



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO COMERCIAL

TÍTULO

“LA DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO, COMO FACTOR DE ÉXITO EMPRESARIAL
DE LA EMPRESA METAL HIERRO S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”

AUTORA:

MENDOZA MACIAS HELEN NAOMI

TUTOR:

LIC. ANTONIO MENDOZA BRIONES PH. D

Facultad De Ciencias Administrativas Carrera Administración de Empresas

MANTA – MANABÍ – ECUADOR 2021 – 2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante **Mendoza Macias Helen Naomi**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2022-2023, cumpliendo el total de **400** horas, bajo la opción de titulación de **Proyecto de Investigación**, cuyo tema del proyecto es: **“LA DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO, COMO FACTOR DE ÉXITO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA METAL HIERRO S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 29 de julio de 2022.

Lo certifico,

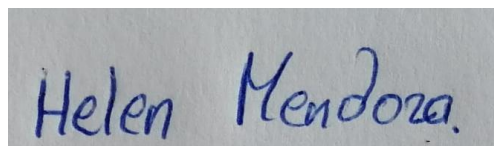
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Antonio Mendoza Briones', is written over a horizontal line.

Lcdo. Antonio Mendoza Briones

TUTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

AUTORIA

Yo, Mendoza Macias Helen Naomi declaro que soy l único autor del presente trabajo de titulación de Licenciado en Administración de Empresas, el cual con lleva por título “**LA DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO, COMO FACTOR DE ÉXITO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA METAL HIERRO S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA**”, y autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro, para que haga del presente, el uso que estime pertinente.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "Helen Mendoza".

Mendoza Macias Helen Naomi
Estudiante

CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD

Manta, 02 de agosto del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia “Ouriginal”, al que fue sometido el trabajo de titulación de la estudiante Mendoza Macias Helen Naomi, en la modalidad de Proyecto de investigación, su análisis presenta el 5% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación deo constancia de este resultado:



Document Information

Analyzed document BORRADOR Helen Mendoza Proyecto de investigacion.pdf (D142497133)
Submitted 7/28/2022 8:20:00 PM
Submitted by
Submitter email e1316721206@live.ulead.edu.ec
Similarity 5%
Analysis address amado.mendoza.uleam@analysis.arkund.com

Lo certifico,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mendoza Briones", written over a horizontal line.

LIC. Amado Mendoza Briones PH. D
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado para dar la aprobación al trabajo final de titulación: “la Dirección del Talento Humano, como factor de éxito empresarial de la empresa Metal Hierro S.A ubicada en la ciudad de Manta” en modalidad Proyecto de Investigación, elaborado por la egresada Mendoza Macias Helen Naomi, mismo que cumple con lo estipulado por los Reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas en la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”

JURADO

**Presidente de tribunal
Ing. Macias Catagua Otto Wagner**

**Miembro del Tribunal
Ing. García Loor Ana Del Rocío**

**Miembro del Tribunal
Ing. Macias Guadamud Emilio**

DEDICATORIA

En primer lugar, le dedico este trabajo a Dios por permitirme el haber llegado hasta este momento en mi vida, quien me guio en todo momento de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para no rendirme y lograr mis metas trazadas sin desfallecer.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, por su esfuerzo y amor entregado en cada etapa de este proceso para poder así culminarlo de manera satisfactoria.

A mis hermanos, por siempre estar presente en cada momento de mi vida y ser mi motivación para seguir adelante, a mis sobrinos por ser mi inspiración para poder culminar mi carrera universitaria.

RECONOCIMIENTO

A dios por ser el guiador de mi camino, que me ha acompañado y levantado continuamente en mis tropiezos y me ha permitido llegar hasta esta etapa de mi vida.

A mis padres, hermanos y sobrinos por su amor y apoyo incondicional, los cuales nunca dejaron de apoyarme, brindándome su apoyo moral y económico para poder culminar con éxito este ciclo de mi vida.

A mi tutor, Lcdo. Antonio Mendoza Briones, quien me guio y brindó su experiencia y conocimientos para la ejecución y culminación de este proyecto, dándome confianza y seguridad para lograr un buen proyecto.

A la Facultad Ciencias Administrativas, por abrirme las puertas del conocimiento y darme la oportunidad de ser profesional.

A mis maestros quienes me guiaron hacia los conocimientos que hoy enriquece mi mente para aplicarlo en el ámbito profesional.

Contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	1
AUTORIA	2
Estudiante.....	2
CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD	3
Docente Tutor.....	3
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL	4
DEDICATORIA	5
RECONOCIMIENTO	6
RESUMEN	10
1. INTRODUCCION	11
1.2 Diseño teórico	13
1.2.1 Formulación del problema	13
1.2.1.1 Problemas específicos	13
1.2.2 Objeto y campo de acción	13
1.2.3. Objetivo general	13
1.2.4.1 Objetivos específicos	13
1.2.5. Hipótesis	13
1.2.5.1. Hipótesis específicas	13
Hipótesis alternativa:	13
1.2.5.2. Operacionalización de variables	14
Variable dependiente: Éxito empresarial	14
1.3.Diseño metodológico	15
1.3.1 Alcance	15
1.3.2 Diseño	15
1.3.3 Población y muestra	15
1.3.4. Instrumentos de medición y recolección de datos	15
2. MARCO TEORICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. Antecedentes de libros	16
2.1.2. Antecedentes de tesis	18
2.1.3. Antecedentes de artículos	20
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 La dirección de Talentos Humano	21
2.2.1.1 Objetivos de la administración del talento humano	22
2.2.1.2. Importancia de la administración del Talento humano	23

2.2.2	Éxito empresarial.....	24
2.2.2.1	Características Básicas que Conducen al Éxito.....	24
2.2.2.2	Factores que empujan al éxito	24
2.2.2.3	Pilares Básicos para Obtener el Éxito	25
2.2.3	Factores de éxito empresarial	25
2.2.3.1	Selección de personal.....	25
2.2.3.2	Capacitación de personal	26
2.2.3.3	Calidad de trabajo	26
2.2.3.4	Trabajo en equipo.....	26
2.2.3	Empresa METAL HIERRO S.A	27
2.2.3.1	Misión.....	28
2.2.3.2	Visión.....	28
2.2.3.3.	Objetivos	28
2.2.3.4.	Valores.....	29
2.2.3.5	Organigrama estructural	30
	<i>Ilustración 1 información emitida por la empresa METAL HIERRO S.A.....</i>	30
2.2.3.5.	organigrama estructural	31
3.	DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1	Tipo y diseño de la Investigación.....	32
3.2	Población de Estudio	32
3.3	Técnicas de recolección de datos	32
3.4	Resultados.....	33
3.4.1	Análisis demográfico y empresarial.....	33
3.4.2	ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	34
	Proceso de selección del personal	34
	Interpretación.....	34
	Interpretación.....	35
	Interpretación.....	36
	Proceso de capacitación de personal	37
	Interpretación.....	37
	Interpretación.....	38
	Interpretación.....	39
	Proceso de calidad de trabajo.....	40
	Interpretación.....	40
	Interpretación.....	41
	Interpretación.....	42

Interpretación.....	43
Interpretación.....	44
Interpretación.....	45
Proceso de trabajo en equipo.....	46
Interpretación.....	46
Interpretación.....	47
Interpretación.....	48
Interpretación.....	49
Interpretación.....	50
Interpretación.....	51
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	52
5. CONCLUSIONES.....	54
6. RECOMENDACIONES.....	55
7. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	56
7.1 Propuesta para la solución del problema.....	56
7.2 Conceptualización del Término Factores de Éxito Empresarial.....	57
7.3 Fundamentación de los Factores de Éxito Empresarial	58
7.3.1 Fundamentos legales.....	58
7.3.2 Fundamentos de éxito empresarial.....	58
7.5 Gestión para la toma de decisiones.....	60
7.6 Planeación estratégica	60
ANEXO 01	70
ANEXO 02	73
Evidencia De Aplicación De Encuesta	73

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar si la dirección de talento humano es considerada como un factor de éxito empresarial para la empresa METAL HIERRO S.A de la ciudad de Manta. Considerando que esta investigación es de carácter cuantitativo, ya que utilizaremos análisis de datos y encuestas con preguntas abiertas y el alcance de este proyecto es descriptiva por que busca detallar las propiedades, características y perfiles de grupos, comunidades, procesos, entre otros que accedan a un análisis. La población abarco a la empresa Metal Hierro S.A de la ciudad de Manta, la información obtenida fue de fuentes directa con las herramientas que utilizamos que fueron las encuestas que fueron aprobadas por el encargado de la supervisión de esta investigación. Usando los métodos ya mencionados como la encuesta se buscó dar a conocer si en realidad el talento humano es considerado factor de éxito empresarial y los resultados obtenidos nos especificaron que si ya que si llevamos una correcta administración dentro del área de recursos humano llevaremos a la organización al éxito. También se tomó en cuenta opiniones de autores para entender mejor los antecedentes sobre lo que es la dirección de talento humano como: Santos y Villalpando que aportaron conocimientos para esta investigación y entender de manera clara los temas abordados como son la dirección de talento humano y factor de éxito empresarial que son nuestras variables en esta investigación.

Palabras claves: Dirección, Talento humano, éxito empresarial

1. INTRODUCCION

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo. También se le conoce como gestión del capital humano o gestión de recursos humanos. Este enfoque del manejo del recurso humano de una organización busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, si no también se concentra en la retención. Las empresas se encuentran hoy en día con una gran incertidumbre y a su vez una dura competencia que requiere de cambios sin precedentes a estos desafíos, considerando así a la gestión del talento humano como un factor clave del éxito empresarial en los últimos años.

El mundo empresarial cada vez se encuentra en constante cambios, haciendo que las empresas implementen nuevas estrategias para su éxito empresarial, logrando obtener una mejor aceptación y participación en el mercado empresarial alcanzando sus objetivos planteados.

Según (Santos, 2010) define la gestión de los recursos humanos como el conjunto de decisiones y acciones orientadas en el área organizacional que influyen en las personas, para lograr una mejora continua, en procesos estratégico de la organización.

Por otra parte (Villalpando, 2014) nos indica que los Recursos Humanos se define como el trabajo que realizan las personas para lograr los objetivos planteados en la organización, donde se contrata sus servicios, para que desarrollen sus habilidades y mantenerlos motivados para un mejor desempeño y lograr eficiencia dentro de la empresa, en pocas palabras este autor señala que la administración de los recursos humanos es la máxima responsable de la estancia y trayectoria del personal de una organización.

Analizando estos comentarios, señalan que el éxito empresarial depende del conjunto de personas eficiente que elaboran en una empresa, por ese la dirección de talento humano forma un papel muy importante en este caso ya que esta área es la indicada de seleccionar el personal, así mismo dar las respectivas capacitaciones y motivaciones para que se racionalicen las actividades de manera efectiva y así obtener resultados favorables, para poder alcanzar los objetivos planteados en la empresa.

Este proyecto que se está realizando es muy importante ya que nos permite analizar el

éxito empresarial y así mismo evaluar las estrategias internas que realizan al momento de seleccionar el personal, capacitación de personal, calidad de trabajo y trabajo en equipo que nos ayudara a establecer nuevas directrices orientadas a un desarrollo productivo.

Para la realización de este proyecto se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva con el fin de poder identificar si la dirección de talento humano es considerada como un factor de éxito empresarial en la empresa Metal Hierro S.A ubicada en la ciudad de Manta, donde se realizó estudio tanto cualitativo como cuantitativo de los datos e información obtenida mediante la investigación, ya que con esta investigación se busca analizar y describir las variables, causas y efectos del problema y por último se desarrolló una propuesta que permitió establecer fortalezas, debilidades y analizar los factores de éxito empresarial a través del diagnóstico realizado.

Este trabajo de investigación está constituido por un marco teórico, la metodología utilizada para lograr objetivos de los factores de éxito empresarial de la empresa se da a conocer los resultados obtenidos por la investigación que fue aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A y así poder analizar y presentar diseño de la propuesta, también se redactó conclusiones y recomendaciones de los factores de éxito empresarial.

1.2 Diseño teórico

1.2.1 Formulación del problema

De qué manera la dirección de talento humano ha aportado al éxito empresarial en la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de manta.

1.2.1.1 Problemas específicos

- Falta de compromiso y conciencia laboral.
- Métodos de selección poco apropiados.
- Saltarse el proceso de evaluación de desempeño.
- Provisión de seguridad inadecuada.

1.2.2 Objeto y campo de acción

El talento humano como un factor del éxito para las empresas de la ciudad de Manta.

1.2.3. Objetivo general

Definir el aporte de la dirección del talento humano para el éxito empresarial de la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de manta.

1.2.4.1 Objetivos específicos

- Analizar los factores de éxito para la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.
- Revisar las técnicas de mejoramiento que se dan dentro del área de talento humano para la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.

1.2.5. Hipótesis

La hipótesis que hemos considerado plantear para este trabajo de investigación, es: La aportación de la dirección de talento humano es considerado un factor esencial para el éxito empresarial en la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.

1.2.5.1. Hipótesis específicas

Hipótesis nula:

La dirección de Talento Humano no es considerada un factor de éxito empresarial para la empresa METAL HIERRO S.S en la ciudad de Manta.

Hipótesis alternativa:

La dirección de Talento Humano es considerada un factor de éxito empresarial para la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.

1.2.5.1. Definición de variables

- **Variable independiente:** La dirección de Talento Humano
- **Variable dependiente:** Éxito empresarial en la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta

1.2.5.2. Operacionalización de variables

Variable dependiente: Éxito empresarial

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPOS DE ESCALA	TÉCNICAS Y INSTRUMENTOS
Éxito empresarial Se considera éxito empresarial cuando una empresa logra aumentar de manera importante su producción	Mejora de la calidad de talento humano	Crecimiento financiero Índice de satisfacción de cliente	¿Considera usted que la mejora de la calidad de talento humano es un factor empresarial?	Nominal	Encuesta.

Variable dependiente: la dirección de Talento Humano

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPOS DE ESCALA	TÉCNICAS Y INSTRUMENTOS
Dirección de talento humano Se entiende que es un proceso que se adapta a las empresas impulsando al éxito los cuales son el talento y habilidades de sus colaboradores.	Conocimiento, habilidades, motivaciones y actitudes	Capacitación y formación de los trabajadores	¿La dirección de talento humano cuenta con personal capacitado en el área?	Nominal	Encuesta.

1.3. Diseño metodológico

1.3.1 Alcance

(Collado & Lucio, 2014) Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Utilice este método de investigación con el fin de identificar si la dirección de talento humano es considerada como un factor de éxitos para la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.

1.3.2 Diseño

(Sampieri, 2017) El diseño constituiría el plan o la estrategia para confirmar si es o no cierto que el resultado atractivo a Paola (el plan incluiría procedimientos y actividades tendientes a encontrar la respuesta a la pregunta de investigación).

- **Diseño no experimental:** Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto.

1.3.3 Población y muestra

El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor).

Las empresas METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta.

1.3.4. Instrumentos de medición y recolección de datos

La técnica esencial para la recolección de datos para esta investigación fue la encuesta.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes de libros

(Lozano Correa, 2007) El talento humano una estrategia en las empresas culturales
Las organizaciones culturales **SUMILLA:** son considerablemente heterogéneas y diversas en tamaño, características, estructura y objetivos diferentes; unas lucrativas como empresas con éxito; otras, sin ánimo de lucro, como las fundaciones, cooperativas, asociaciones comunitarias, etc. Algunas se conciben desde los gobiernos locales, regionales o nacionales. Es necesario considerar que la administración de empresas de gestión cultural, independientemente de su naturaleza y tamaño, debe estar dirigida a su existencia, supervivencia y evolución. Para fortalecer la gestión de organizaciones culturales, es ineludible que los gestores vislumbren las aspiraciones, los propósitos de producir servicios culturales consolidados con capacidad de crecimiento institucional y, sobre todo, servicios y productos reconocidos socialmente y aceptados en la comunidad, tales como el cine, el teatro, los libros, la música, etc. Es importante identificar, atraer y retener personas talentosas para la construcción de equipos que generen resultados con valor agregado.

(SABLICH, 2012) Gestión de recursos humanos (GRH) estratégica **SUMILLA:** En la actualidad, esencialmente los tres elementos que distinguen con claridad a una gestión estratégica de los RH son: la consideración de los RH como el recurso decisivo en la competitividad de las organizaciones, el enfoque sistémico o integrador en la GRH y la necesidad de que exista coherencia o ajuste entre la GRH y la estrategia organizacional. Por gestión estratégica de recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales y considerando las interacciones con el entorno. Los enfoques sistémico, multidisciplinario, participativo, proactivo y de proceso, son esenciales en la GRH estratégica que se requiere hoy, y más aún en el porvenir empresarial. Por ello es necesario adoptar un sistema de GRH, reflejado por un modelo, consecuente con esos enfoques, asumiendo previamente determinada dirección estratégica rectora en ese sistema, coherente con la cultura o filosofía

empresarial y las políticas de GRH a definir, considerando las interacciones con todas las otras áreas funcionales del interior organizacional y con el entorno.

(Villalpando, 2014) Administración de recursos humanos **SUMILLA:** La administración de Recursos Humanos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización. Por lo tanto, la administración de los recursos humanos es la máxima responsable de la estancia y trayectoria del personal de una organización. Uno de los principales objetivos del área de Recursos Humanos (en adelante RH) es la formulación de estrategias organizacionales para cumplir las 4 funciones básicas antes mencionadas: obtener personas, prepararlas, estimularlas y conservarlas. Una vez definidas las estrategias sobre el personal, RH deberá plantear también las políticas y los procedimientos para llevarlas a cabo. Las políticas son las normas que deben seguir todas las personas para lograr la estrategia. El procedimiento es el conjunto de acciones concretas que se realizan al interior de cada área, en concordancia con lo que se ha establecido en la estrategia y la política.

(Pardo Martínez, 2013) Gestión del talento humano **Sumilla:** La gestión del talento humano, parte del concepto de que los seres humanos son talentos y no recursos de los que se pueden disponer a discreción. Son seres con posibilidades de desarrollo e infinito aporte; seres insertos en una cultura organizacional de la cual forman parte y en ella se dimensionan: la filosofía, los valores, las pautas de acción y relación organizacional; es por ello por lo que lo anterior configura un aspecto relevante de la vida laboral y social. Es importante tener en cuenta que los talentos, en su condición de seres humanos, son personas con discrecionalidad y capacidad de tomar decisiones en pro de sí mismos, de sus compañeros, de su familia y desde luego de la entidad. Ahora bien, es importante destacar que a la organización le corresponde ser capaz de proporcionar más y mejores condiciones para el propio desarrollo del talento humano, por tal razón le compete brindarle óptimas condiciones laborales; en este sentido, la entidad debe garantizar que los espacios y los ambientes de trabajo sean excelentes pues ello permitirá, de un lado, plena satisfacción del trabajador en su medio laboral y, de otro, óptimas posibilidades de calidad organizacional; por ende, la relación que

debe establecer la empresa entre el talento humano y la entidad, debe ser de mutua responsabilidad y compromiso para lograr la proyección de las dos partes.

2.1.2. Antecedentes de tesis

(Trujillo, 2018) Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito **SUMILLA:** La gestión de los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización. Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades. La gestión de talento o capital humano puede definirse como el “conjunto integrado de procesos de la organización diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores” (Ibanez 2015). Puede considerarse también como la capacidad de la empresa para convertir el talento individual en talento organizativo. A través de la gestión del talento humano, las personas dejan de ser simples recursos organizacionales y se convierten en poseedores de habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales.

(OCHOA, 2001) Análisis de los factores explicativos del éxito empresarial: una aplicación al sector de la denominación de origen calificada Rioja **SUMILLA:** El éxito de una empresa es función de dos aspectos: el atractivo de la industria en la que compete y su posición relativa en ese sector (Porter, 1991b:99 y 100). Por medio de la estrategia, la empresa fija el modo en el que ajusta su funcionamiento a través de la adopción de medidas y la incorporación de los recursos necesarios que le permitan defenderse mejor de las amenazas y peligros que se manifiesten en el entorno, y aprovechar las oportunidades que éste ofrezca. El comportamiento estratégico adoptado es por lo tanto una dimensión empresarial clave en la determinación de su rendimiento. Por otro lado, si desde la perspectiva neoclásica la respuesta de la

empresa a las condiciones del mercado, expresadas a través de la información que transmite el sistema de precios, es inmediata, esta capacidad de adaptación automática ha sido cuestionada desde algunas escuelas de pensamiento que se han venido desarrollando a lo largo de los años 80, como son la Teoría Ecológica y la Teoría Evolucionista (Ventura, 1996:25-36). La cuestión que se plantea ahora es conocer en qué medida la empresa tiene capacidad para alterar su comportamiento a la vista de las condiciones variables de su entorno o, por el contrario, mantiene una mayor estabilidad y presenta cierta resistencia a introducir en su conducta los cambios necesarios para propiciar su adaptación y posibilitar su supervivencia. La antigüedad de las organizaciones adquiere así protagonismo dentro del conjunto de factores empresariales que pueden condicionar el éxito o el fracaso de la empresa.

(LOL, 2013) “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu” **SUMILLA:** Para Chiavenato (2009), la gestión del talento humano está constituida por las personas y las organizaciones. Las personas, como trabajadores permanecen gran parte de sus vidas en las empresas, las que dependen del individuo para funcionar y alcanzar el éxito. Ya que es de conocimiento que el trabajo consume el tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de él para de alguna manera vivir y alcanzar el éxito personal. Hacer un desglose del trabajo de la existencia de las personas es muy difícil, casi imposible, por la importancia y el efecto que tiene en ellas. Por tal razón, Chiavenato (2009), concreta la gestión del talento humano como un área bastante sensible a la manera de pensar que predomina en las organizaciones.

(Carlos Bolívar Cabezas-Ramos, 2021) La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo **SUMILLA:** Según Poveda (2018) en el lenguaje cotidiano, el talento se asocia típicamente con atletas o artistas generalmente con habilidades extraordinarias. En cuanto al talento en el contexto laboral, el concepto tiene que ver más con el rendimiento, el potencial, la competencia o el compromiso de un empleado. Se suele asociarse con las habilidades naturales o con el dominio generado a través de la práctica. Pero también cuando se habla de talento humano es posible que surja la incógnita sobre la posible relación o no con otros términos relacionados con el ámbito de los recursos humanos. Porque algunos ven al "talento" como empleados que tienen un desempeño superior o aquellos con alto potencial, mientras que otros ven al talento como todos los miembros de una organización.

Puede decirse que, en un sentido general, que la palabra talento en este contexto se encuentra intrínsecamente vinculada con las capacidades o competencias, latentes o ya desarrolladas, por un determinado individuo y que pueden llegar a representar un valor particular para una empresa, ya sea en vista de su alto potencial para el futuro o porque en la actualidad ya están cumpliendo roles para el negocio o la operación organizacional (Armas, Llanos, & Traverso, 2017).

2.1.3. Antecedentes de artículos

(Ordóñez, Astudillo, & Torres, 2017) la gestión de talento humano como factor clave del desarrollo organizacional **SUMILLA:** Sin lugar a duda, el talento humano es la fuerza impulsora de toda organización, es su gente, los individuos, las personas, quienes pueden generar valor agregado para la empresa; por tanto, para efectos de esta investigación, se concibe como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no abarca sólo el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, tales como: competencias (habilidad, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, entre otros. De ahí que se asuma la posición teórica de Alles (2005), quien engloba en el concepto de talento humano, la sumatoria de conocimientos y competencias, con énfasis en estas últimas, por ser las que determinarán un desempeño superior.

(Cálix, Martínez, Vigier, & Nuñez, 2016) El rol de Empowerment en el Éxito empresarial **SUMILLA:** Desde finales del siglo pasado los procesos de transformación económica han impuesto diversos retos, destacándose con una importancia superlativa la competitividad como factor crítico de éxito en la vigencia de las organizaciones, teniendo en cuenta que el éxito empresarial puede ser definido como la capacidad para conseguir, mantener y aumentar una posición favorable en el mercado, obteniendo rentas superiores a las generadas por los competidores (Porter, 1980; Mahony y Pandian, 1992; Fernández, 2007; Aristy Escuder, 2012). Adicionalmente, Kaplan y Norton (1992; 2010) consideran que el éxito empresarial puede ser obtenido a través de la implementación del “Cuadro de Mando Integral” organizado en relación con cuatro dimensiones muy precisas: la financiera, la del

cliente, la interna y la de innovación y aprendizaje. A su vez, afirman que la planeación es la base fundamental para conseguir el éxito empresarial y que los resultados deben traducirse finalmente en logros financieros que conlleven a la maximización del valor creado por la corporación para sus accionistas.

(Cedeño, 2019) La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. Apuntes y reflexiones **SUMILLA:** La gestión de recursos humanos cumple en el universo empresarial funciones muy valiosas de carácter administrativo. Por su parte, la gestión del talento humano forma parte sustancial de la mirada estratégica de la organización a la vez que permite alcanzar logros a partir de un apropiado diseño del desempeño de los recursos humanos de toda institución, lo que equivale a decir, planificación, organización, ejecución y evaluación de ese desempeño. Esta pequeña afirmación, permite entender la magnitud de la transformación en el enfoque del papel de las personas en toda organización. Y en ese sentido, las universidades no son de ningún modo una excepción.

(Miguel Rodríguez Durán, 2016) Talento humano en la microempresa informal **SUMILLA:** Recursos Humanos puede (y debe) contribuir a la consecución de resultados para la organización a través de una gestión estratégica que facilite el desarrollo de capacidades para la organización, alineándose a la estrategia del negocio, lo cual es fundamental para ayudar a la organización a conseguir resultados y permanecer competitiva (SALES, 2002). No existe un consenso respecto a cómo definir a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs); tampoco uno sobre los criterios para clasificarlas. Solo la Comunidad Económica Europea cuenta con una definición y criterios más claros que las identifican y diferencian.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La dirección de Talentos Humano

El departamento de Talentos Humanos (RRHH) de una empresa, es uno de los más importantes dentro de las medianas y grandes empresas. Sin embargo, existe cierto desconocimiento de cuáles son sus funciones; Por qué no las hacen otros departamentos, son costes indirectos para la compañía, no es necesario todo un departamento para esto. Son sólo algunos de los tópicos que se escuchan. Vamos a

definir cuáles son las funciones de un departamento de recursos humanos y veremos su importancia.

(Chávez, 2016) Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto; se han designado diversos términos de las personas que trabajan en las organizaciones, tales como: mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recurso humano, colaboradores, asociados; también se las llama talento humano, capital humano o capital intelectual. Por su gran valor en las organizaciones. El término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos.

2.2.1.1 Objetivos de la administración del talento humano

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización; estos son:

- 1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.** - Se refiere al cumplimiento de estos.
- 2. Proporcionar competitividad a la organización.** - Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
- 3. Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas.** - Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.
- 4. Incrementar la satisfacción en el trabajo.** - Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad.
- 5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.** - Para desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables.

- 6. Administrar y generar cambios.** - Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos.
- 7. Mantener políticas éticas y de transparencia.** - Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.
- 8. Sinergia.** - Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración.
- 9. Diseñar el trabajo individual y en equipo.** - El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.
- 10. Recompensar a los talentos.** - Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.
- 11. Evaluar su desempeño.** - La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización. (Chávez, 2016)

2.2.1.2. Importancia de la administración del Talento humano

Existen trabajadores que están insatisfechos con el empleo actual o el clima organizacional, convirtiéndose en una preocupación para los gerentes; estos problemas, si no se resuelven al momento, se convertirán en urgencias por resolverse. En las empresas, existe un sinnúmero de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos.

Aun cuando los activos financieros y el equipamiento de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen su importancia considerable, el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización; la gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente, es imposible que una

organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en la relación organización-empleados. (Chávez, 2016)

2.2.2 Éxito empresarial

(Ávalos, Roqueñi, & Mata, 2007) El éxito empresarial, en general, ha sido un tema bastante estudiado, y aunque se han propuesto multitud de indicadores, parece haber cierto consenso en que el parámetro más adecuado para su constatación pudiera ser la rentabilidad económica.

(Barragán, s.f.) Hay algunas pautas concretas que, si bien no son infalibles, pueden ayudar al empresario a situar su negocio en una posición estratégica:

- Conocer la empresa, la definición del negocio, y todo lo que ello implica, es decir saber quiénes son nuestros clientes y cómo satisfacerlos.
- Definir una estrategia, que dependerá de la organización de la compañía.

2.2.2.1 Características Básicas que Conducen al Éxito

- Toda empresa exitosa es progresiva, es decir, se esfuerza y consigue mejorar.
- Además, es dinámica y activa, lo que significa que los empleados tienen que trabajar conjuntamente.
- Finalmente, una empresa que se encamina hacia el éxito es siempre productiva.

2.2.2.2 Factores que empujan al éxito

- **Posición ventajosa.** Uno de los motivos por los que las empresas se sitúan en una posición triunfal es porque han dado con el nicho de mercado acertado. Al tener que enfrentarse con menos competidores, todo su esfuerzo se focaliza en la relación con el cliente.
- **Ideas claras.** Una empresa exitosa tiene muy claro a dónde se dirige, sabe cómo hacerlo y aprovecha las oportunidades que se le presentan. Una buena forma de caminar en la dirección correcta es saber cuáles son las claves para Generar Ideas de Negocio.
- **Habilidad.** Debe poseer la habilidad de crear propuestas de mejor valor que le permitan defender su posición.

- **Concentración.** Luchar por mantenerse en un lugar ventajoso es ya un logro en sí mismo. Concéntrese para sacar el mayor beneficio de esa posición.

2.2.2.3 Pilares Básicos para Obtener el Éxito

Para concluir con esta definición de Éxito Empresarial, comentaremos a grandes rasgos cuál es la visión del experto en Marketing Richard Saint John y que se concreta en 8 puntos básicos.

En primer lugar, Saint John destaca la pasión y dice literalmente que lo mejor de hacer algo es “hacerlo por amor, no por dinero”. Obviamente, nada se consigue fácilmente por tanto es imprescindible trabajar duro para alcanzar cualquier meta.

Ser muy bueno en algo es otro de los mandamientos de este experto. Esta cualidad sólo se consigue trabajando y practicando y está estrechamente relacionada con la superación de los propios límites. La Focalización es otro de los pilares del éxito según Saint John, así como el Valor Añadido.

Todas estas pautas no serían posibles sin la existencia de ideas ni de perseverancia. Por eso, desde Pymerang, le animamos a que no deje nunca de empaparse de conocimiento y de experimentar con todas estas sugerencias para lograr los objetivos profesionales y empresariales que haya proyectado.

2.2.3 Factores de éxito empresarial

2.2.3.1 Selección de personal

(Chiavenato, 2009) La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual

que la organización debe preservar o enriquecer. Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, entonces la selección de personas sería innecesaria. Sin embargo, las variantes humanas son enormes.

2.2.3.2 Capacitación de personal

(Chiavenato, 2009) La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo. La capacitación es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito.

2.2.3.3 Calidad de trabajo

(CHIAVENATO, 2007) ¿Qué organización no quisiera ser el mejor lugar para trabajar? ¿A quién no le gustaría trabajar en una organización que fuera magnífica en este aspecto? Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas. Los gurúes de la calidad dicen que la calidad externa nunca es mayor que la interna, sino que sólo es una derivación de ella. Cabe decir lo mismo de la calidad de vida de las personas.

2.2.3.4 Trabajo en equipo

(Chiavenato, 2009) En la era del conocimiento el viejo modelo burocrático no sirve de mucho. La organización jerárquica compuesta por departamentos y puestos está en extinción. Ésta se caracteriza porque mantiene el statu quo cuando el mundo de los

negocios exige el cambio y la innovación de las organizaciones, las cuales migran rápidamente hacia un nuevo concepto de trabajo: en lugar de separar a las personas en puestos individuales y fragmentados, ahora el secreto está en juntar a las personas en equipos o células de producción, en grupos de trabajo integrados y en actividades conjuntas. El resultado es totalmente diferente y mejor. Los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen. La base fundamental del trabajo de cada gerente está en el equipo. Éste constituye su unidad de acción, su herramienta de trabajo. Con él, el gerente alcanza metas, supera objetivos y ofrece resultados.

2.2.3 Empresa METAL HIERRO S.A

Metal Hierro fue fundada en abril de 1992 con el nombre natural de Pedro Cedeño Mera y establecida como empresa Metal Hierro S.A., desde febrero del 2009. Actualmente en la Ciudad de Manta cuenta con dos establecimientos para atención al cliente, estando ubicada la Matriz en la Av. 22 entre calle 16 y 17 frente a industrias Ales, y las sucursales ubicadas en Tarqui Av.113 & calle 116, Manta Beach y en Portoviejo, contando con un total de 150 empleados en lo cual esta detallado en la tabla 1. Debido a su experiencia en el mercado, Metal Hierro se ha consolidado como una empresa líder en la comercialización de productos para la construcción, proporcionando material para grandes obras de arquitectura en la provincia de Manabí.

Metal Hierro es avalada por más de 22 de años de experiencia en la comercialización de productos de acero y servicios en el área metalmecánica, naval, industrial y de la construcción, estando presente en gran parte de las obras más significativas de la Provincia de Manabí y el Cantón Manta, brindando materiales de primera calidad y teniendo una gran responsabilidad con obras emblemáticas.

Cuadro 1

Empresa Metal Hierro S. A	
Ubicación	Empleados
Matriz Av. 22 entre calle 16 y 17	55
Sucursal Tarqui Av.113 & calle 116	35
Sucursal Manta Beach	30

Sucursal Portoviejo	30
Total	150 empleados

2.2.3.1 Misión

Somos una empresa de comercialización de productos de acero y servicios en el área de metalmecánica, naval, industrial y de la construcción: confiable, eficiente; orientada a satisfacer a nuestros clientes, innovando nuestras líneas, con un gran equipo de experiencia, para establecer relaciones a largo plazo.

2.2.3.2 Visión

Ser una empresa consolidada y líder en la comercialización de productos de acero y servicios en el sector artesanal, industrial, naval y de la construcción, en el mercado nacional. Reconocida por la calidad de nuestros productos y el nivel de servicios de nuestro equipo de trabajo, gracias a la innovación, al personal motivado y en constante crecimiento.

Para el bienestar de nuestras familias y de la Sociedad en general.

2.2.3.3. Objetivos

- Aumentar el rendimiento de nuestra empresa, gestionando nuestras actividades y recursos de acuerdo con los objetivos de calidad.
- Aumentar y motivar a nuestros empleados, fomentando la prevención frente a la corrección. Concienciándolos de la importancia del trabajo colectivo para el desarrollo idóneo de la actividad de la empresa.
- Atender y gestionar las necesidades y requerimientos de nuestros clientes en todas las áreas, teniendo en cuenta la calidad de servicios, de los requisitos legales y reglamentarios que afecten nuestra actividad.
- Desarrollar estrategias de mejora continua en toda la empresa.
- Aumento de las cifras de ventas y rentabilidad
- Servicios personalizados, adaptándose a las necesidades específicas de la empresa, para ofrecer un servicio integral

- Conseguir que nuestros clientes actuales y futuros encuentren el producto que están buscando, satisfaciendo así sus necesidades.
- Objetivo de crecimiento con cambios estructurales y consecuentemente incremento del tamaño o dimensión de la empresa y que aumente su poder de mercado, para asegurar un futuro.

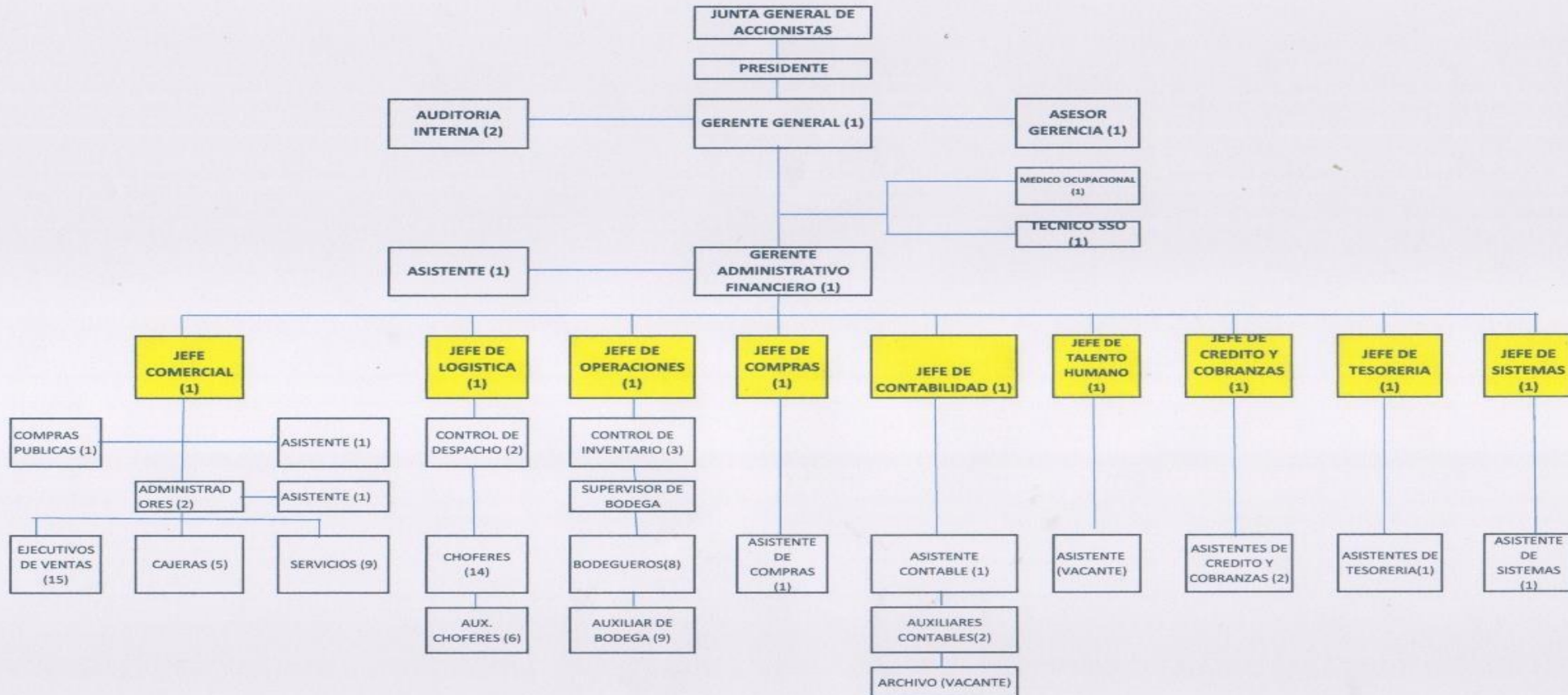
2.2.3.4. Valores

- Orientación al cliente
- Espíritu de mejora continua
- Honestidad profesional
- Confianza en el equipo de trabajo
- Orgullo del eslogan “Donde Pedrito”
- Calidad
- Compromiso

2.2.3.5 Organigrama estructural

Ilustración 1 información emitida por la empresa METAL HIERRO S.A

ORGANIGRAMA FUNCIONAL METALHIERRO S.A.



2.2.3.5. organigrama estructural

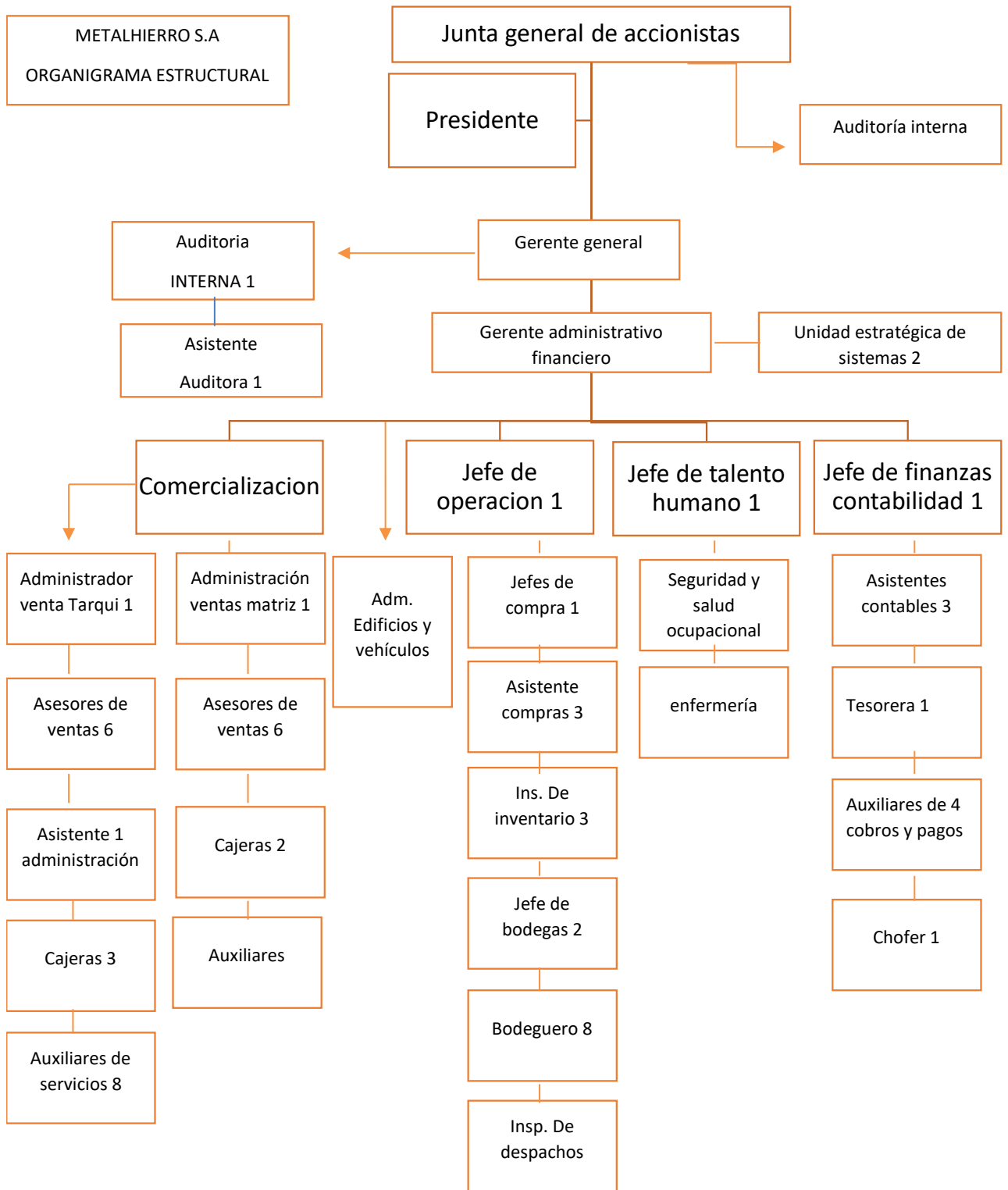


Ilustración 2 información emitida por la empresa METAL HIERRO S.A

3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

La presente investigación según el paradigma investigativo y la estrategia metodológica utilizada es de tipo cuantitativa analítica (Castaño, 2001; López, 2010), cuyas características, mide fenómenos, utiliza las estadísticas, y realiza los respectivos análisis de las causas.

Desde el punto de vista del alcance de estudio y el diseño de investigación utilizado, se clasifica como no experimental, ya que su objetivo es analizar cuál es nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado, y de diseño transversal ya que se recolectan datos en un solo momento (Hernández, Fernández y Batista, 2014), con vista a analizar la variable independiente (La dirección de Talento Humano) sobre la variable dependiente (Éxito empresarial en la empresa METAL HIERRO S.A ubicada en la ciudad de Manta), estableciendo las causas que lo provocan en el contexto de la empresa Metal Hierro de la ciudad de Manta Ecuador.

El diseño de investigación antes expresado consiste en la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de la variable independiente, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables (Kelinger y Lee, 2002).

3.2 Población de Estudio

Sabiendo que la unidad de análisis en la presente investigación la constituye el departamento de talento humano de la empresa Metal Hierro de la ciudad de Manta, Ecuador por tanto la población y muestra de estudio (elemento de análisis) estará conformada por los 72 empleados que constituyen a la empresa.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de los datos de la investigación, la técnica empleada fue la encuesta, mediante la aplicación de 1 cuestionario estructurado en correspondencia a las bases teóricas reconocidas por la literatura El mismo que está estructurado por 18 ítems o indicadores que representan a los 4 factores de éxito que corresponde al análisis de éxito empresarial en la empresa METAL HIERRO.

El cuestionario fue aplicado a 72 empleados de la empresa metal hierro, por dificultades de que el personal en su mayor tiempo se encuentra laborando no se le pudo realizar en su totalidad, sin embargo, por ello tenemos 72 encuesta realizadas que es una muestra significativa y que representa un determinado porcentaje. Se utilizó una escala valorativa de tipo Likert ordinal de 5 tramos. Donde 1 corresponde a Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Para el análisis de los datos se utilizó la herramienta de Microsoft Excel mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, para la recolección de la información secundaria se aplicó una técnica bibliográfica y documental.

3.4 Resultados

3.4.1 Análisis demográfico y empresarial

La empresa Metal Hierro tiene como representante legal al Ingeniero Pedro Cedeño Mera, quien en la actualidad tiene 68 años, de sexo masculino y de Educación Superior. La matriz de la empresa se encuentra ubicada en la Av. 22 entre calle 16 y 17, es una mediana empresa familiar no exportadora con más de 12 años de experiencia en la comercialización de productos de acero.

3.4.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

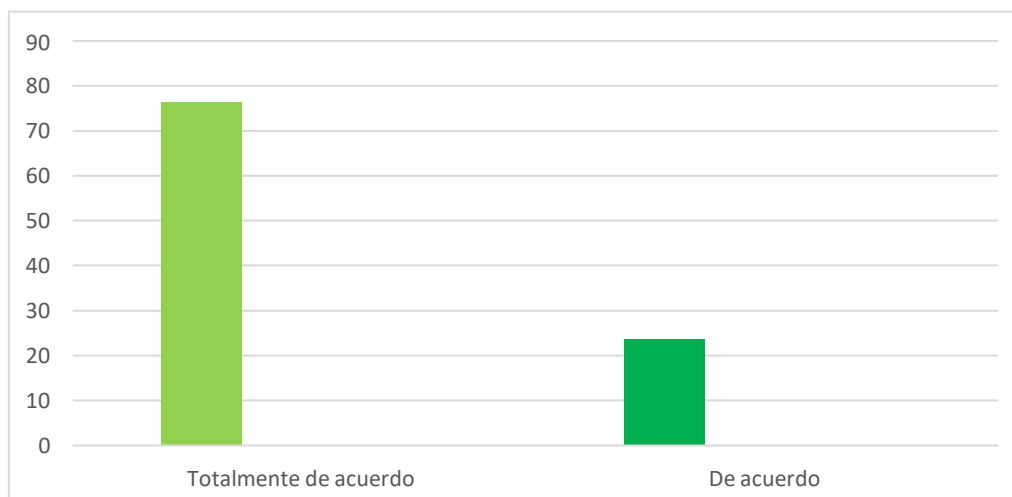
Proceso de selección del personal

Pregunta 01: ¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?

tabla 1. Selección de personal "importancia del curriculum vitae"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	55	76,39	76,39	76,39
	De Acuerdo	17	23,61	23,61	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 1: Datos que especifican su currículum vitae y su importancia para seleccionar al trabajador.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 01 y grafica 1 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 76,39% se encuentra totalmente de acuerdo que la información que se encuentra en su currículum vitae son importante al considerar un trabajador para un cargo ya que hay se plantean y dan a conocer sus experiencias, sus capacidades y su información personal, y el 23,61% de acuerdo con dicha con dicha interrogante.

Pregunta 02: ¿Considera usted que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?

tabla 2. Selección de personal "calificación de conocimiento"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 2: La entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona.

Interpretación

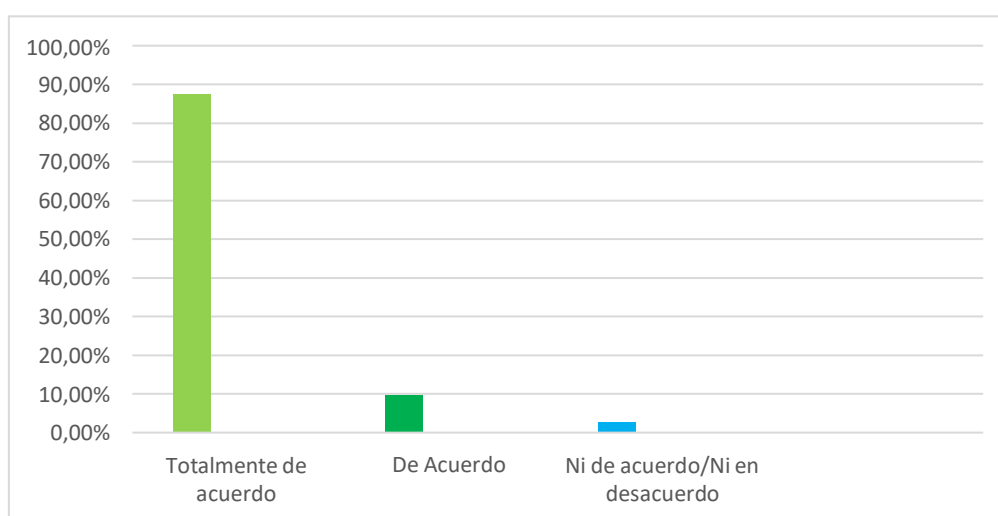
De acuerdo con la pregunta 02 y grafico 2 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona ya que mediante de una entrevista presencial la persona encargada de la selección de personal puede medir el nivel conocimiento y expresión verbal del solicitante a un cargo dentro de la empresa.

Pregunta 03: ¿Cree usted que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?

tabla 3. Selección de personal "la técnica más adecuada para la selección de personal"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	63	87,50	87,50	87,50
	De Acuerdo	7	9,72	9,72	97,22
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	2,78	2,78	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Gráfica 03: La selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 03 y gráfico 3 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 87,50% se encuentra totalmente de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo ya que este proceso ayuda a tener conocimiento del personal que quieren ingresar a la empresa, el 9,72% está de acuerdo con este proceso de la selección de personal y un 2% ni de acuerdo/ni en desacuerdo ya que desconocen del tema tratado.

Proceso de capacitación de personal

Pregunta 04: ¿Qué tan de acuerdo está usted que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?

tabla 4. Proceso de capacitación de personal "presupuesto de capacitación"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 4: El presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 04 y grafica 4 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación ya que consideran que es de suma importancia que lo mantengan en capacitación, para si estar preparados física y mentalmente ante los cambios de la empresa y del mundo laboral.

Pregunta 05: ¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?

tabla 5. Proceso de capacitación de personal "la capacitación como un factor prioritario"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A
Grafica 5: La capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 05 y grafica 5 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado, como ya mencionado antes consideran que es importante ya que así ellos obtienen más conocimientos sobre la empresa y saber realizar sus actividades con mayor eficiencia, favoreciendo a la empresa.

Pregunta 06: ¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?

tabla 6. Proceso de capacitación de personal "nivel de competencia"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 6: Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 06 y grafica 6 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia, ya que estos les ayudan a ellos a estar preparados para las ofertas y mayor satisfacción de los clientes.

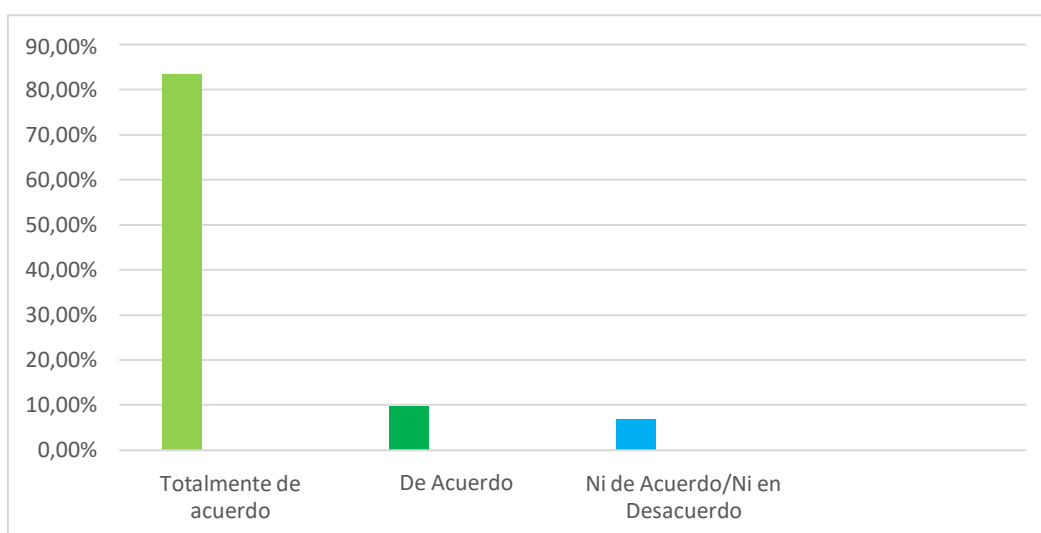
Proceso de calidad de trabajo

Pregunta 07: ¿Considera usted que la puntualidad sea reconocida por la empresa?

tabla 7. Proceso de calidad de trabajo "puntualidad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	60	83,33	83,33	83,33
	De Acuerdo	7	9,72	9,72	93,05
	Ni de Acuerdo/Ni en Desacuerdo	5	6,94	6,94	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 7: La puntualidad es reconocida por la empresa.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 07 y grafica 7 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 83,33% se encuentra totalmente de acuerdo que la puntualidad sea reconocida por la empresa, ya que esto incentiva al personal hacer más responsable, el 9,72% está de acuerdo con esta interrogante y el 6,94% ni de acuerdo/ni en desacuerdo ya que manifestaron que no es necesario un incentivo para ser puntual pero de igual manera creen que si la empresa lo desea hacer, lo aceptan.

Pregunta 08: ¿Está de acuerdo que la empresa promueva la iniciativa del trabajador?

tabla 8. Proceso de calidad de trabajo "iniciativa del trabajo"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 8: La empresa promueve la iniciativa del trabajador.

Interpretación

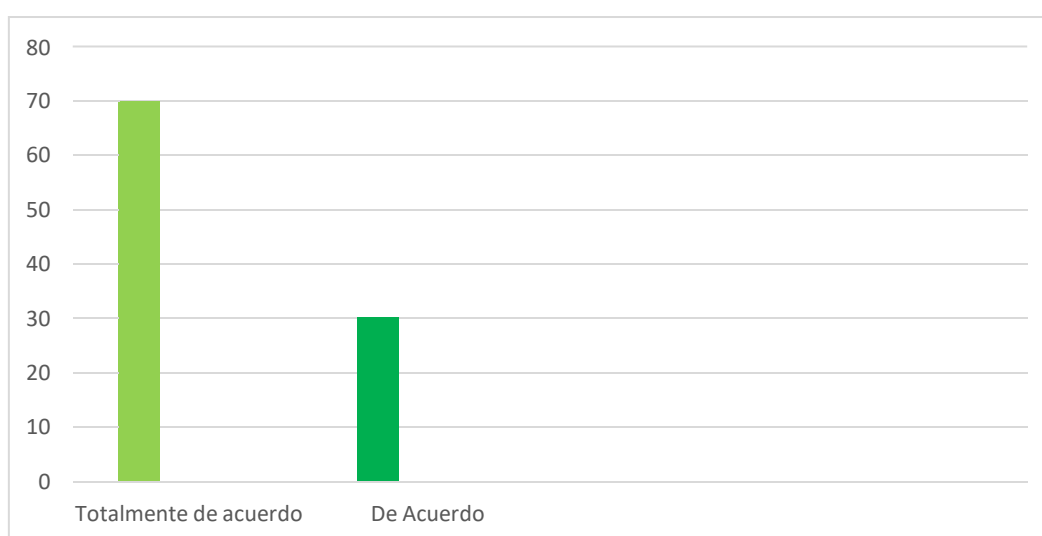
De acuerdo con la pregunta 08 y grafica 8 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la empresa promueva la iniciativa del trabajador ya que los trabajadores realizan de manera más satisfactoria y eficiente sus labores dentro de la empresa.

Pregunta 09: ¿Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento?

tabla 9. Proceso de calidad de trabajo "compromiso"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	50	69,44	69,44	69,44
	De Acuerdo	22	30,56	30,56	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 9: El compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 09 y grafica 9 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 69,44% se encuentra totalmente de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento y 30,56% está de acuerdo.

Pregunta 10: ¿Cuán de acuerdo está usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador?

tabla 10. Proceso de calidad de trabajo "presentación personal"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A
Grafica 10: La presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador.

Interpretación

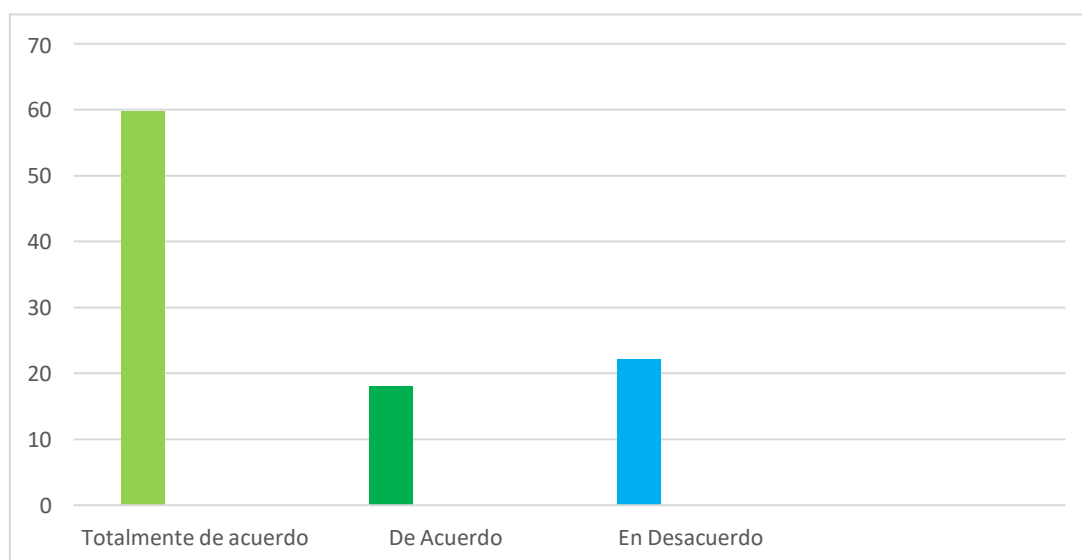
De acuerdo con la pregunta 10 y grafica 10 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador, ya que una buena presentación y atención atrae al cliente.

Pregunta 11: ¿Cuán de acuerdo está Ud. que la creatividad influye para la resolución de problemas?

tabla 11. Proceso de calidad de trabajo "creatividad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	43	59,72	59,72	59,72
	De Acuerdo	13	18,06	18,06	77,78
	En Desacuerdo	16	22,22	22,22	100.00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 11: La creatividad influye para la resolución de problemas.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 11 y grafica 11 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 59,72% se encuentra totalmente de acuerdo que la creatividad influye para la resolución de problemas considerando que en ocasiones la creatividad llama la atención del público, el 18,06% está de acuerdo y el 22,22% está en desacuerdo ya que consideran que se necesita más que creatividad para solucionar problemas se necesitan medidas profesionales.

Pregunta 12: ¿La capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera?

tabla 12. Proceso de calidad de trabajo "cumplimiento de tareas"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 12: La capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera Interpretación.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 12 y grafica 12 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera ya que teniendo conocimiento de lo que se va a realizar se obtendrán resultados más eficientes.

Proceso de trabajo en equipo

Pregunta 13: ¿De una escala del 1 al 5 como considera usted que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo?

tabla 13. Proceso de trabajo en equipo "experiencia de trabajo"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 13: La experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 13 y grafica 13 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipos ya que se tiene mayor facilidad para tratar con otras personas y realizar mejor los trabajos

Pregunta 14: ¿Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad?

tabla 14. Proceso de trabajo en equipo "productos de calidad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A
Grafica 14: Los equipos de trabajo obtienen productos de calidad.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 14 y grafica 14 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que los equipos de trabajo obtengan productos de calidad experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipos ya que se tiene mayor facilidad para tratar con otras personas y realizar mejor los trabajos

Pregunta 15: ¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?

tabla 15. Proceso de trabajo en equipo "mayor producción"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A
Grafica 15: Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo.

Interpretación

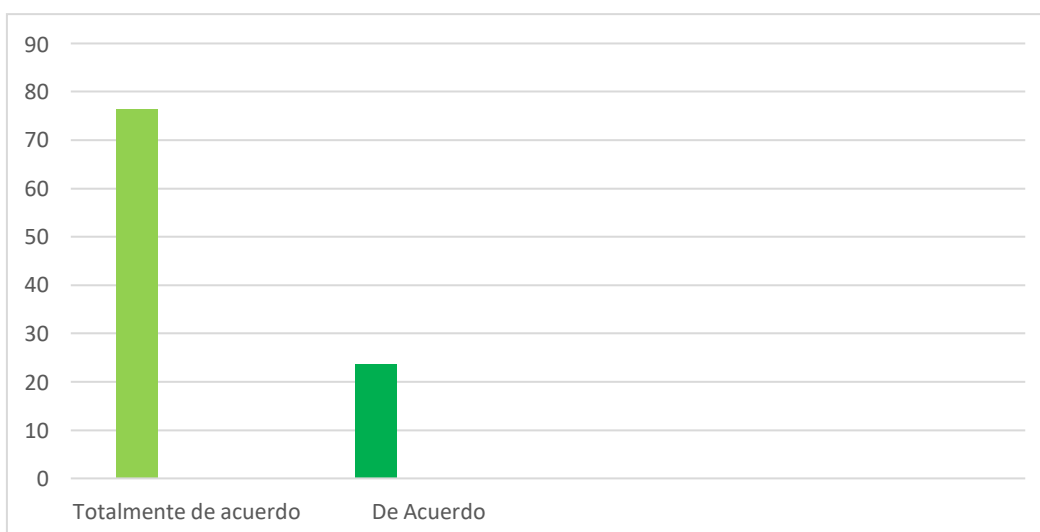
De acuerdo con la pregunta 15 y grafica 15 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo, ya que hay se realizan las actividades en conjunto y los resultados son más eficiente.

Pregunta 16: ¿Qué tan de acuerdo está usted que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna?

tabla 16. Proceso de trabajo en equipo "entrega oportuna"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	55	76,39	76,39	76,39
	De Acuerdo	17	23,61	23,61	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 16: Los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 16 y grafica 16 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 76,39% se encuentra totalmente de acuerdo que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna, porque se realizan de manera grupal y rápida y el 23,61% está de acuerdo.

Pregunta 17: ¿Usted está de acuerdo que la exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo?

tabla 17. Proceso de trabajo en equipo "exactitud"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	72	100,00	100,00	100,00
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 17: La exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo.

Interpretación

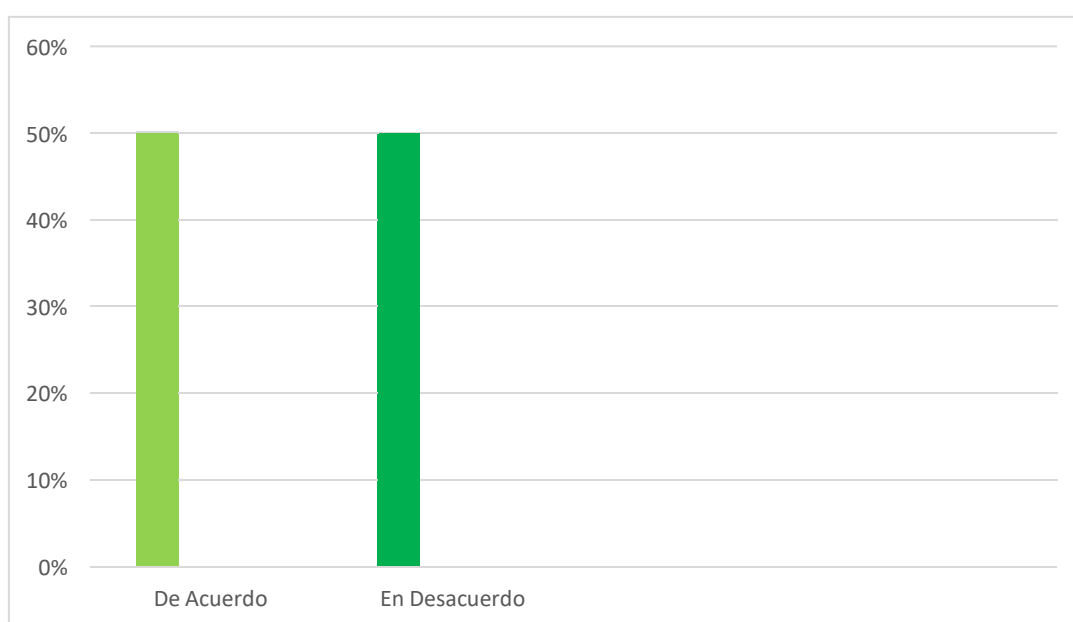
De acuerdo con la pregunta 17 y grafica 17 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 100% se encuentra totalmente de acuerdo que la exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo, ya que consideran que para mayor eficiencia en la labor del trabajo hay que realizar las cosas de manera correcta.

Pregunta 18: ¿Considera usted que el liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta?

tabla 18. Proceso de trabajo en equipo "liderazgo"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	36	50	50	50
	En Desacuerdo	36	50	50	100
	Total	72	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Metal Hierro S.A

Grafica 18: El liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta.

Interpretación

De acuerdo con la pregunta 18 y grafica 18 puedo evidenciar que el proceso de selección de personal de la empresa METAL HIERRO, el 50% se encuentra totalmente de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta ya que consideran que al estar una persona al mando hay mayor control al realizar los trabajos en equipos y el 50% está en desacuerdo ya que indican que es mayor presión y en ocasiones hay conflictos por la actitud de los lideres.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Una vez analizados, interpretados y discutidos los resultados en las tablas de frecuencia para cada una de las preguntas de los factores de éxito empresarial en el cuestionario y aplicado a los trabajadores de la empresa Metal Hierro, se procederá a presentar los resultados más relevantes.

1. En lo que refiere al primer factor de éxito empresarial "selección de personal" los encuestados manifestaron con la mayor valoración que la información establecida en el curriculum vitae son importante al momento de seleccionar al trabajador; que la entrevista de personal es una ayuda fundamental para calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona y que la selección de personal es uno de los métodos más adecuado para el puesto de trabajo con un promedio de 4,87%, lo que significa que la empresa está operando en su total eficiencia y eficacia.
2. En lo que se refiere al segundo factor de éxito empresarial "capacitación de personal" los encuestados manifestaron con la mayor valoración que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación; que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado y sobre los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia con un promedio de 5%, lo que significa que la empresa está operando en su total eficiencia y eficacia.
3. En lo que se refiere al tercer factor de éxito empresarial "calidad de trabajo" los encuestados manifestaron con la menor valoración que la creatividad influye para la resolución de problemas con un promedio de 1% lo que significa que se debe mejorar y fortalecer la pregunta 11, y con la mayor valoración que la puntualidad sea reconocida por la empresa; que la empresa promueva la iniciativa del trabajador; que el compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento; que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador, y en la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera un promedio de 4%, lo que significa que la empresa está operando en su total eficiencia y eficacia.
4. En lo que se refiere al cuarto factor de éxito empresarial "trabajo en equipo" los encuestados manifestaron con una menor valoración que el liderazgo en equipos

de trabajo lo orienta a lograr una meta con un promedio de 1,5% lo que implica que se debe mejorar y fortalecer la pregunta 18, mientras que la mayor valoración fue que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo, que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad, Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo, que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna, Usted está de acuerdo que la exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo con un promedio 3,5%, lo que significa que la empresa está operando en su total eficiencia y eficacia.

5. CONCLUSIONES

Una vez procesados y analizados los datos para convertirlo en información que fundamentan el marco teórico y evidencian la consecuencia de los objetivos se presentan las siguientes conclusiones:

1. El diagnóstico que se realizó sobre la situación actual de la empresa Metal Hierro S.A evidencia que el factor determinante de éxito empresarial correspondiente a la selección de personal se encuentra en 4,87%, en lo que corresponde a capacitación de personal 5%, en calidad de trabajo 4% y en trabajo en equipo 3,5%, lo que implica que la empresa Metal Hierro S.A tiene un nivel de porcentaje de 4,34% equivalente a ser una de las empresas más competitivas del entorno empresarial comercial al no evidenciar mayormente debilidades.
2. Metal Hierro es considerada una empresa con crecimiento no solo en infraestructura sino también en su potencial económico y también un verdadero ejemplo empresarial, con una experiencia de más de 12 años dedicada a ejercer en el sector comercial contando con una administración familiar que se ha desarrollado dando servicios no solo a la comunidad Mantense y Manabita sino también a nivel Nacional lo que le ha permitido ser una de las empresas más competitivas en nuestro entorno.
3. A partir del diagnóstico de la empresa Metal Hierro en donde no existen mayores debilidades sin embargo hay que considerar algunos indicadores que fueron menos valorados y deben ser fortalecidos.

6. RECOMENDACIONES

Una vez concluido el presente proyecto de investigación, a continuación, se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación son vitales para mejorar el factor de éxito empresarial de la empresa:

Entre ellas, caben citar las siguientes:

1. Realizar un análisis más profundo sobre los factores de éxito empresarial de la empresa como la selección de personal, capacitación de personal, calidad de trabajo y trabajo en equipo ya que esto son puntos clave que definirán y garantizará el desarrollo y crecimiento de la empresa, estos factores siendo bien ejecutados, son considerados elementos importantes para lograr los objetivos de la empresa.
2. Establecer mejores estrategias sobre los elementos que obtuvieron una menor valoración, ya que de esta manera podrán dar mejores resultados en cuanto a su crecimiento de la empresa y así seguir brindando sus servicios de la mejor manera a sus clientes, tanto de la comunidad manabita y a nivel nacional.
3. Por último, se recomienda que establezcan objetivos tanto nivel organizacional, como a nivel departamento y para cada colaborador dentro de la empresa, ya que esto ayudara que los trabajadores y los responsables de cada área, tenga en claro cuáles son sus responsabilidades, así trabajen de manera ordenada y precisa.

7. DISEÑO DE LA PROPUESTA

7.1 Propuesta para la solución del problema

El éxito empresarial es la ambición y sueño de todo emprendedor al empezar su negocio ya que los beneficios económicos que se generan al contar con un emprendimiento exitoso son muy importantes ya que es una fuente de motivación al iniciar un negocio y es considerado uno de los elementos que impulsen a asumir grandes riesgos. El éxito empresarial es uno de los temas más relevantes en una organización ya que de acuerdo con (Ávalos, Roqueñi, & Mata, 2007) considera que el éxito empresarial se basa más en la rentabilidad económica dentro de la empresa.

La empresa Metal Hierro es una empresa dedicada a la comercialización de productos de construcción, servicios en el área metalmecánica, naval, industrial y de aceros, para lograr el éxito empresarial la empresa debe mejorar los procesos administrativos: como la capacitación de personal y trabajo en equipo para seguir garantizando el desarrollo y crecimiento de la empresa, para que siga manteniendo sus objetivos y metas de forma eficiente, eficaz y efectiva.

Ante lo expresado permito a la autora de esta investigación, sobre la base de resultados alcanzados demuestre que la empresa Metal Hierro es considerada unas de las empresas más competitivas en lo que refiere al entorno empresarial, sin embargo, es importante plantear un fortalecimiento de estrategias sobre factores de éxito empresarial que le permita conservarse en su nivel empresarial.

Partiendo de las premisas anteriores se solicita la realización de ejecución de una estrategia sobre los factores del éxito empresarial de la empresa como propuesta a la solución del problema.

7.2 Conceptualización del Término Factores de Éxito Empresarial

Se considera exitosa a una empresa cuando ha logrado incrementar su producción, expandirse a nuevos mercados, saber afrontar las crisis económicas o adaptarse a los cambios en el consumo y la tecnología.

(Hancock, 2017) Señala que uno de los aspectos más importantes del éxito comercial es la obtención de ganancias. La ganancia es el dinero que nos queda después de que hemos recibido todos nuestros ingresos y hemos pagado todos nuestros gastos operativos y cuotas de préstamos dentro de un período dado. Las pequeñas empresas que no obtienen beneficios económicos, a la larga, tienen que dejar de operar. Sin embargo, el éxito no se limita, ni mucho menos, al rendimiento económico.

Según (Pascualena, 2022) La actividad empresarial siempre conlleva errores, especialmente en tiempos de cambio rápido en lo que es necesario hacer pruebas para encontrar la mejor manera de innovar y evolucionar. Para tener éxito como autónomo el objetivo es reducir el número de errores y, sobre todo, aprender de los que se cometan. Teniendo siempre presente que muchos grandes empresarios fracasaron antes de conseguir el éxito y que, en los países anglosajones, con una tradición emprendedora mucho mayor, se considera que el fracaso forma parte del camino al éxito empresarial.

Sin embargo, para (González, 2018) Las recompensas financieras que provienen de tener éxito en los negocios son, por supuesto, importantes para muchos empresarios, y son factores claves para motivarlos a trabajar duro y tomar riesgos tremendos. Pero si el éxito se puede definir como la sensación de satisfacción y realización que tiene cuando termina su carrera empresarial, el éxito tiene otras dimensiones que para muchos propietarios de empresas son tan importantes, o más, que las recompensas monetarias.

En el caso de (Deborah, 2015) afirma que, en el ámbito de los negocios, el éxito implica un buen desarrollo de la actividad de una empresa. Se considera que una empresa es exitosa cuando logra aumentar de manera importante su producción, expandirse a nuevos mercados, resistir a períodos de crisis económica o lograr adaptarse eficientemente a los cambios en el consumo y la tecnología. El éxito de una empresa depende en gran medida de la eficiencia de la gestión, de las posibilidades externas que se le presenten a la empresa, del tipo de organización que se adopte tanto para la producción como para la administración, de la capacidad de liderazgo que detenten los directivos y de la capacidad de resolución de problemas que tenga el personal.

Finalmente (Fisher, 2018) define que los dueños de negocios definen el éxito de muchas maneras. Las definiciones son tan variadas como las personas que realizan la definición. Para muchos, el éxito se basa en si el propietario de la empresa ha cumplido con el propósito para iniciar el negocio. Los indicadores de rentabilidad y de la industria son los puntos de comparación para el éxito más comunes. Algunos empresarios creen que hacer lo que amas, tener flexibilidad en tu horario, que te paguen para trabajar desde casa o invertir en tus propios talentos también son formas de definir el éxito de un negocio.

Sobre la base de definiciones anteriores, la presente investigación considera los factores de éxito empresarial como la recompensa financiera que provienen eficiencia en el negocio donde lo consideran un factor clave para motivar a tomar riesgos dentro del ámbito empresarial y seguir creciendo económicamente.

7.3 Fundamentación de los Factores de Éxito Empresarial

Los fundamentos que sustentan la estrategia de gestión para el desarrollo del éxito propuesta como resultado científico para dar solución al problema de la presente investigación son los siguientes:

7.3.1 Fundamentos legales

Desde el punto de vista legal la presente propuesta se fundamenta en:

- La Constitución de la República del Ecuador octubre de 2008.
- La Ley de Compañías, tomada de la reforma mayo de 2014.
- El Código Civil tomado de la reforma de mayo de 2016.
- El Código de Comercio tomado de la reforma de septiembre de 2014.
- Código Tributario tomado de la reforma de diciembre de 2014.
- Código de Trabajo tomado de la reforma de septiembre de 2012.

7.3.2 Fundamentos de éxito empresarial

- Los fundamentos de éxito empresarial John Kay 1994
- Definición de éxito Andrea Barragán
- Dimensiones del éxito empresarial García Quintana 2001

7.4 Principios de los factores del éxito empresarial que sustentan la propuesta.

Los principios de éxito empresarial que sustentan la presente propuesta son los siguientes:

- **La autoconciencia como eje:** Casi cualquier camino de liderazgo comienza siendo consciente de sí mismo. Entonces, haga una evaluación honesta de su temperamento, hábitos y qué dinámicas interpersonales funcionan bien para usted. La honestidad en este análisis es vital, sobre todo porque liderar o administrar personas puede obligarlo a cambiar, a asumir otra identidad, y es fundamental saber dónde están sus pasiones (así como sus límites) para minimizar el autosabotaje y evite obstaculizar su empresa. (Bentley, 2021)
- **Evitar el control excesivo:** Una lección que me ha ayudado repetidamente en mi éxito es que demasiado control puede obstaculizar el progreso y alejarlo de las metas. Porque no todas las ideas que tienes funcionan en el ámbito empresarial, y demasiado control puede agotar y engendrar desmoralización entre los miembros del equipo. (Bentley, 2021)
- **Establecer una mentalidad positiva duradera:** Para evitar la desmotivación, la negatividad y el agotamiento, aférrate a la positividad, con la mirada puesta en un objetivo final. Un estudio realizado por la Dra. Carol S. Dweck, profesora de psicología Lewis and Virginia Eaton en la Universidad de Stanford, reveló que, al predecir el éxito, importa menos si alguien es superdotado o no; lo que marca una gran diferencia es la creencia de una persona de que puede triunfar y prevalecer. (Bentley, 2021)
- **Ser un embajador gratuito de su marca:** Un rol organizacional fundamental que determina enormemente el éxito es el marketing y la interacción con el cliente, por lo que usted y su personal deben practicar como embajadores libres. Hágalo desde el corazón ... impulse su negocio y, en el proceso, prepárese para abordar la negatividad y / o la información errónea dañina, y adopte formas de responder de manera constructiva. Porque, para que una empresa prospere, se deben abordar todas las críticas. (Bentley, 2021)
- **Cultivar el equilibrio entre la vida personal y laboral:** Trabajar demasiado, ignorar otros aspectos de la vida en el proceso, simplemente no pagará a largo plazo. Es fundamental para el éxito a largo plazo lograr el equilibrio para una mente, alma, cuerpo y resultados más saludables. Por lo tanto, fomente las

relaciones con su familia, amigos y colegas ... practique dedicar tiempo a ellos. Horas con tus seres queridos te ayudarán a refrescarte y recuperar fuerzas que luego se pueden aplicar al trabajo, en lugar de lidiar solo con el agotamiento. (Bentley, 2021)

7.5 Gestión para la toma de decisiones

En la medida del conocimiento generado a partir de la implementación de la estrategia para el fortalecimiento del éxito empresarial se reconoce a los clientes y administradores de la empresa fortalecer sus prácticas de gestión, permitiendo la toma de decisiones y fortaleciendo las ventajas competitivas que favorezcan la mejora continua de la empresa.

- **Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado:** Las empresas en la actualidad trabajan muy duro por alcanzar los niveles de satisfacción esperados por sus colaboradores, socios, proveedores y clientes. Cuando se tiene flexibilidad organizacional, se aprende de las experiencias identificando en qué momentos se deben acelerar o desacelerar los procesos según las demandas internas y externas.
- **Disponibilidad de recursos humanos y económicos:** El recurso humano es el más importante para el éxito empresarial en lo que hace referencia los elementos que integran en una empresa y a su vez, es el más difícil de controlar, ya que el pensamiento y la perspectiva de cada uno es muy distinta.
- **Misión:** Potenciar el éxito empresarial de la empresa Metal Hierro del Cantón Manta, para responder a las exigencias de la sociedad ecuatoriana contemporánea.
- **Visión:** Ser líder en la comercialización de productos de acero y servicios en el sector artesanal, industrial, naval y de la construcción, en el mercado Manabita.
- **Objetivos:** Contribuir al mejoramiento de los factores de éxito empresarial de la empresa Metal Hierro, con el fin de generar ventajas competitivas mediante la innovación de procesos, productos, organizacional y de marketing

7.6 Planeación estratégica

Para la obtención de la finalidad esperada se elabora una Planeación estratégica con sus correspondientes etapas, los objetivos y las acciones, los recursos materiales y económicos, los responsables y participantes, así como el tiempo de realización, lo cual se presenta a continuación en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Planificación estratégica de la propuesta

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	TIEMPO
Diagnostico	Identificar el estado actual de la empresa Metal Hierro a partir del análisis interno y externo.	Determinar las fortalezas y debilidades de la empresa a partir del análisis FODA	Matriz FODA	Administrador-dueño de Metal Hierro Dto. Administrativo de Metal Hierro	2 meses
		Determinar las oportunidades y amenazas de la empresa a partir del análisis FODA	Cuestionario		
		Realizar un estudio de mercado para la determinación los factores de éxito empresarial de la empresa	Guía estructurada		

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	TIEMPO
PLANIFICACION	Realizar la Planificación Estratégica de la empresa para gestionar los factores de éxito empresarial en función de los resultados del diagnóstico	<p>Realizar un respectivo análisis de la empresa Metal Hierro para mejorar y fortalecer los indicadores menos valorados como:</p> <p>La creatividad influye para la resolución de problemas.</p> <p>El liderazgo en equipos de trabajo</p> <p>Cumplimientos de tareas</p>	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	<p>Administrador-dueño de Metal Hierro</p> <p>*Dto. Administrativo de Metal Hierro</p>	2 meses

		Formular los objetivos estratégicos de la empresa con enfoque innovador	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Administrador-dueño de Metal Hierro Dto. Administrativo de Metal Hierro	2 meses
		Determinar estrategias de éxito empresarial para la empresa	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Proyectar el presupuesto con que cuenta la empresa para desarrollar el éxito empresarial de la empresa productos, procesos y servicios	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Realizar un taller de análisis de involucrados para valorar los resultados de la planificación.	Computadores y accesorios (papel, tintas)		

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	TIEMPO
EJECUCIÓN	Determinar políticas de liderazgo que comunique, oriente y permita el fluido de la comunicación entre las personas para la consolidación de los objetivos de la empresa	Implementar las políticas de liderazgo para manejar el éxito empresarial	Empleados Sistema de gestión para la toma de decisiones	Administrador-dueño de Metal Hierro Dto. Administrativo de Metal Hierro	2 meses
		Aplicar un programa de motivación que favorezca a los factores de éxito empresarial	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Diseñar estrategias de factores de éxito empresarial para la competencia de los productos, procesos de las empresas	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Instaurar un sistema de comunicación que despliegue políticas para el éxito empresarial.	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	TIEMPO
		Realizar un taller de análisis para valorar los resultados de la etapa de ejecución	Computadores y accesorios (papel, tintas)		
CONTROL Y EVALUACION	Verificar los resultados de las acciones del éxito empresarial	Implementar un sistema de control y monitoreo del éxito empresarial	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Administrador-dueño de Metal Hierro Dto. Administrativo de Metal Hierro	1 mes
		Establecer un sistema de retroalimentación de competitividad para la innovación de productos, procesos y servicios	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Aplicar un sistema de auditoria para controlar y verificar el uso del presupuesto destinado a la competitividad.	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros		
		Realizar un taller de análisis de para valorar los resultados de la etapa de control	Computadores y accesorios (papel, tintas)		

fuentes: elaborado por Helen Mendoza Macias.

7.7 Costos de implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta de los factores determinantes de éxito empresarial de la empresa Metal Hierro del Cantón Manta, se da solución a la problemática, para ello se requiere un contar con el siguiente presupuesto:

Unidad	Descripción	Valor	Observación
1	Especialista	2,500.00	
2	Personal de apoyo	450.00	
2	Equipos	1,000.00	
1	Sistema informático	1,200.00	
	Material de oficina	900.00	
Total		\$6,050.00	

Fuente: elaborado por Helen Mendoza Macias

7.8 Beneficios que aporta la propuesta

Los factores determinantes de éxito empresarial sustentados a los referentes teóricos como en su diagnóstico beneficiarán a:

- **Cliente Interno:** Este proceso nos ayudara en el reclutamiento y selección de personal dentro de la empresa, para así elegir y contratar para poder realizar labores asignadas, ya que son los trabajadores quienes con su aporte ayudaran al cumplimiento de los objetivos y metas planteados dentro de la organización.
- **Cliente Externo:** son los consumidores que cuenta la empresa que aportan estabilidad económica contribuyendo una fuente de ingresos.
- **Éxito:** En toda organización eficiente y competitiva se dará la misma importancia a los dos tipos de clientes, interno y externo, ya que son elementos imprescindibles para llegar a la calidad total y mejorar el éxito empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

Ávalos, J. L., Roqueñi, M. R., & Mata, A. A. (2007). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405904.pdf>

Barragán, A. (s.f.). el éxito empresarial. Obtenido de <https://www.pymmerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de-negocio/filosofia-de-negocios/268-el-exito-empresarial#:~:text=No%20obstante%2C%20hay%20algunas%20pautas,nuestros%20clientes%20y%20c%C3%B3mo%20satisfacerlos.>

Bentley, C. D. (2 de diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/409550> Cálix, C. G., Martínez, L. B., Vigier, H. P., & Nuñez, J. J. (junio de 2016). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002

Carlos Bolívar Cabezas-Ramos, J. G.-A. (15 de noviembre de 2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331.pdf>

Cedeño, K. L. (2019). La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. <file:///C:/Users/HP/Downloads/1191-4458-1-PB.pdf>.

Chávez, L. M. (2016). Gestión del talento humano. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
CHIAVENATO, I. (2007). Obtenido de administración de recursos humanos: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0447.%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%208a.%20ed..pdf>

Chiavenato, I. (2009). gestión del talento humano. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? En metodología de la investigación (pág. 92). C.P. 01376, México D.F.: Marcela I. Rocha Martínez. Deborah. (28 de marzo de 2015). Obtenido de <https://www.definicion.co/exito/>

Fisher, C. (1 de febrero de 2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13099078/como-definir-el-exito-empresarial>

González, N. (13 de enero de 2018). Obtenido de <https://magentaig.com/factores-que-contribuyen-al-exito-de-un-negocio/>

Hancock, C. (2017). Obtenido de <https://learn.tearfund.org/es/es/resources/footsteps/footsteps-101-110/footsteps-103/what-makes-a-successful-business>

LOL, E. R. (2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Lozano Correa, L. J. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. <https://doi.org/10.21158/01208160.n60.2007.409>.

Miguel Rodríguez Durán, S. M. (2016). Talento humano en la microempresa informal. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-TalentoHumanoEnLaMicroempresaInformal-5761577.pdf>.

OCHOA, A. S. (2001). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLosFactoresExplicativosDelExitoEmpresari-52%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLosFactoresExplicativosDelExitoEmpresari-52%20(1).pdf)

Ordóñez, N. E., Astudillo, C. I., & Torres, M. O. (septiembre de 2017). LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COMO FACTOR CLAVE DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>

Pardo Martínez, L. P. (2013). Obtenido de [https://grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20\(60-71\)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id107.pdf](https://grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20(60-71)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id107.pdf)

Pardo Martínez, L. P. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. [https://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20\(60-71\)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id107.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20(60-71)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id107.pdf).

Pascualena, a. S. (12 de febrero de 2022). Obtenido de <https://www.infoautonomos.com/crecimiento-empresarial/claves-gestion-de-empresas/>

SABLICH, M. C. (2012). Gestión de Recursos Humanos (GRH) estrategicas. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/07/gestion-recursos-humanos-estrategica-charles-1.pdf>

Sampieri, R. H. (2017). *metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf*. En *Metodología de la investigación - Sexta Edición* (pág. 129).

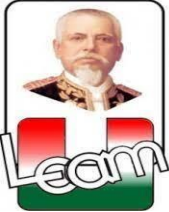
Santos, A. C. (junio de 2010). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/69130>

Trujillo, M. S. (2018). Obtenido de Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Villalpando, R. F. (2014). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20\(Flor%20es\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20(Flor%20es).pdf)

ANEXO 01

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN (ENCUESTA)



Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad de ciencias administrativas



Cuestionario para evaluar la dirección de talento humano y su aporte al éxito empresarial de la empresa Metal Hierro S.A ubicada en la ciudad de Manta

Buenos días/ buenas tardes, Sr. (a); Srita. Mi nombre es Helen Naomi Mendoza Macias, soy estuante de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, estoy realizando una investigación con el propósito de conocer su opinión acerca de la gestión de talento humano de la empresa. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente y en forma global. Señor(a), ita: con el objetivo de identificar los factores de éxito empresarial de la empresa, agradecemos la mayor sinceridad al llenar el siguiente cuestionario, favor lea determinante cada una de las preguntas antes de responderlas.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Cuestionario para ser aplicado a los empleados de la empresa Metal Hierro S.A.

Ítem	VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DE PERSONAL						
1	¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?					
2	¿Considera usted que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?					
3	¿Cree usted que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?					



VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA CAPACITACION DE PERSONAL						
DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DE PERSONAL		1	2	3	4	5
4	¿Qué tan de acuerdo está usted que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?					
5	¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?					
6	¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?					
VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA CALIDAD DE TRABAJO						
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la puntualidad sea reconocida por la empresa?					
8	¿Está de acuerdo que la empresa promueva la iniciativa del trabajador?					
9	¿Está de acuerdo que el compromiso es la que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento?					
10	¿Cuán de acuerdo está usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del trabajador?					
11	¿Cuán de acuerdo está Ud. que la creatividad influye para la resolución de problemas?					
12	¿La capacidad de realización es el cumplimiento de tareas de la mejor manera?					
VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO						
DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
13	¿De una escala de 1 al 5 como considera usted que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo?					
14	¿Está de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad?					

15	¿Hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					
16	¿Qué tan de acuerdo está usted que los trabajos en equipo son entregados de manera oportuna?					
17	¿Usted está de acuerdo que la exactitud o cumplimiento de tareas es el objetivo de los trabajos en equipo?					
18	¿Considera usted que el liderazgo en equipos de trabajo lo orienta a lograr una meta?					

ANEXO 02

Evidencia De Aplicación De Encuesta

