesarrollo y capacitación.

Habilidad: se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual.

Intangibles: es definido por su propio nombre, es decir, no es tangible, no puede ser percibido físicamente. El activo intangible es, por tanto, de naturaleza inmaterial. Por ejemplo, el valor de una marca, que no puede ser medido de manera física

Negocio: es cualquier actividad, ocupación o método que tiene como fin obtener una ganancia. Es decir, un negocio es una actividad económica que busca obtener utilidades principalmente a través de la venta o intercambio de productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

Multidisciplinarios: la palabra multidisciplinario indica el trabajo en conjunto de personas de distintas especialidades para buscar un fin u objetivo en particular. Es una palabra sinónima de multidisciplinar.

Organigrama: es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor.

Pares: un grupo de pares es un grupo primario, por lo general informal, de personas que comparten un estatus igual o similar, que por lo general posee aproximadamente la misma edad y tienden a circular e interactuar con el mismo conjunto social.

Retroalimentación: es la acción por la cual se le comunica a otro sobre aquello que hace bien y aquello que debe mejorar.

Selección: Es un conjunto de procedimientos para evaluar y medir las capacidades de los candidatos a fin de, luego, elegir en base a criterios preestablecidos (perfil de la búsqueda) a aquellos que presentan mayor posibilidad de adaptarse al puesto disponible, de acuerdo con las necesidades de la organización.

Subordinados: refiere dependencia y sujeción respecto de alguien, es decir, es la sujeción al mando, a la autoridad, al dominio, o la orden que impone un individuo.

Supervisor: es aquella persona que en una empresa observa y dirige al personal para orientarlo y vigilarlo en el cumplimiento de sus funciones, asignándole los medios y recursos adecuados, y un plan de acción, coordinando equipos de trabajo, para obtener la mayor rentabilidad empresarial

Temperamento: es el carácter, la manera de ser, de reaccionar o de conducirse de una persona. También es la vocación o aptitud que alguien manifiesta para un arte u oficio o la capacidad para superar las dificultades.

Transversal: significa aquello que cruza, corta o atraviesa, también que se aparta o se desvía de la dirección principal o recta y que alude a áreas de conocimiento relacionadas con los valores sociales y de convivencia.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y Tipo de Investigación

3.1.1. Diseño de Investigación

Como lo indica el autor, Hernández, (2002) Define el diseño de investigación como: “Es la estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiera para la investigación” (Pág. 185).

Se puede inferir, al diseño de la investigación como la manera y los procedimientos elegidos por el investigador para combinarlos de una manera lógica para que el problema de la investigación sea manejado eficientemente.

3.1.2. Tipo de Investigación

Por su parte, Hernández y Col (2006) plantea respecto a este estudio que puede identificarse como “aquel tipo de investigación que tiene fines prácticos en el sentido de solucionar problemas detectados en un área del conocimiento. Está ligada a la aparición de necesidades o problemas concretos y al deseo del investigador de ofrecer solución a estos” (p. 38).

Se lo define como la clase de investigación que dispone de terminación funcional ya que la importancia de resolver cuestiones encontradas en el ámbito del conocimiento. De tal forma se encuentra atada a la manifestación de las exigencias y aspiraciones del investigador brindándoles respuestas.

Entre los tipos de investigación, se encuentran: la investigación de campo, descriptiva y no experimental.

Investigación de Campo

La investigación se recoge directamente de la realidad que se investiga, en el lugar, área, espacio, ambiente, institución, comunidad, donde ocurre el fenómeno o donde está ubicado el hecho u objeto; Para posteriormente ser procesada (Chávez, p.142).

La investigación de campo se refiere a reunir datos existentes de primera mano del sitio, establecimiento de acuerdo a lo que se acontece o donde se encuentra localizado el elemento, con el fin de que más adelante sea ejecutada.

Investigación Descriptiva

Son aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objeto, situaciones o fenómenos, tal como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis (Chávez, 2007, p. 135).

La investigación descriptiva es la que guía a reunir los datos concernientes de la forma verdadera del individuo, circunstancias que se mostraron al instante de su recopilación.

Investigación no Experimental

Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

La investigación no experimental, por efecto es complicado usar variables o conceder impredeciblemente a los individuos o las circunstancias.

La presente investigación es de tipo no experimental, descriptiva y de campo

3.2 Población y Muestra

3.2.1. Población

Según (Arias., 2006) define población o población objetivo a: Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81).

Conforme a lo dicho por el autor la población es un grupo finito o infinito de partes con particularidades para esto deberán ser extensiva culminaciones de la indagación. A esto da por definida por el asunto y por los propósitos del estudio.

La población donde se realiza la investigación está formada por ocho colaboradores de la sucursal Duran 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. En la respectiva tabla se detalla lo siguiente:

Tabla 3

Detalles de la Población.

CARGO O PUESTO	CANTIDAD
Supervisor de ventas	1
Jefe de Almacén	1
Vendedores	3
Bodeguero	1
Cajera	1
Auxiliar de Limpieza	1

Fuente: Datos recopilados por el investigador Alex Valarezo (2020).

3.2.2 Muestra

El Autor (Balestrini, 2001) Señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible.

(p.141)”. La muestra es una fracción relevante de la población, ya que su particularidad obedece realizarse en la misma, tan precisamente factible.

La muestra se define como una parte de un todo. Es extraer la parte que afecta o que pueda ayudar en la investigación, es el total de datos recopilados

La muestra está conformada por 8 colaboradores de la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. Se detalla en la tabla de la siguiente manera:

Tabla 4

Detalle de la Muestra.

CARGO O PUESTO	CANTIDAD DE EMPLEADOS
Supervisor de ventas	1
Jefe de Almacén	1
Vendedores	3
Cajera	1
Bodeguero	1
Auxiliar de limpieza	1

Fuente: Datos recopilados por el investigador Alex Valarezo (2020).

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como lo indica el autor (Méndez, 1999) Define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información (Pág. 143).

Siguiendo la definición del autor, las técnicas e instrumentos de recolección de datos consiste en un conjunto de métodos por medio se la cual se reúne información necesaria para el trabajo a realizar. Entre las cuales tenemos:

La Encuesta

Según Méndez (1995) “tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106).

Como lo indica el autor la encuesta se emplea en esos inconvenientes del cual consiguen averiguar mediante procedimientos de observación y otras cosas referentes al intelecto.

Esta técnica permite obtener información de la muestra seleccionada, con la finalidad de recopilar todo lo referente al objeto de estudio.

Cuestionario

La técnica utilizada para la recopilación y medición de información; que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Existen dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas; las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, por otro lado, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado. (Sampieri, 2010). (pág. 17). Se sustenta en una serie de preguntas en relación de una o más variables a limitarse. Se encuentran dos tipos de preguntas sean estas abiertas y cerradas; las abiertas no determinan las posibilidades de contestación, por el contrario, las preguntas cerradas abarcan alternativas de respuestas anticipadamente determinadas.

El instrumento utilizado para la recolección de datos en la investigación es el cuestionario.

3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la técnica de análisis cualitativo que se define según Sabino (2002). “El análisis cualitativo se efectuará cotejando la información que se refiere a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información para un estudio”. (Pág. 13).

Como lo define el autor la técnica de análisis cualitativo se ejecutará comparando el informe ya que se relaciona a la apariencia y consiguiendo evaluar información fiel para su observación.

Además, de la técnica de análisis cuantitativo, la cual es expresada mediante el uso de gráfico y se analizará y tabulará de información recolectada en el instrumento.

Los datos se clasificaron y presentaron en tablas de distribución de frecuencia y se analizaron porcentualmente, para así obtener una mejor interpretación de las respuestas emitidas por la muestra en estudio.

Técnica de análisis cualitativo

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados de la vida de los participantes.

La investigación cualitativa analiza la existencia en su entorno originario ya sea extrayendo y explicando fenómenos conforme con los individuos involucrados.

Técnicas de análisis cuantitativo

Según (Muñoz Campos, 2000), la investigación cuantitativa tiene como principales características: aplicación método hipotético deductivo, la representación de muestras representativas, medición objetiva de variables, utilización de técnicas de recogida de datos de datos cuantitativos con instrumentos como son los cuestionarios, (p.15).

La investigación cuantitativa es aquella que dispone de importantes cualidades como la utilización del método hipotético deductivo, la sustitución de partes relevantes en medida

sentida de variables, en el empleo de técnicas de recolección de datos cuantitativos como lo son los cuestionarios.

Entre las técnicas de Análisis de resultados se menciona:

Tabla de Frecuencias

Las Tablas de Frecuencias (Fernández & Fuentes, 1995), son herramientas de estadísticas donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias.

Es un sistema de representación en el cual se presentan resúmenes de datos observados junto con sus frecuencias absolutas correspondientes, las cuales pueden ser sustituidas por otras como las frecuencias relativas o frecuencias acumuladas, (p. 41).

Se define como un método en función que se muestran recopilación de información que examinar en conjunto con sus frecuencias absolutas respectivas, estas pueden ser remplazadas y distintas sean relativas o acumuladas.

Representación Gráfica

En la representación gráfica la misma tiene como propósito proporcionar una información Mariano, R (2017), “Representamos gráficamente de diversos tipos de objetos con el propósito de proporcionar información suficiente para facilitar su análisis, ayuda a elaborar su diseño y posibilitar su futura construcción y mantenimiento suele realizarse sobre papel u otros soportes planos”, (p.8).

Se remplaza gráficamente en diferentes clases de elementos con la finalidad de facilitar bastante conocimiento para su estudio, además asiste a formular su plan y favorecer su verdadera obra ya que se puede ejecutar en papel o base llanas.

Interpretación

La Autora lo indica (C. Valdivia Campos, 1995), La interpretación se puede definir como una operación sobre el discurso mediante la cual el intérprete efectúa la trasmisión del sentido del discurso de la lengua original formulándolo en la lengua terminal (175-176).

Se puede comentar que la interpretación es un procedimiento acerca del dialogo por medio de la cual el traductor ejecuta la emisión de la importancia de la lengua de origen en la de destino.

En la presente investigación los datos se analizan mediante el Diagrama de Pastel.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1. ¿La empresa le ha realizado algún tipo de evaluación sobre los resultados de las labores que realiza en su puesto de trabajo?

Gráfico 3

Tipo de evaluación que realiza en el trabajo



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 5

Tipo de Evaluación que Realiza en el Trabajo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	5	71%
NO	2	29%
Total	7	100%

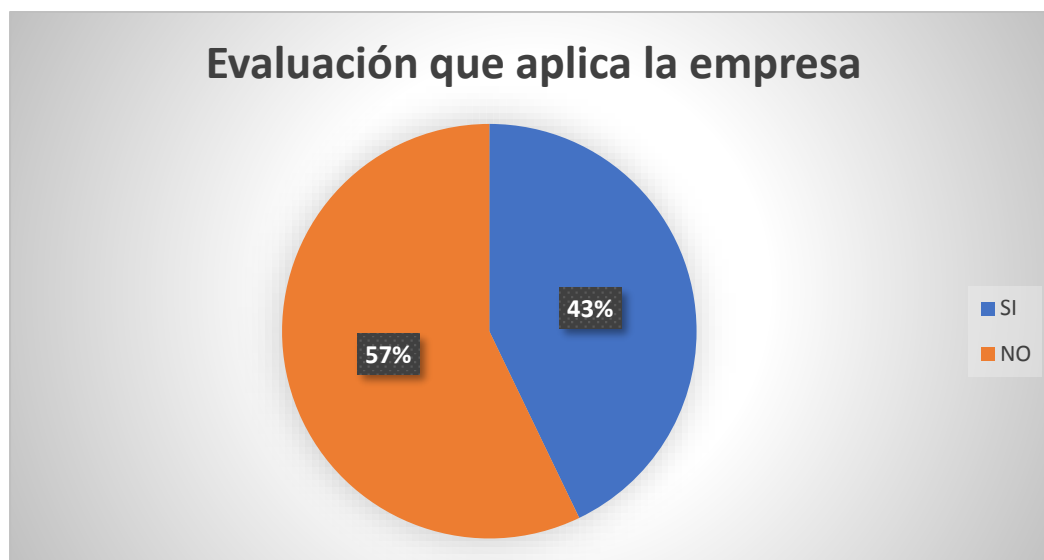
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 71% de los colaboradores respondieron afirmativamente al haber realizado algún tipo de evaluación; mientras que el 29% respondió no haber hecho algún tipo de evaluación correspondiente a su puesto de trabajo.

2. ¿Tiene conocimiento del tipo de evaluación que le aplica la empresa?

Gráfico 4

Tipo de evaluación que aplica la empresa.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 6

Tipo de Evaluación que Realiza la Empresa.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	3	43%
NO	4	57%
Total	7	100%

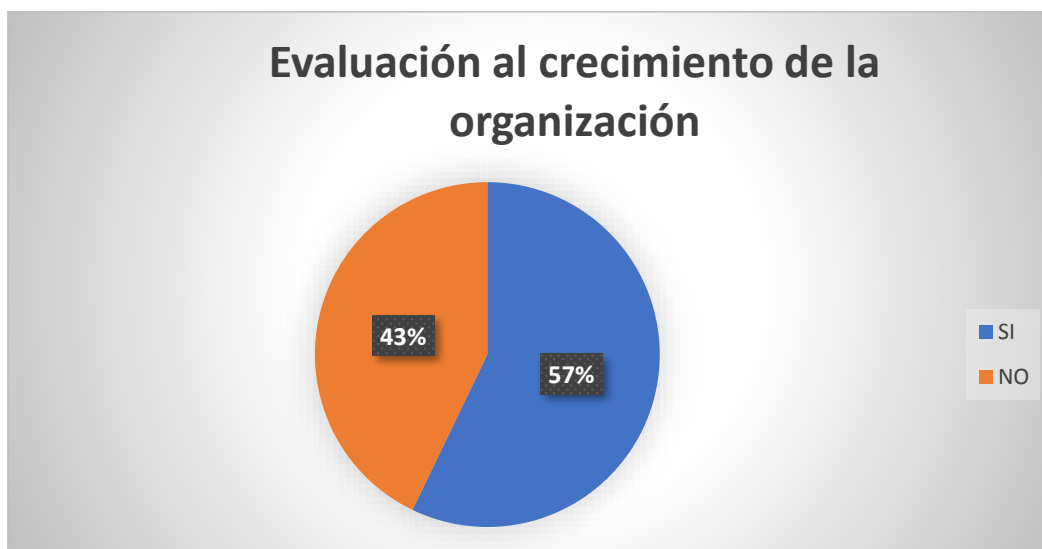
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Tenemos que el 43% corresponde a los colaboradores que sí tienen conocimiento sobre las evaluaciones que realiza la empresa y un 57% manifiesta de no saber qué tipo de evaluaciones aplica la empresa en que labora algunos incluso no han tenido ningún tipo de evaluación.

3. ¿Considera que la forma en que la empresa le está evaluando contribuye a su crecimiento dentro de la organización?

Gráfico 5

Evaluación contribuye al crecimiento de la organización.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 7

Evaluación Contribuye al Crecimiento de la Organización.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	4	57%
NO	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Un 57% de los trabajadores indican que la forma como la empresa está evaluando a los colaboradores si contribuyen a su crecimiento; mientras tanto un 43% no está de acuerdo que contribuyan al crecimiento dentro de la organización.

4. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con las funciones y tareas que realiza en su área?

Gráfico 6

Capacitación están de acuerdo con tareas que realiza en su área.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 8

Capacitación están de acuerdo con tareas que realizan en su área de Trabajo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	2	29%
NO	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 29% afirmaron que los cursos de capacitación que realizaron están de acuerdo a sus tareas y funciones en su puesto de trabajo y un mayor porcentaje con el 71% no está conforme con los cursos que realizaron estén de acuerdo con las tareas que realizan en su área.

5.- ¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes necesarias para resolver incidencias técnicas, cotidianas inherentes a su puesto de trabajo?

Gráfico 7

Conocimientos necesarios para resolver incidencias.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 9

Conocimientos necesarios para resolver incidencias.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

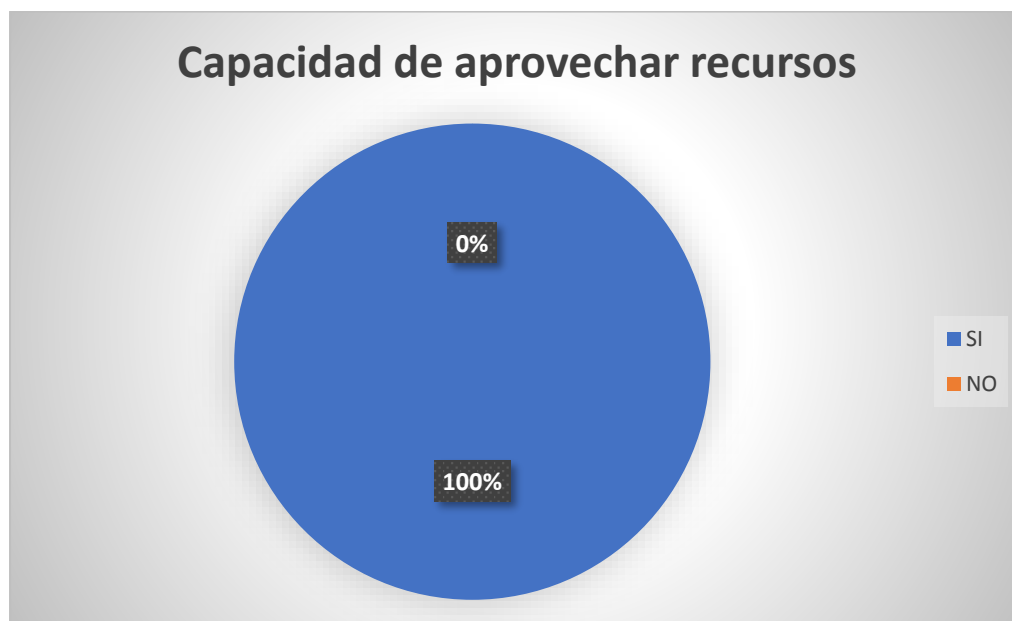
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Tenemos que el 100% de los colaboradores afirman tener los conocimientos y habilidades necesarias para resolver incidencias técnicas y en cumplir en su trabajo.

6.- ¿Considera que tiene la capacidad de hacer un aprovechamiento óptimo de los recursos que la empresa le provee para ejecutar su labor?

Gráfico 8

Capacidad de aprovechar los recursos para ejecutar labor.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 10

Capacidad de Aprovechar Recursos para Ejecutar Labor.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0
Total	7	100%

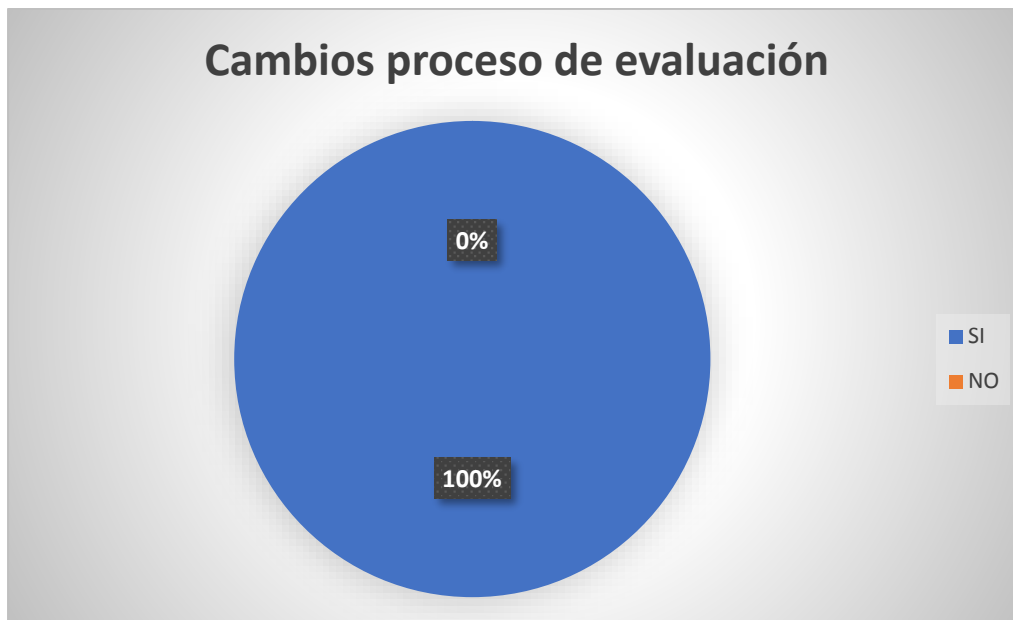
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 100% de los colaboradores indican que tienen la capacidad de aprovechar el óptimo de sus recursos para ejecutar su labor de trabajo, en cambio en la otra parte no se encontraron incidencias.

7.- ¿Desearía ver cambios en el proceso de evaluación que le haga la empresa?

Gráfico 9

Cambios en el proceso de evaluación.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 11

Cambios en el Proceso de Evaluación.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

Fuentes: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Tenemos que el 100% de los trabajadores dicen estar a favor de ver cambios en el proceso de evaluación que la organización plantee.

8.- ¿Conoce en que consiste la evaluación por competencias?

Gráfico 10

Evaluación por competencias.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020)

Tabla 12

Evaluación por Competencias.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	3	43%
NO	4	57%
Total	7	100%

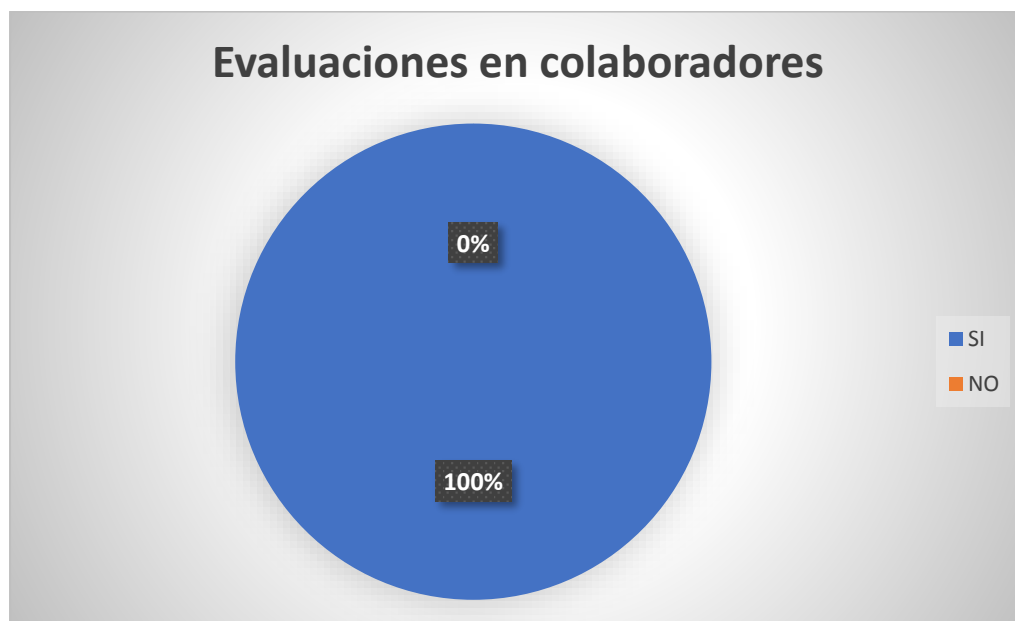
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Se da a conocer que el 43% tienen conocimiento de lo que es una evaluación por competencias, en cambio tenemos que el 57% desconoce saber en qué consiste la evaluación por competencias.

9.- ¿Considera importante que se realicen evaluaciones de los colaboradores en las empresas?

Gráfico 11

Realización de evaluaciones a los colaboradores en las empresas.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 13

Realización de Evaluaciones a los Colaboradores de la Empresa.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 100% de los colaboradores dicen estar de acuerdo que se realicen evaluaciones en la empresa.

10.- ¿Le gusta trabajar en equipo?

Gráfico 12

Trabajo en equipo.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 14

Trabajo en Equipo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

Fuentes: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Al 100% de los colaboradores les gusta trabajar en equipo. Esto ayuda a crecer, fortalecer como empresa.

11.- ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores y supervisores es eficaz?

Gráfico 13

Comunicación de los colaboradores y supervisor.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 15

Comunicación de Colaboradores y Supervisores.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	5	71%
NO	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Un 71% de los trabajadores manifiestan que la comunicación entre colaboradores y supervisores es eficaz y un 29% indicaron que no consideran que la comunicación sea eficaz.

12.- ¿Acostumbra organizar su jornada diaria de trabajo?

Gráfico 14

Organizar jornada de trabajo.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 16

Organizar Jornada de Trabajo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

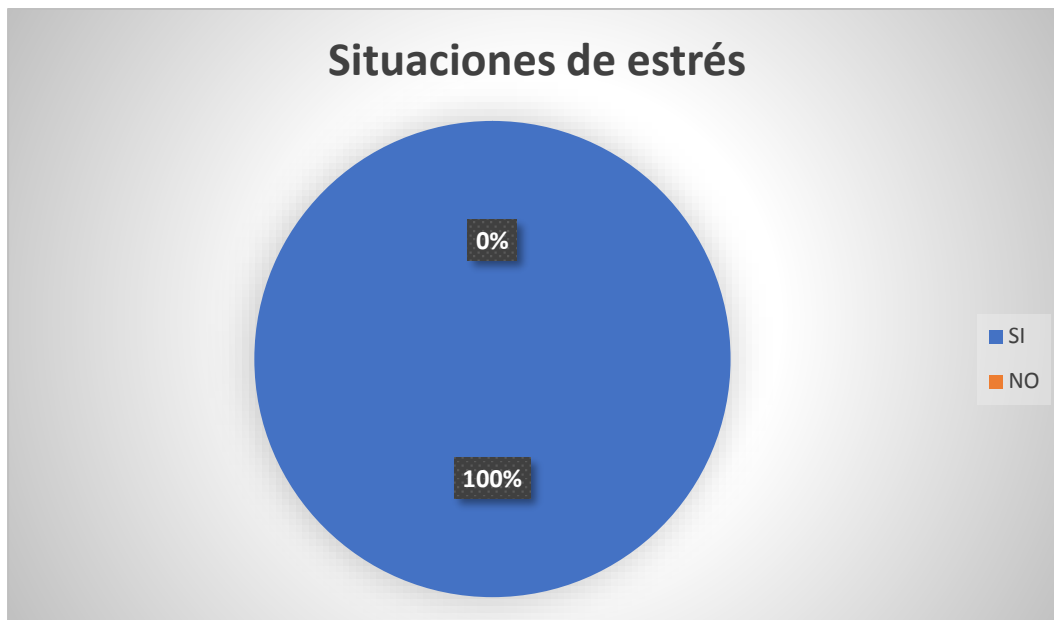
Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 100% de los colaboradores aseguran que acostumbran organizar su jornada laboral diaria.

13.- ¿Actúa con desenvoltura y firmeza en las situaciones de estrés en su trabajo?

Gráfico 15

Situaciones de estrés en el trabajo.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 17

Situaciones de Estrés en el Trabajo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: El 100% de los colaboradores manifiestan que actúan con desenvoltura y firmeza en situaciones de estrés en su jornada laboral.

Cuestionario a Supervisores

1.- ¿Tiene conocimiento sobre el tipo de evaluación que la empresa aplica tanto a los colaboradores como a los supervisores?

Gráfico 16

Evaluación que la empresa aplica.



Fuente: Dato recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 18

Evaluación que la Empresa Aplica.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	1	100%
NO	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: la supervisora menciona que tiene conocimiento al 100% sobre las evaluaciones que realiza la empresa a sus colaboradores y supervisores.

2.- ¿Tiene conocimiento de lo que es evaluación por competencias?

Gráfico 17

Evaluación por competencia.



Fuente: Recopilado por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 19

Evaluación por Competencias.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	1	100%
NO	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Recopilado por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: Con el cuestionario realizado a la supervisora se puede destacar que tiene conocimiento al 100% de lo que es evaluación por competencias.

3.- ¿Considera conveniente la aplicación de la evaluación por competencias a los colaboradores de la empresa?

Gráfico 18

Aplicación de la evaluación por competencia.



Fuente: Dato recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 20

Aplicación de la Evaluación por Competencias.

CRITERIO	Frecuencia	%
SI	1	100%
NO	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Datos recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: La supervisora está totalmente de acuerdo en que se aplique una evaluación por competencias a los colaboradores de la Empresa.

4.- ¿Cree que las evaluaciones por competencias ayudan en la productividad de la empresa?

Gráfico 19

Productividad de la empresa.



Fuente: Dato recopilado por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 21

Productividad de la Empresa.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
SI	1	100%
NO	0	0%
Total	1	100%

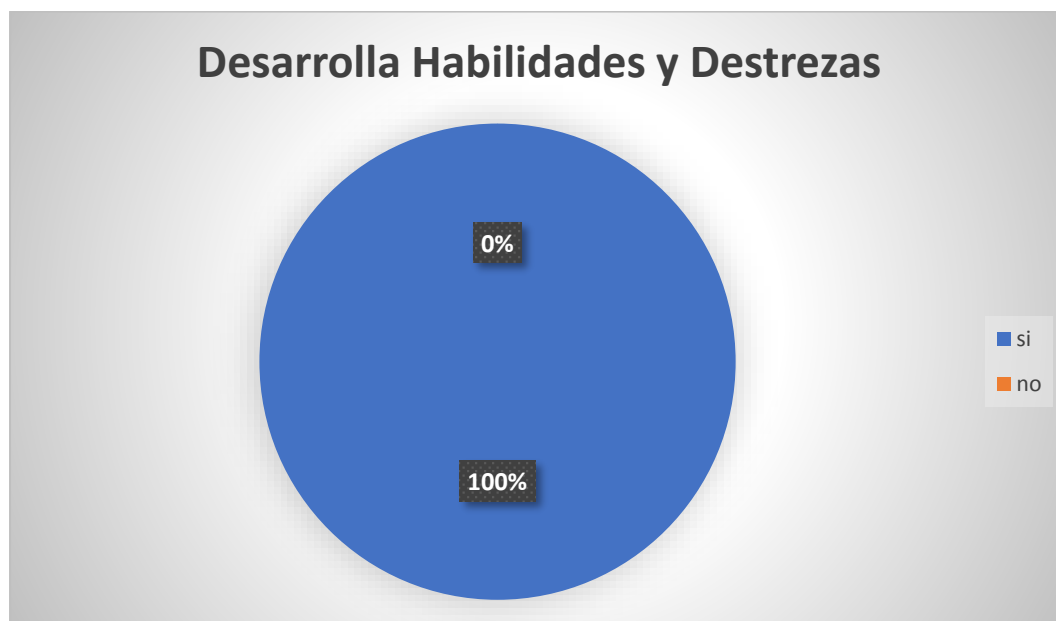
Fuente: Datos recopilado por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: la supervisora menciona que está al 100% de acuerdo que las evaluaciones por competencias ayudarían a mejorar la producción de la empresa.

5.- ¿Considera que la evaluación por competencias desarrolla habilidades y destrezas en los empleados?

Gráfico 20

Desarrolla habilidades y destrezas.



Fuente: Dato recopilado por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Tabla 22

Desarrolla Habilidades y Destrezas.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Dato recopilados por el investigador Gustavo Valarezo (2020).

Análisis: la supervisora considera que la evaluación por competencias desarrolla habilidades y destrezas en los empleados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se evidencia la falta de conocimientos y formación para poder desenvolverse en el puesto o cargo, la falta de rendimiento de su potencial y de carencia de motivación, lo que origina que no se logren los resultados deseados.
- Se concluyó que la empresa realiza evaluaciones, pero los colaboradores desconocen qué tipo de evaluaciones son.
- Se pudo comprobar que ciertas capacitaciones o talleres que realizan en la empresa no corresponden o no tienen nada que ver con el área o puesto de trabajo que ejecuta el colaborador.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda diseñar un sistema de evaluación por competencias para mejorar su eficiencia de los colaboradores dentro de la organización.
- Realizar capacitaciones o talleres que correspondan fundamentalmente al área o puesto de trabajo.
- Se sugiere mantener una buena comunicación con el supervisor esto permite fortalecer al personal y trabajar en equipo.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Título de la Propuesta

Diseñar un Sistema de Evaluación Por Competencias Para Mejorar La Eficiencia De Los Trabajadores De La Sucursal Durán 2 De La Empresa La Ganga R.C.A. S.A.

6.2. Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Oobjetivo General

Desarrollar un sistema de evaluación por competencias que permita que los colaboradores aprendan y aplique los conocimientos en la Sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a las competencias requeridas por el puesto en particular y por la empresa.
- Desarrollar los conocimientos y la efectividad de cada una de las competencias que se requieren para los cargos del área en estudio.
- Elaborar un programa de capacitación que permita dar a conocer las competencias de forma práctica y sencilla.

6.3. Importancia

Su importancia radica en evaluar las competencias para cada puesto de trabajo favoreciendo el desarrollo de nuevas capacidades para el crecimiento del trabajador, ya que es un componente fundamental para la sucursal Durán 2 de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A. S.A.

Por esta razón las evaluaciones por competencias traen beneficios tanto al evaluador como al evaluado.

6.4. Descripción de la Propuesta

La propuesta se elaboró debido a que se detectó la necesidad de poder desenvolverse en el cargo o área de trabajo y la cual consiste en la implementación de pruebas individuales que puedan realizarse en etapas de evaluaciones técnicas, aspectos claves para el aprendizaje, comprensión y aplicación de la competencia, eficiencia en el que el colaborador pueda aprender de manera práctica y teórica.

Las competencias que se aplicarán en la empresa almacenes la Ganga R.C.A. S.A. son las competencias generales o transversales, entre las cuales se encuentra el trabajo en equipo.

Primeramente, se indicará las fechas en cuales van a ser programadas las evaluaciones. Se les comunicará a los empleados de la sucursal Durán 2 mediante los canales necesarios (reuniéndose con los trabajadores, enviando una comunicación formal, por correo, etcétera).

Además de informar, se explicará de manera práctica la forma en que se aplicarán las evaluaciones, lo que permitirá dar a conocer a cada colaborador la competencia relacionada con su puesto de trabajo, especificando las actividades generales y específicas que se han de realizar.

Lo que se busca es que los trabajadores pierdan el miedo, se sientan tranquilos, se sientan apoyados, esto evitarán bloqueos y equivocaciones de esta manera se tratará de demostrar que no es un examen y aprendan cómo mejorar su método de trabajo. Como se ha señalado, la evaluación por competencias es más útil. Se recomienda:

- Él lugar de la capacitación debe de ser en las instalaciones de la sucursal para mayor comodidad para los colaboradores de la empresa, asegurándose que el lugar sea el adecuado, sin interrupciones para poder captar la atención de los trabajadores.
- A cada colaborador se le hará entrega de un material de diapositivas impresas, junto a un espacio para anotaciones, más los formatos de evaluación y un lápiz.

- Sí al revisar las unidades y elementos, el candidato suministra algunas evidencias requeridas para demostrar su competencia, como constancias obtenidas como parte de un proceso previo de formación, se guardarán en el portafolio. Los candidatos a evaluación que han sido participantes de eventos de formación, deben adjuntar constancias y certificados previos y los resultados obtenidos durante y final de la evaluación formativa tanto teórica como práctica.

- Se guardará una copia del plan de evaluación general y del individual de cada colaborador, acordado con el evaluador en la etapa de diagnóstico, el cual, debe de estar firmado por ambas partes.

- Cada actividad del proceso de evaluación debe quedar registrada en un diario, libro o bitácora con la fecha y firma del colaborador, el evaluador y el verificador interno.

- Se registrarán los nombres y firmas de las personas que intervienen en la evaluación y en la recolección de evidencias, durante la preparación a la evaluación. Los registros con las firmas del evaluador, del candidato y del verificador interno serán archivados.

Para esto se empezará con un incremento en las reuniones, de una vez al año a una cada seis meses. En estas reuniones estarán presentes los colaboradores y responsables de la formación.

Se permitirá que el empleado tenga voz en la elección de la formación, porque conoce sus necesidades formativas de primera mano.

La capacitación completa tiene un tiempo de 45 minutos, dentro de los cuales se da un espacio para responder inquietudes.

Posteriormente de la presentación se entregará un cuestionario con veinte preguntas de opción múltiple para identificar los temas comprendidos, los temas por reforzar y el nivel de satisfacción de la capacitación.

Una vez realizada la evaluación, se debe de hacer un doble análisis de toda la información.

Dentro de esta evaluación los responsables directos valorarán el cumplimiento de la formación y la adecuación del empleado con las competencias asignadas, algo que se había estado comprobando poco a poco con cada reunión. Se seguirá de manera continua para resolver fallos y para establecer mejoras conforme los colaboradores vayan evolucionando.

Por último, el paso final de la evaluación por competencias realizada, es la explicación de los resultados.

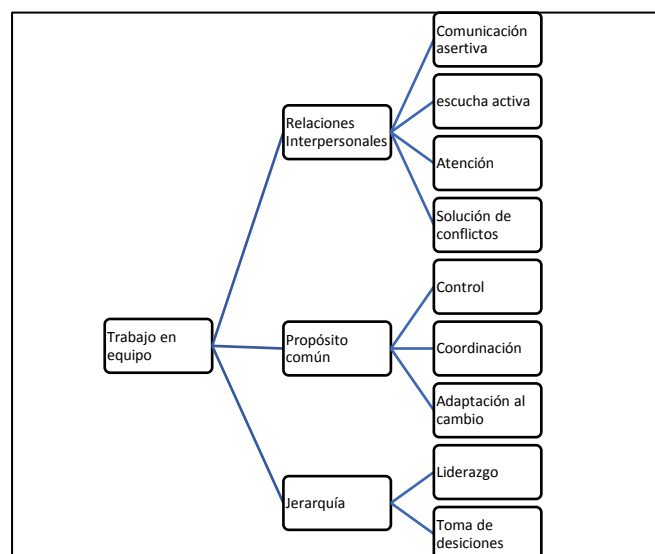
Esto generaría un mejor ambiente de trabajo, facilitando de esta manera la comunicación asertiva de la sucursal, creando así ambientes amigables para poder laborar a gusto.

El personal encargado de dar el respectivo seguimiento a la culminación del proceso de evaluación es el área de Recursos Humanos, y los responsables de vigilar por el cumplimiento y desarrollo de las responsabilidades de los jefes inmediatos y sus respectivos encargados. Este procedimiento que por política se deberá cumplir una vez por año a todos los colaboradores y cada tres meses para los nuevos empleados.

Se desarrollarán tres capacitaciones presenciales las cuales están divididas en tres subtemas grandes entre estas tenemos:

Gráfico 17

Estructura de temas.



Fuente: Datos recopilados por el investigador (2020)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Herrera, F. (2020). Metodos y técnicas de Investigación Cualitativa y Cuantitativa. *Investigación Educativa*(33), 85 p.
- Alles, M. (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias el Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos* (3era ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2008). *Evaluación de Competencias: Evaluación de 360°* (1era ed. ed.). Buenos aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias La Triología: Las 60 Competencias más Utilizadas* (1era ed.). Buenos Aires: Editorial Granica 264 p.
- Alles, M. A. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias* (3era ed. ed.). Buenos Aires: Granica.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2019). *Código de Comercio*. Quito.
- Avila, J. &. (2012). *Evaluación actual del Talento Humano*. Cuenca.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos humanos*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Cojúlum Cifuentes, M. (2011). *Competencias Laborales como Base para la Selección de Personal*. Quetzaltenango.
- Decreto Legislativo. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Kimberly Marina, Y. &. (2018). *Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño*. Quetzaltenango.
- La Comisión de Legislación y Codificación. (2012). *Código de Trabajo*.
- Ley de Compañías*. (2017).
- López Gumucio, J. (2010). *La Selección del Personal Basadas en Competencias y su Relación con la Eficacia*. Cochabamba, Bolivia.

- Martinez Villar, A. (2008). *Formación Profesional* (44 ed.). Málaga: Revista Europea.
- Mora Vargas, A. (2004). La Evaluación Educativa. *Actualidades Investigativas en Educación*.
- Morales Artero, J. (2001). *La Evaluación en el Area de Educación Visual y Plástica*.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Adriana Gutiérrez M.
- Parra Parra, P. F. (2016). *Evaluación por Competencias*.
- Pérez, O. (2016). *7 Competencias Laborales muy Valoradas por las Empresas*.
- Valdivia Campos, C. (1995). "*L a Interpretación*", *Anales de Filología* (7ma ed.). Francesa.

REFERENCIAS WEB

- Bizneo. (2020). *Las competencias Laborales mas Demandas*. Obtenido de Bizneo:
<https://www.bizneo.com/blog/tipos-de-competencias-laborales/>
- David, J. (24 de febrero de 2011). *Evaluación del Desempeño*. Obtenido de Desarrollo del Capital Humano II: <https://sites.google.com/site/desarrollodelcapitalhumanoii/evaluacion-del-desempeno>.
- Duek, C. (27 de Agosto de 2007). *¿Qué es y cómo surgió la Gestión por Competencias*. Obtenido de Elpsitio: <http://www.elpsitio.com.ar/Noticias/NoticiaMuestra.asp?Id=1795>
- educacionestadisticageneral. (2009).
<http://educacionestadisticageneral.blogspot.com/2009/08/poblacion-y-muestra.html>.
- Educaweb. (2018). *Las Competencias Profesionales*. Obtenido de Educaweb:
<https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/competencias-profesionales/>
- Edumed. (2007). *Enfoque Cualitativo*. Obtenido de Edumed.net: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Gil Flores, J. (2007). *La Evaluación de Competencias Laborales Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601006>
- Giraldo Gantiva, P. (noviembre de 2019). *Trabajo en Equipo para Mejorar la Calidad Laboral*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/trabajoenequipoparamejorarlacalidadlaboral>.
- <https://blog.hubspot.es/marketing/internet-cosas-iot-como-protegerse>. (2019). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/internet-cosas-iot-como-protegerse>
- Molina, A. (15 de Julio de 2016). *¿Qué son Competencias?* Obtenido de conexionesan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias/>.

Pérez, O. (27 de Junio de 2016). *7 Competencias Laborales muy Valoradas por las Empresas*.

Obtenido de Peoplenext: <https://blog.peoplenext.com.mx/7-competencias-laborales-muy-valoradas-por-las-empresas>

Ramírez, L., Guillen, E., Cifuentes, Y., & Mora Roca, A. A. (2016). *Estrategia de validación para aplicaciones móviles de salud. Actas de Ingeniería 2*.

<http://fundacioniai.org/actas/Actas2/Actas2.37.pdf>.

Rocío Torres, A. (2013). *Evaluación Diagnóstica*. Obtenido de Ministerio de Educacion Pública:

https://www.uned.ac.cr/ece/images/documents/documentos2011-2015/evaluacion_diagnostica2013.pdf

Sieckmann, J. R. (18 de Diciembre de 2008). *El Concepto de Autonomía*. Obtenido de Universidad de Bamberg: <file:///C:/Users/User/Downloads/el-concepto-de-autonomia.pdf>

Significados.com. (16 de Febrero de 2017). *Competencias*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/competencias/>

Staff.oas.org. (Julio de 2003). *Cuestionario Sobre el Proceso de Evaluación de Desempeño*.

Obtenido de Staff: http://www.staff.oas.org/documents/news2003/SN14b_Cuestionario.pdf

ANÉXOS



Señores:

Supervisores de la Sucursal Durán 2

El presente cuestionario corresponde a la realización del trabajo de grado para obtener el título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

Por favor lea y responda las siguientes preguntas según su criterio.

Cuestionario

1.- Tiene conocimiento de lo que es la evaluación por competencias?

Si

No

2.- Tiene conocimiento sobre el tipo de evaluación que la empresa aplica tanto a los colaboradores como a los supervisores?

Si

No

3.- Considera conveniente la aplicación de la evaluación por competencias a los colaboradores de la empresa?

Si

No

4.- ¿Cree que las evaluaciones por competencia ayudan en la productividad de la empresa?

Si

No

5.- ¿Considera que la evaluación por competencia desarrolla habilidades y destrezas en los empleados?

Si

No



Señores:

Colaboradores de la Sucursal Durán 2

El presente cuestionario corresponde a la realización del trabajo de grado para obtener el título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

Por favor lea y responda las siguientes preguntas según su criterio.

Cuestionario

1. ¿La empresa le ha realizado algún tipo de evaluación sobre los resultados de las labores que realiza en su puesto de trabajo?

Si

No

2. ¿Tiene conocimiento del tipo de evaluación que le aplica la empresa?

Si

No

3. ¿Considera que la forma en que la empresa le está evaluando contribuye a su crecimiento dentro de la organización?

Si

No

4. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con las funciones y tareas que realiza en su área?

Si

No

5.- ¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes necesarias para resolver incidencias técnicas, cotidianas inherentes a su puesto de trabajo?

Si

No

6.- ¿Considera que tiene la capacidad de hacer un aprovechamiento óptimo de los recursos que la empresa le provee para ejecutar su labor?

Si No

7.- ¿Desearía ver cambios en el proceso de evaluación que le haga la empresa?

Si No

8.- ¿Conoce en que consiste la evaluación por competencias?

Si No

9.- ¿Considera importante que se realicen evaluaciones de los colaboradores en las empresas?

Si No

10.- ¿Le gusta trabajar en equipo?

Si No

11.- ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores y supervisores es eficaz?

Si No

12.- ¿Acostumbra organizar su jornada diaria de trabajo?

Si No

13.- ¿Actúa con desenvoltura y firmeza en las situaciones de estrés en su trabajo?

Si No

FOTOGRAFÍAS.

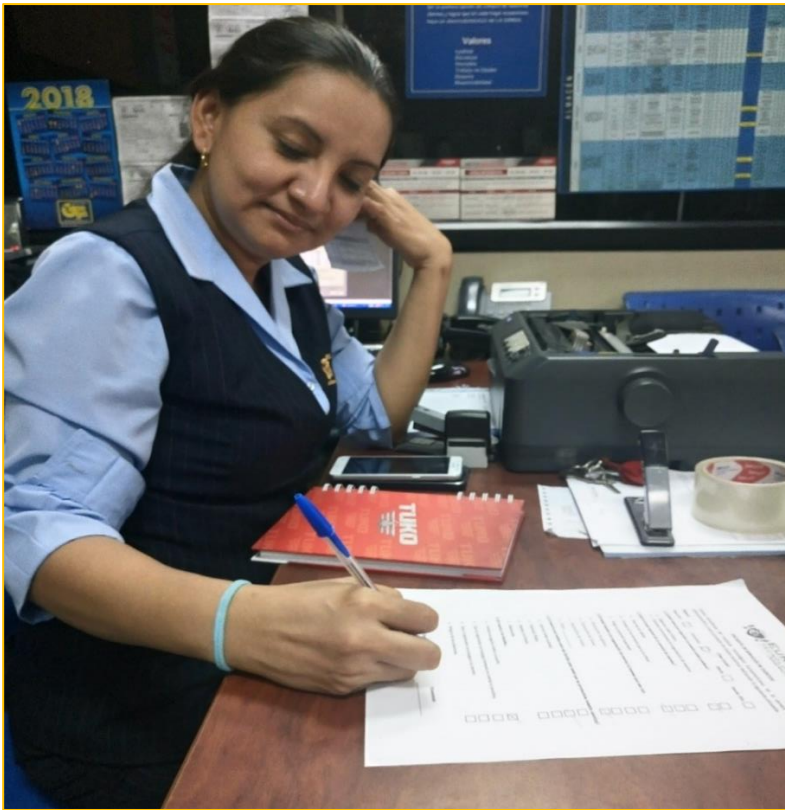
Realizando los cuestionarios con los compañeros de trabajo



Ejecutando las pruebas el auxiliar y la cajera de la Sucursal Durán 2



Jefa de la Sucursal Durán 2 y el Gerente de Recursos Humanos.



Reunión entre compañeros de la sucursal y Exteriores de la Sucursal Durán 2.

