

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Propuesta para la mejora de la gestión talento humano en la
empresa importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de Guayaquil.**

AUTORA:

Carrillo Gualoto, Aisha Natalia

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

Ing. Rodríguez Bustos, Andrea Johanna, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

18 de febrero del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Carrillo Gualoto, Aisha Natalia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**.

TUTORA

f.  _____

Ing. Rodríguez Bustos, Andrea Johanna, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 18 del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Carrillo Gualoto, Aisha Natalia**

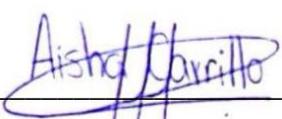
DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta para la mejora de la gestión talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 del mes de febrero del año 2025

AUTORA

f. 
Carrillo Gualoto, Aisha Natalia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

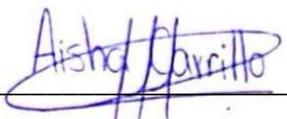
AUTORIZACIÓN

Yo, **Carrillo Gualoto, Aisha Natalia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta para la mejora de la gestión talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 del mes de febrero del año 2025

AUTORA:

f. 
Carrillo Gualoto, Aisha Natalia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

Aisha.Carrillo

4%
Textos sospechosos



3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
< 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Aisha.Carrillo.doc
ID del documento: 096d6544922e13d7e3312148cef52f4126489fa9
Tamaño del documento original: 4,32 MB
Autores: []

Depositante: Andrea Johanna Rodríguez Bustos
Fecha de depósito: 6/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 6/2/2025

Número de palabras: 11.551
Número de caracteres: 76.949

TUTORA

f. 

Ing. Rodríguez Bustos, Andrea Johanna, Mgs.

ESTUDIANTE

f. 

Carrillo Gualoto, Aisha Natalia

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría en cada paso de este viaje.

A mi hija Charlotte, mi mayor motivo de inspiración y ejemplo de amor incondicional, gracias por recordarme lo importante que es luchar por nuestros sueños.

A mi madre Rosa Gualoto, por ser mi mayor apoyo y ejemplo, por enseñarme que la vida tiene momentos difíciles pero no imposibles de superarlos, gracias por tu amor y cariño que me has brindado mamá.

A mi padre Freddy Carrillo, el hombre que desde un inicio ha confiado y creyó en mí, por ser mi aliento y soporte en los momentos de felicidad y tristeza, gracias a tu apoyo papá puede cumplir mis sueños.

A mi abuelo Edgar Carrillo, mi maestro y guía en mi camino, gracias por ser mi ejemplo. Tu sabiduría y tus enseñanzas son partícipes en cada paso de mi camino.

Y a mis hermanos, Kelo y Naim, gracias por siempre cuidarme y estar a mi lado a pesar de las adversidades, son muy importantes para mí.

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional en cada paso de mi vida. Por sus sacrificios, por las palabras de aliento y por su presencia constante, que siempre han sido mi mayor fuente de motivación.

Gracias a ustedes, hoy soy la persona que soy. Este trabajo es un reflejo de todo lo que me han enseñado y de todo lo que me han dado, con tanto cariño y dedicación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar David, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Bajaña Villagómez Yanina, PhD.

OPONENTE

Índice general

Resumen	XIII
Abstract.....	XIV
Introducción.....	2
Capítulo I: Generalidades del trabajo	3
Antecedentes del problema	3
Planteamiento del problema de investigación	5
Justificación de la investigación	6
Objetivos	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Preguntas de investigación	8
Delimitación del tema	9
Limitaciones de la investigación	9
Capítulo II: Marco teórico, conceptual y metodológico.....	10
Marco teórico	10
Teoría de Jerarquía de las necesidades de Maslow	10
Teoría de la Equidad de Adams.....	12
Teoría de liderazgo situacional.....	13
Teoría de la cultura de Schein	15
Marco conceptual.....	17
Gestión del talento humano	17
Estructura organizacional	17
Liderazgo	18
Comunicación organizacional	18
Desarrollo organizacional.....	18
Comportamiento organizacional	18
Motivación extrínseca e intrínseca.....	19
Empresa familiar	19
Marco Metodológico	19
Tipo de investigación.....	20
Enfoque de la investigación	20
Tipo de estudio	21
Instrumentos de la investigación	21
Población	21
Muestra	21
Capítulo III: Descripción de la empresa	22
Misión	22
Visión.....	22
Valores	22
Actividad comercial	22
Organigrama y puestos	23
Ubicación.....	24
Capítulo IV: Análisis de resultados.....	25
Capítulo V: Propuesta de mejora	49
Objetivo general	49
Objetivos específicos.....	49

Estrategias y acciones de la propuesta	50
Procesos operativos	50
Manuales de funciones.....	51
Motivación laboral	52
Comunicación interna.....	53
Conclusiones y Recomendaciones	54
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
ANEXOS.....	57
Referencias	60

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis de la comunicación interna</i>	25
Tabla 2 <i>Análisis de la comunicación interna</i>	26
Tabla 3 <i>Análisis de la comunicación interna</i>	28
Tabla 4 <i>Análisis del ambiente laboral</i>	29
Tabla 5 <i>Análisis del ambiente laboral</i>	30
Tabla 6 <i>Análisis del ambiente laboral</i>	31
Tabla 7 <i>Análisis de la motivación</i>	33
Tabla 8 <i>Análisis de la motivación</i>	34
Tabla 9 <i>Análisis de la motivación</i>	35
Tabla 10 <i>Análisis de liderazgo</i>	36
Tabla 11 <i>Análisis de liderazgo</i>	38
Tabla 12 <i>Análisis de liderazgo</i>	39
Tabla 13 <i>Análisis de remuneración</i>	40
Tabla 14 <i>Análisis de remuneración</i>	41
Tabla 15 <i>Análisis de remuneración</i>	43
Tabla 16 <i>Análisis de percepción general de la empresa</i>	44
Tabla 17 <i>Análisis de percepción general de la empresa</i>	45
Tabla 18 <i>Análisis de percepción general de la empresa</i>	46

Índice de figuras

Figura 1 <i>Relación entre el nivel de disposición de un seguidor y el estilo de liderazgo</i>	14
Figura 2 <i>Estructura organizacional de la empresa Importadora Vidrialum S.A</i>	23
Figura 3 <i>Matriz Guayaquil</i>	24
Figura 4 <i>Análisis porcentual de existencia de canales de comunicación</i>	26
Figura 5 <i>Análisis porcentual de percepción de la comunicación</i>	27
Figura 6 <i>Análisis porcentual sobre la disponibilidad de la información</i>	28
Figura 7 <i>Análisis porcentual sobre la percepción del ambiente laboral en la empresa</i>	29
Figura 8 <i>Análisis porcentual sobre la percepción de la empresa respecto al bienestar de sus colaboradores</i>	30
Figura 9 <i>Análisis porcentual sobre la calidad de las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo</i>	32
Figura 10 <i>Análisis porcentual sobre la percepción de valoración del trabajo</i>	33
Figura 11 <i>Análisis porcentual sobre el reconocimiento del esfuerzo y desempeño mediante incentivos</i>	34
Figura 12 <i>Análisis porcentual sobre la motivación para realizar el trabajo de manera óptima</i>	35
Figura 13 <i>Análisis porcentual sobre la empatía de su jefe hacia las necesidades laborales del equipo</i>	37
Figura 14 <i>Análisis porcentual sobre la relación favorable y motivadora entre líder y equipo</i>	38
Figura 15 <i>Análisis porcentual sobre el impacto del liderazgo en un ambiente laboral</i>	39
Figura 16 <i>Análisis porcentual sobre la satisfacción con el salario actual</i>	40
Figura 17 <i>Análisis porcentual sobre la percepción de la equidad salarial</i>	42
Figura 18 <i>Análisis porcentual sobre la claridad y justicia de los criterios salariales en la empresa</i>	43
Figura 19 <i>Análisis porcentual sobre la recomendación de trabajar en la empresa</i> ..	44
Figura 20 <i>Análisis porcentual del compromiso con los objetivos de la empresa</i>	45
Figura 21 <i>Análisis porcentual sobre la identificación con los valores y misión de la empresa</i>	46

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo proponer un plan de mejora para la gestión del talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A de la ciudad de Guayaquil, con el fin de aumentar la satisfacción laboral y el rendimiento de la organización. A través de la metodología de tipo descriptivo con un tipo de estudio no experimental, cuyo enfoque es mixto puesto que se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo. Para obtener la información necesaria se formuló varias preguntas aplicadas en encuestas a los colaboradores de la empresa.

Se propone la implementación del diseño de un plan de mejora integral, mediante la aplicación de estrategias que deben ser aplicadas en el lapso de un tiempo y se ejecute de manera efectiva para reducir la percepción negativa de los colaboradores, lo que garantiza tener un personal comprometido y satisfecho dentro del entorno empresarial.

***Palabras Claves:** talento humano, motivación laboral, funciones, estrategias, empresarial, productividad.*

Abstract

The purpose of this thesis is to propose an improvement plan for the management of human talent in the company Importadora Vidrialum S.A. in the city of Guayaquil, in order to increase job satisfaction and the performance of the organization. Through the descriptive methodology with a non-experimental type of study, whose approach is mixed since the qualitative and quantitative approach were used. To obtain the necessary information, several questions were formulated in surveys to the company's collaborators.

The implementation of the design of a comprehensive improvement plan is proposed, through the application of strategies that must be applied over a period of time and executed effectively to reduce the negative perception of the collaborators, which guarantees having a committed and satisfied staff within the business environment.

Keywords: human talent, work motivation, functions, strategies, business, productivity.

Introducción

El propósito del presente trabajo de investigación es desarrollar una propuesta que aborda la mejora de la gestión talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de guayaquil, a través de estrategias que permitan promover un cambio garantizado en los factores que estén afectando al desarrollo y crecimiento de la empresa. El trabajo será estructurado en cinco capítulos, los cuales se distribuirán de la siguiente manera:

En el capítulo I se relata todas las generalidades del trabajo, el cual detalla los antecedentes del problema que se presentó en la investigación, también se estableció los objetivos planteados para la guía y desarrollo del trabajo.

En el capítulo II se realiza el marco teórico, conceptual y metodológico que abarca teorías y conceptos alineados al tema de investigación, así mismo con referente a la metodología se basa en el tipo de investigación, enfoque y tipo de estudio que se aplicara con ayuda de instrumentos que permitan la recolección de información relevante de la empresa.

En el capítulo III se especificó información general de la empresa que abarca la misión, visión y valores, así mismo describe la actividad comercial, entre otros aspectos que son parte de la organización.

En el capítulo IV se analizan los resultados de las encuestas, así mismo se realiza el análisis y la interpretación de los datos obtenidos.

En el capítulo V se planteó la propuesta de mejora integral mediante estrategias que se vinculan con los procesos operativos, manual de funciones, motivación laboral y la comunicación interna de la empresa.

Capítulo I: Generalidades del trabajo

Antecedentes del problema

El talento humano es un recurso que cumple un papel importante y necesario en las organizaciones, ya que mediante las habilidades y capacidades de los colaboradores permite lograr el desarrollo de la empresa, lo cual resulta una ventaja competitiva.

El área de Recursos Humanos (RH) funciona en un contexto formado por organizaciones y personas. Gestionar personas significa trabajar con quienes forman parte de las organizaciones. Más aún, implica gestionar el resto de los recursos organizacionales con ayuda de las personas. Así, las organizaciones y las personas constituyen la base fundamental sobre la que opera el área de Recursos Humanos (Chiavenato, 2017).

El éxito de las empresas se refleja en el compromiso de los colaboradores, dado que se evidencia por ofrecer un servicio u producto de calidad, lo que significa que generar un clima organizacional favorable en las empresas puede resultar un factor positivo en la productividad, considerando los aspectos que influyen para ser productivos.

El clima organizacional aporta a los desarrollos de cambio especialmente de cultura dentro de las organizaciones puesto que el estudio de la cultura organizacional, se enfoca la organización como un todo de acuerdo con el enfoque sistémico y todas sus características, y el clima organizacional, se enfoca en el análisis de los individuos que la componen, debido a que responden a los factores motivacionales (García, 2009).

El sector de la construcción es de gran importancia, porque representa alrededor del 10% del total del PIB de la industria ecuatoriana, dándole un peso significativo a la economía debido a la diversificación y el vínculo con otras ramas productivas. Se vincula al sector de la construcción con la necesidad de la población, esta puede ser construcción de viviendas, edificios, centros comerciales, etc.

La empresa Importadora Vidrialum S.A es una empresa familiar la cual se dedica a la comercialización de perfiles de aluminio y venta de vidrio crudo, también son fabricantes de vidrios de seguridad. Sus actividades inician en el año 2000 como pequeños maestros e instaladores de ventanas de aluminio y vidrio, en virtud del gran sacrificio y dedicación por los pioneros lo que parecía ser un pequeño emprendimiento, en cuestión del tiempo crecieron. Pese al crecimiento y objetivos planteados buscaban crecer aún más, para aquello toman la decisión de ser distribuidores de perfiles de aluminio de la empresa Andesia Corp.

Actualmente la empresa se encuentra en desarrollo, tiene dos plantas de fabricación de vidrios de seguridad, la principal está ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. En estos momentos, la empresa ha realizado una inversión fuerte para ser los principales fabricantes de perfiles de aluminio, ya que su proyección es abarcar el mercado nacional y en un lapso corto exportar a países de Latino América.

De acuerdo con la investigación la empresa Importadora Vidrialum S.A cuenta con 24 colaboradores en la planta de fabricación de vidrios de seguridad de la ciudad de Guayaquil.

Por otro lado, la organización cuenta con el Departamento desde el año 2020 sin embargo, durante el año 2021 hasta su actualidad se ha presentado rotación de personal en el departamento mencionado, al igual se muestra dificultades en la

estructura organizacional, se determina que se debe a ciertos factores que afectan a los colaboradores tales como un clima laboral no favorable, mala gestión interna, falta de crecimiento laboral, entre otros.

Planteamiento del problema de investigación

IMPORTADORA VIDRIALUM S.A. es una empresa familiar que inicia sus actividades en el año 2004 constituida como una sociedad anónima. El giro de negocio es asociado con el mundo de la construcción, esta inicia con la venta de perfiles de aluminio y vidrio crudo, debido al crecimiento empresarial deciden iniciar en la fabricación de vidrios de seguridad el cual abarca vidrios templados y laminados. Actualmente la empresa ecuatoriana ha clasificado sus líneas de productos en dos partes, dando nombre a Vidrialum como representación de la línea de perfiles, paneles y accesorios de ventanas, mientras que Seglass representa la línea de fabricación de vidrios de seguridad.

Esta empresa cuenta con varias sucursales en las siguientes ciudades del país: Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayaquil y Quito. La organización se caracteriza por el compromiso, calidad y eficiencia de los procesos, lo cual ha permitido cuidar la imagen de la empresa durante su trayectoria en el mercado de la construcción.

La empresa cuenta con personal capacitado y calificado en el giro de negocio, lo cual ayudado a garantizar productos de calidad y un excelente asesoramiento, por ende, la preferencia de los clientes hace que la organización alcance una alta producción.

Sin embargo, la estructura organizacional de la empresa es burocrática, debido a que es una empresa familia la cual al momento de tomar decisiones vinculadas con

el personal deben ser revisadas y aprobadas por la Gerencia General, esto refleja la falta de comunicación y delegación de funciones, entre otros aspectos.

Por lo tanto, es fundamental implementar las mejores en la gestión del talento humano, que se enfoque en las problemáticas principales que presenta la empresa.

Justificación de la investigación

Al tener en cuenta la problemática actual que presenta la empresa Importadora Vidrialum S.A. dado que la estructura organizacional es centralizada, lo que genera que la toma de decisiones se monopolice en Gerencia General, e incluso en toma de decisiones que están al alcance de los jefes inmediatos, esto genera que se convierta en un sistema tedioso, es por aquello que se considera necesario que la estructura sea de forma flexible para evitar que los procesos sean largos y demorosos, por otro lado, que los líderes de cada departamento puedan ejecutar su trabajo de la mejor manera teniendo en cuenta que sus superiores confían en el potencial de sus colaboradores.

Por ende, para mejorar el departamento debe existir una buena comunicación interna, lo cual para empezar debe partir desde Gerencia hasta terminar en los miembros internos de la empresa, lo que implica crear reuniones mensuales o foros de comunicación que relacione a los colaboradores y jefes inmediatos, mediante este proceso permitirá manifestar opiniones por parte de ellos, esto generara bienestar ya que se sienten escuchados por parte del personal a cargo de cada área. Esto garantiza una comunicación y ejecución directa, lo cual favorece áreas claves de ventas y producción. Es importante que exista apoyo por parte de Gerencia, porque posibilita que el proceso cambie y así mejorar, para lo cual debe existir delegación de funciones y responsabilidades de los líderes departamentales.

La presente investigación busca mejorar la gestión empresarial, mediante la creación de un entorno de trabajo que sea motivador, para aquello se deberá fomentar la satisfacción y un clima laboral positivo.

Al abordar el estudio de investigación se ha tomado en cuenta una muestra de 24 trabajadores que actualmente se encuentran laborando en la empresa, está compuesta por la Gerencia, jefes inmediatos y trabajadores. Dicha investigación se llevará a cabo en un periodo de tres meses, mediante entrevistas con los involucrados en el área, también por encuestas que serán aplicadas para cada uno de los trabajadores.

Objetivos

Objetivo general

Proponer una mejora en la gestión del talento humano de la empresa Importadora Vidrialum S.A., enfocada en estructurar procesos, socializar roles, funciones y fomentar una comunicación interna con el propósito de optimizar el desempeño organizacional y el bienestar de los colaboradores.

Objetivos específicos

- Identificar el marco teórico, conceptual y metodológico que sustente el análisis de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño organizacional en empresas familiares como la empresa Importadora Vidrialum S.A.

- Evaluar la estructura organizacional actual de Importadora Vidrialum S.A., identificando los principales problemas relacionados con la falta de delegación de funciones, socialización de manuales y desorden en los procesos.
- Analizar la percepción de los colaboradores sobre la toma de decisiones, el estilo de liderazgo y la comunicación interna en los diferentes departamentos de la empresa Importadora Vidrialum S.A.
- Diseñar un plan de mejora enfocado en formalizar los respectivos procesos, socializar manuales de funciones, fomentar la motivación laboral y fortalecer la comunicación interna.

Preguntas de investigación

- ¿Cómo puede desarrollarse una propuesta de mejorar para el departamento de Talento Humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A.?
- ¿De qué manera impacta la estructura organizacional actual de la empresa Importadora Vidrialum S.A. respecto a la motivación y desempeño de sus colaboradores?
- ¿Cuál es la percepción de los colaboradores respecto a los procesos para la toma de decisiones y el estilo de liderazgo que se maneja en los diferentes departamentos de la empresa Importadora Vidrialum S.A.?
- ¿Qué plan de mejora, basado en la delegación de funciones y una comunicación interna eficaz puede optimizar la gestión del talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A.?

- ¿Cuál es el marco teórico, conceptual y metodológico que sustenta a los factores relevantes en el departamento de Talento Humano de la empresa Importadora Vidrialum S.A.?

Delimitación del tema

Delimitación espacial: Ecuador – Guayaquil – Mapasingue este, Vía Daule km 5 ½.

Delimitación temporal: El proyecto se realizó el mes de octubre, noviembre y diciembre del año 2024, se recolecto información desde el año 2023.

Limitaciones de la investigación

La investigación presento ciertas limitaciones durante el desarrollo, una de las limitaciones es el periodo de tiempo debido a que se elaboró en tres meses, desde el mes de octubre a diciembre del 2024. Por otro lado, al ser una propuesta de mejora se tiene que indagar y buscar información desde el año 2023, lo cual mediante este proceso se presentó falta de datos confiables, registros y en otros documentos que pudieron ser de gran ayuda.

Dentro de la limitación, se complicado avanzar ya que, durante el lapso de los meses de octubre, noviembre y diciembre 2024 el país pasaba una crisis energética, debido a esto no se podía avanzar ya que los involucrados estaban más atentos en culminar los procesos para evitar retrasos.

Capítulo II: Marco teórico, conceptual y metodológico.

Marco teórico

En el marco teórico se puntualiza las teorías que están sujetas con información válida y confiable para sustentar el tema de investigación.

Teoría de Jerarquía de las necesidades de Maslow

La pirámide de Maslow es una teoría planteada el año 1943 por Abraham Maslow quien fue un psicólogo de los estados unidos y fundador de la teoría de jerarquía de las necesidades, la cual está asociada a diferentes áreas tal como la de una empresa en virtud a la relación de las organizaciones con los colaboradores, dicha teoría permite comprender las diferentes necesidades que posee un colaborador, además contribuye en el bienestar, productividad y satisfacción laboral que puede lograr alcanzar una empresa mediante la aplicación de dicha teoría.

Según Méndez y Rojas (2024) la pirámide de Maslow es un símbolo que ha perdurado en la imagen de psicólogos, científicos, empresarios y políticos de todo el mundo; su premisa expresa jerarquización de necesidades, pero en ocasiones se confunde con secuencialidad y ascendencia de satisfacción que inicia con necesidades fisiológicas y culmina con autorrealización.

Las necesidades básicas son los impulsos primarios: agua, alimento, sueño, sexo y otras similares. Para ascender en la jerarquía, la persona debe satisfacer primero estas necesidades fisiológicas básicas. Las necesidades de seguridad aparecen después en la jerarquía. Maslow señala que la gente necesita un ambiente sano y seguro para funcionar con eficacia. Las necesidades fisiológicas y de seguridad componen las

necesidades de orden inferior. Solo después de satisfacer las necesidades de orden inferior es posible considerar la satisfacción de las de orden superior, como las necesidades de amor y de sentido de pertenencia, de estima y autorrealización. Las necesidades de amor y pertenencia abarcan la necesidad de obtener y brindar afecto y ser un miembro que contribuya a algún grupo o sociedad (Feldman, 2022).

La pirámide de Maslow tiene un enfoque de jerarquización progresiva lo que implica que no puede ir desde la parte inferior, ya que no estaría cubriendo de forma total las necesidades. Por otro lado, la teoría permite comprender el comportamiento humano según las necesidades que busquen satisfacer.

Según Weihrich, Cannice, & Koontz (2022) indico: Las siguientes son las necesidades humanas básicas que Maslow clasificó por orden de importancia ascendente:

1) Necesidades fisiológicas. Estas son las necesidades básicas que sostienen la vida humana, como alimento, agua, calor, abrigo y sueño; según Maslow, mientras estas necesidades no sean satisfechas en la medida necesaria para mantener la vida, no habrá ninguna otra necesidad que motive a las personas.

2) Necesidades de seguridad. Las personas no quieren estar sujetas a peligros físicos ni al miedo de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos o el abrigo.

3) Necesidades de afiliación o aceptación. Las personas son entes sociales y, por tanto, requieren de un sentimiento de pertenencia, es decir, de ser aceptadas por otros.

4) Necesidades de estima. Según Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, casi siempre quieren ser objeto de alta estima, tanto de la propia como la de otros. Este tipo de necesidad genera satisfacciones como el poder, el prestigio, el estatus y la confianza en uno mismo.

5) Necesidad de autorrealización. Maslow considera que esta necesidad, la más alta de su pirámide, implica el deseo de ser todo lo que uno puede ser, de maximizar el propio potencial y de lograr algo.

Teoría de la Equidad de Adams

Según Agut y Carrero (2007), subrayaron la importancia que tiene el proceso de comparación social en la determinación de la conducta humana. Concretamente, desde este planteamiento se alude a la tendencia del ser humano a evaluarse a sí mismo por medio de la comparación con otras personas, es decir la comparación social, y en el grado de justicia o equidad que las personas perciben en su intercambio con la organización.

La equidad en las relaciones entre directivo y su equipo de trabajo requerirán un entorno de respeto y cumplimiento de los acuerdos. Acuerdos como el contrato de trabajo y las normas de la propia empresa, que pueden plantearse de manera justa si están dentro del marco de un estado de derecho, pero, a pesar de ello no es suficiente (Gúzman, 2022).

La teoría de la equidad se basa en el supuesto de que un factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en comparación con otros individuos, a través de la equidad y la justicia de la recompensa recibida (Triadó, Aparicio, Jaría, & Elasri, 2011).

La equidad es un tema actual que promueven y establecen las organizaciones con el fin de fomentar la igualdad de género, etnia, sexo, raza y cualquier característica del ser humano, la cual busca que las oportunidades laborales sean justas para todas las personas de la organización y así generar una cultura organizacional adecuada sin discriminar a ningún miembro de la empresa.

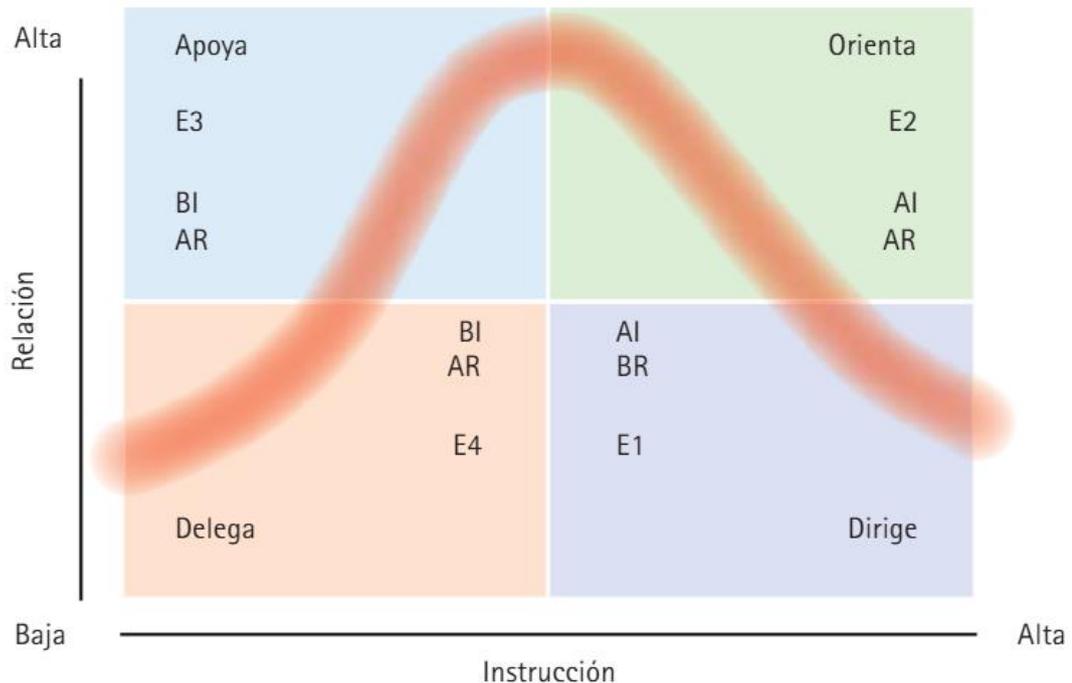
Teoría de liderazgo situacional

Este modelo teórico destaca la relevancia de las variables situacionales que operan en el proceso del liderazgo; sus autores son conscientes de que ningún estilo de liderazgo es óptimo en cualquier situación, sino que si los subordinados son diferentes deben ser tratados de un modo distinto. La efectividad del liderazgo depende de la interacción entre el líder, los subordinados y otras variables situacionales (Sánchez, 2000).

La TLS (teoría de liderazgo situacional) fue elaborada por Paul Hersey y Ken Blanchard en el año 1960, este modelo menciona que para ser afectividad dependerá de la madurez y capacidades del subordinado, que de tal manera influye en la dirección y supervisión de los colaboradores, la cual puede ser refleja en situaciones determinadas.

Figura 1

Relación entre el nivel de disposición de un seguidor y el estilo de liderazgo



Nota. Adaptado de *Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil* (p. 61), por Dávalos Osorio, 2011, McGraw-Hill.

Según Dávalos (2011) la figura 1 representa la curva que distingue la relación entre el nivel de disposición de un seguidor y el estilo de liderazgo que se puede aplicar, según sus rasgos. Lo cual la letra “E” mayúsculas refieren los estilos de liderazgo que son 4, cada estilo es una combinación del elemento tarea, es decir, la instrucción y del elemento relación. En los mismos cuadros, también está el grado de relación y de instrucción o tarea: baja (B) o alta (A). Como se señala, los seguidores que requieren más apoyo y dirección son los que tienen un nivel bajo de desarrollo y requieren menos los que tienen niveles más altos.

Por lo general, los directivos de una organización buscan delegar responsabilidad directa de un departamento centralizado, este cargo abarca funciones

y compromiso para dirigir de la manera mas adecuada. Este puesto se requiere de un supervisor o también llamado subordinado que posse habilidades para liderar a un grupo de colaboradores, ademas cumplir con los objetivos de la empresa.

En base a la teoría de liderazgo menciona Sánchez (2000) que existe cuatro posibles estilos de dirección que indican el nivel de control que un directivo ejerce sobre los subordinados, y que se denominan:

- Ordenar (E1) se caracteriza por dar instrucciones específicas y supervisar de cerca el desarrollo del trabajo.
- Persuadir (E2) se caracteriza por explicar a los subordinados las decisiones ya tomadas por el superior, a la vez que explica las ventajas y/o la facilidad de cumplir con lo que se les pide.
- Participar (E3), caracterizado por que el mando comparte sus ideas con sus subordinados y por facilitar el diálogo para llegar a una decisión acordada en conjunto y a una planificación también conjunta.
- Delegar (E4) se caracteriza por dejar al subordinado —visto como colaborador— las decisiones sobre cómo actuar para lograr los objetivos de la institución en general y de su puesto de trabajo en particular.

Teoría de la cultura de Schein

Según (Chiavenato, 2019), definió que “la cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicas de cada organización. Representa la manera tradicional y

acostumbrada de pensar y hacer las cosas, que es compartida por todos los miembros de la organización”.

De acuerdo con Jáuregui y Louffat (2019) la propuesta mas usada es la de Schein, la cual plantea tres niveles que permite analizar la cultura organizacional. Las cuales se clasifican de la siguiente manera:

- Las conductas y creaciones se basan en manifestaciones superficiales y fácilmente captadas por los sentidos, especialmente mediante la observación, pero cuya profundidad interpretativa podría ser confusa y engañosa. Por ejemplo, los elementos a ser analizados pueden ser el local, los colores representativos, el logotipo, etc.
- Los principios son identidades ideales y formales a ser alcanzadas, manifestadas de forma consciente y explícitas por parte de la empresa. Esto es, la ideología, la filosofía y los valores adoptados formal y conscientemente por la organización. Los principios son difíciles de observar. Por ejemplo, ser responsable socialmente.
- Los supuestos básicos subyacentes son aquel nivel que permite conocer cómo los miembros de la organización perciben, sienten, piensan, de forma natural, no “prefabricada” o “maquillada”, y a medida que se comparten plenamente se convierten en respuestas automáticas y similares, casi inconscientes, ante las diversas situaciones que afronten. En este sentido, se dice que son las suposiciones implícitas las que conducen el comportamiento de los integrantes de la organización.

La cultura organizacional de una empresa es importante porque es la imagen y presentación de la personalidad de las personas que la conforman, por lo tanto, al contar con una cultura organizacional adecuada demuestra que la organización mantiene un ambiente de trabajo positivo, lo cual es ideal para alcanzar los objetivos empresariales.

Marco conceptual

En el presente marco conceptual se detalló los conceptos claves que permiten entender a profundidad el tema y están sujetos a la información de la investigación.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano (GTH) es la aplicación de los modelos y conceptos de la moderna gestión humana (GH) en las organizaciones. No es la gestión de las personas en sí, sino la gestión de los talentos y competencias que las personas aprenden, poseen y aplican. Se trata de una forma de desarrollar y empoderar y de orientar y apalancar a las personas, no de gestionarlas (Chiavenato, 2020).

Estructura organizacional

Organizar es el proceso por el cual los gerentes establecen la estructura de las relaciones de trabajo entre los empleados para que puedan alcanzar las metas de la organización de manera eficiente y eficaz. La estructura organizacional es el sistema formal de tareas, puestos y relaciones entre ellos que determina la forma en que los empleados deben usar los recursos para alcanzar las metas organizacionales (Jones y George, 2019).

Liderazgo

El liderazgo es una influencia interpersonal ejercida en una situación determinada y dirigida por medio del proceso de la comunicación humana a efecto de lograr uno o varios objetivos específicos. Por tanto, hay cuatro elementos que caracterizan al liderazgo: influencia, situación, comunicación y objetivos por alcanzar (Chiavenato, 2022).

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida (De Castro, 2014).

Desarrollo organizacional

Es un enfoque sistemático, integral y planeado, cuyo objetivo es incrementar la eficacia de la empresa. Esta herramienta está diseñada para resolver problemas que reducen la eficiencia operativa en todos los niveles, como la falta de cooperación, la descentralización excesiva y la mala comunicación (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2022).

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura

tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta (Franklin, 2011).

Motivación extrínseca e intrínseca

La motivación extrínseca implica hacer algo para obtener algo más, es decir un medio para un fin), por lo que suelen influir en ella incentivos externos, como las recompensas y los castigos (Santrock, 2020).

La perspectiva conductual destaca la importancia de la motivación extrínseca en el logro, mientras las aproximaciones humanista y cognitiva hacen hincapié en la importancia de la motivación intrínseca, que implica el impulso interno para hacer algo por hacerlo, es decir un fin en sí mismo (Santrock, 2020).

Empresa familiar

La empresa familiar se caracteriza por ser una organización empresarial eficiente, pues los costes de transacción y de agencia que genera son muy reducidos, casi nulos. La empresa familiar es la estructura económica más apta para la generación de riqueza y está a la disposición del empresario (Gonçalves do Espirito Santo, 2023).

Marco Metodológico

En el siguiente apartado se presentó el marco metodológico de la investigación que mediante los métodos y técnicas de obtuvo recopilación de información con la finalidad de analizar y plantear una mejora con respecto a los objetivos de la empresa.

Tipo de investigación

Existen diversos tipos de investigación tales como: descriptiva, exploratoria, correlacional y explicativa.

Sin embargo, por el tipo de profundidad de la investigación el método que se utilizó fue el método descriptivo, que según Roberto y Mendoza (2018) definieron “Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar” (p.108).

Enfoque de la investigación

Se planteó el tipo de enfoque de investigación mixta con respecto al uso de los métodos cuantitativos y cualitativos como propósito de interpretar la problemática de la organización mediante un análisis basado en la recopilación de información por medio de entrevistas y encuestas.

El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos (Otero, 2018).

Tipo de estudio

El presente trabajo se desarrolló el tipo de estudio no experimental, puesto que durante la investigación se captó información relevante sin alterar ninguna variable de estudio garantizando datos reales de la empresa.

Según Roberto y Mendoza (2018) menciona que “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigado” (p.187).

Instrumentos de la investigación

En relación con la teoría se manejó técnicas con el propósito de obtener información mediante entrevistas y encuestas planteadas acorde al tema de investigación.

Población

La población determinada es de 24 personas de la empresa Importadora Vidrialum S.A en la ciudad de Guayaquil.

Muestra

En este apartado no se realizó la muestra dado que la población es mínima, porque la empresa Importadora Vidrialum S.A cuenta con pocos colaboradores.

Capítulo III: Descripción de la empresa

En el siguiente capítulo se procede a recolectar la información sobre la empresa Importadora Vidrialum S.A., con respecto a los elementos que permiten identificar a la empresa.

Misión

Contribuir a mejorar el mundo de la construcción con las mejores ideas en vidrio templado, laminado y arenados con diseño, acompañados del mejor equipo humano para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Visión

Lograr la excelencia en nuestros procesos para convertirnos en líderes de la industria del vidrio templado y laminado a nivel nacional.

Valores

Los valores de Importadora Vidrialum S.A. se basan en:

- Compromiso con los clientes
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Transparencia

Actividad comercial

Importadora Vidrialum S.A es una empresa que empezó su giro de negocio en el año 2004 como un pequeño emprendimiento familiar, sus productos principales para

la venta son los perfiles de aluminio y la fabricación de vidrios de seguridad. Desde que la empresa inició ha crecido en el sector de la construcción, gracias al compromiso con los clientes, calidad y servicio.

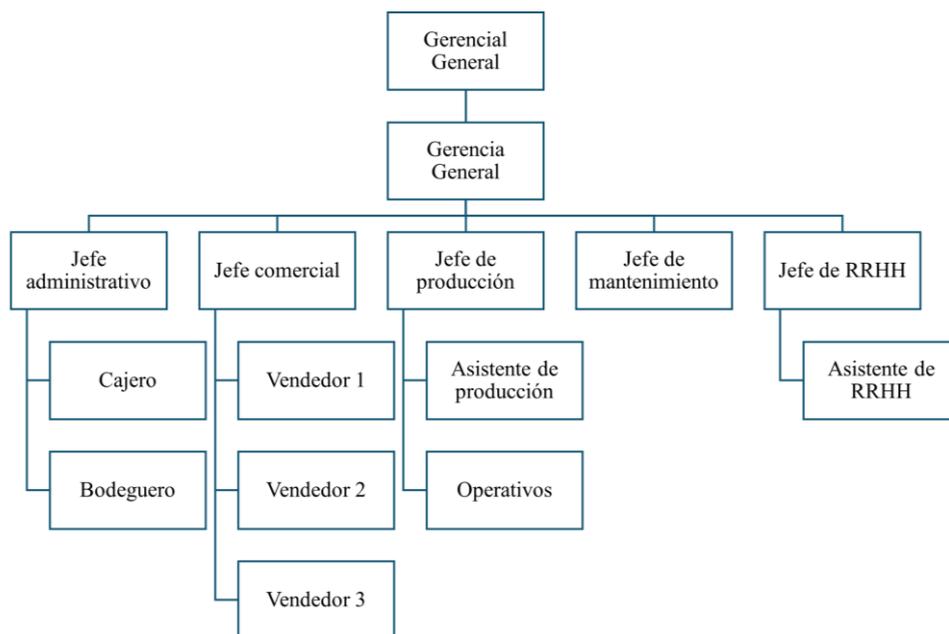
Hoy en día, la empresa continúa expandiéndose a nivel nacional, consolidando su presencia y ofreciendo soluciones de alto rendimiento para la construcción.

Organigrama y puestos

En el presente apartado se presenta el organigrama de la empresa Importadora Vidrialum S.A., la cual está conformado por 24 colaboradores, adicional de la Gerencia General. Los puestos se encuentran clasificados por áreas: administrativo, comercial, producción, mantenimiento y recursos humanos contando con el respectivo personal.

Figura 2

Estructura organizacional de la empresa Importadora Vidrialum S.A

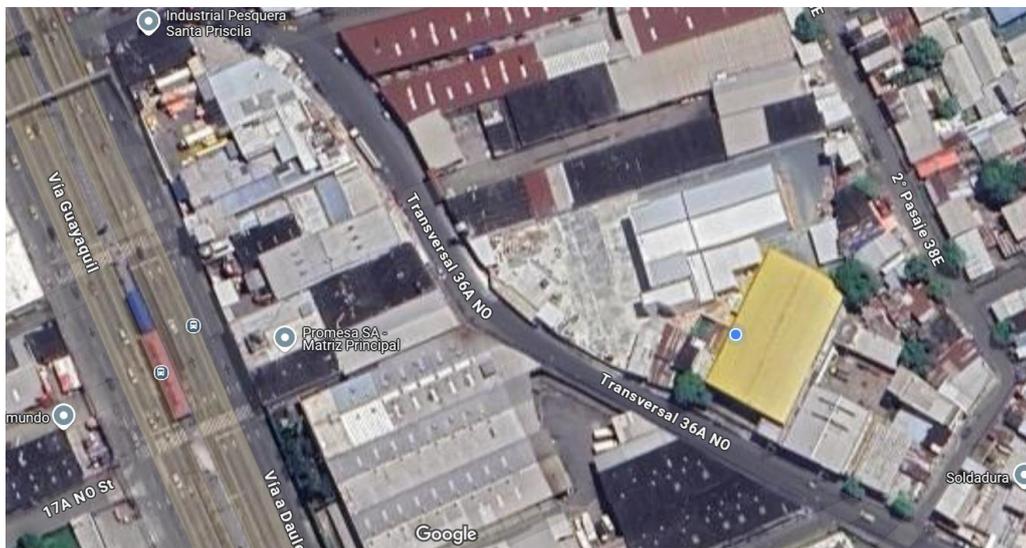


Ubicación

Las sucursales de Importadora Vidrialum S.A. están distribuidas a nivel nacional en Santo Domingo de los Tsáchilas, Quito y Guayaquil, lo que permite una cobertura amplia y un rápido acceso a nuestros clientes.

Figura 3

Matriz Guayaquil



Nota. Muestra de la zona geográfica donde se encuentra ubicada la matriz de Importadora Vidrialum S.A. Tomada de Google maps, 2025.

Capítulo IV: Análisis de resultados

La encuesta fue aplicada a un total de 24 colaboradores de Importadora Vidrialum S.A., abarcando al personal del departamento de Talento Humano, comerciales, administrativos y operativos. A través de la información recopilada, se han identificado áreas de mejora en aspectos clave como la comunicación interna, el ambiente laboral, la motivación, el liderazgo, la remuneración y la percepción general de los colaboradores sobre la empresa. Estos resultados permitirán fortalecer el departamento de Talento Humano, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente y satisfactorio para todos los empleados.

A continuación, se presenta la tabulación de los datos y las conclusiones derivadas del análisis:

Pregunta N°1

La empresa cuenta con canales de comunicación para interactuar con los demás departamentos.

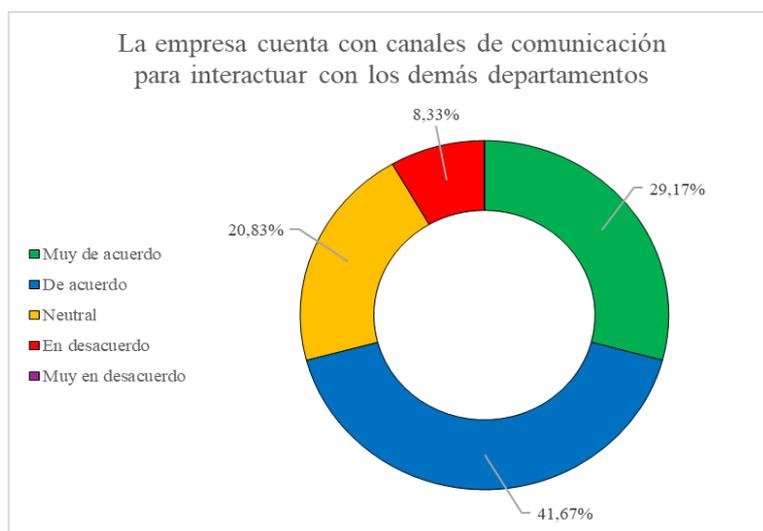
Tabla 1

Análisis de la comunicación interna

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	10
Neutral	5
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 4

Análisis porcentual de existencia de canales de comunicación



Análisis de los resultados

La tabla 1 y la figura 4 muestran los resultados sobre la disponibilidad de canales de comunicación en la empresa. El 29,17% (7 colaboradores) está "muy de acuerdo", el 41,67% (10 colaboradores) está "de acuerdo", el 20,83% (5 colaboradores) es "neutral" y el 8,33% (2 colaboradores) está "en desacuerdo". En general, la percepción es positiva, aunque un pequeño porcentaje de colaboradores tiene opiniones neutrales o en desacuerdo, lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación.

Pregunta N°2

La comunicación dentro de su departamento es clara y efectiva.

Tabla 2

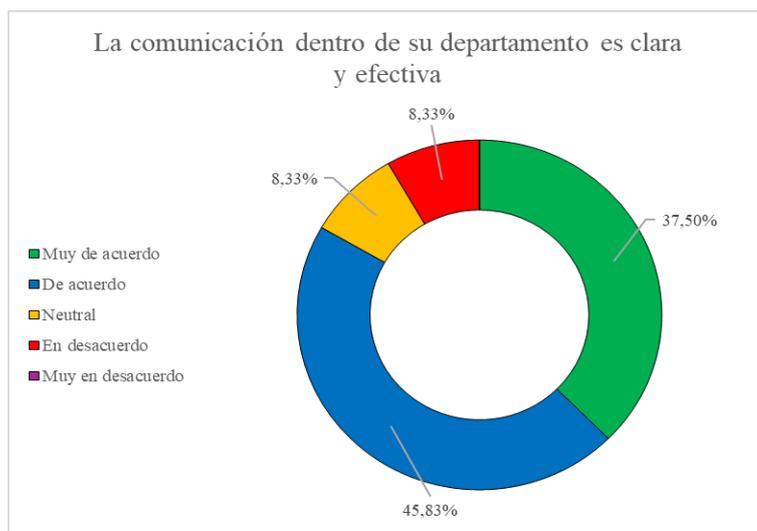
Análisis de la comunicación interna

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	9

De acuerdo	11
Neutral	2
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 5

Análisis porcentual de percepción de la comunicación



Análisis de los resultados

La La tabla 2 y la figura 5 presentan los resultados sobre la claridad y efectividad de la comunicación dentro del departamento. De acuerdo con los resultados el 37,50% está "muy de acuerdo" y el 45,83% está "de acuerdo", en cambio el 8,33% se muestra "neutral" y un 8,33% está "en desacuerdo".

Respecto a los resultados la mayoría de los colaboradores consideran que la comunicación es clara y efectiva dentro de los departamentos, sin embargo, existe un grupo reducido que se muestran negativo o neutral, lo que significa que hay diferentes opiniones con respecto a la comunicación interna.

Pregunta N°3

Considera que le brindan información necesaria para realizar su trabajo de manera oportuna.

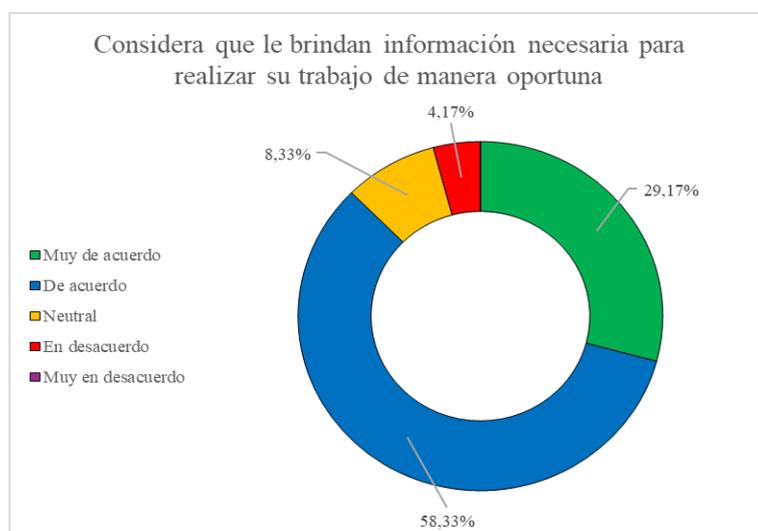
Tabla 3

Análisis de la comunicación interna

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	14
Neutral	2
En desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	0

Figura 6

Análisis porcentual sobre la disponibilidad de la información



Análisis de los resultados

En la tabla 3 y la figura 6 se presentan los resultados sobre la disponibilidad de la información necesaria para realizar el trabajo de manera oportuna. Según los datos, el 29,17% (7 colaboradores) está "muy de acuerdo", el 58,33% (14 colaboradores) está

"de acuerdo", el 8,33% (2 colaboradores) se muestra "neutral" y el 4,17% (1 colaborador) está "en desacuerdo". Los resultados demuestran positividad, pero existe un grupo que podría estar experimentando dificultades.

Pregunta N°4

Considera que el ambiente laboral de la empresa es positivo.

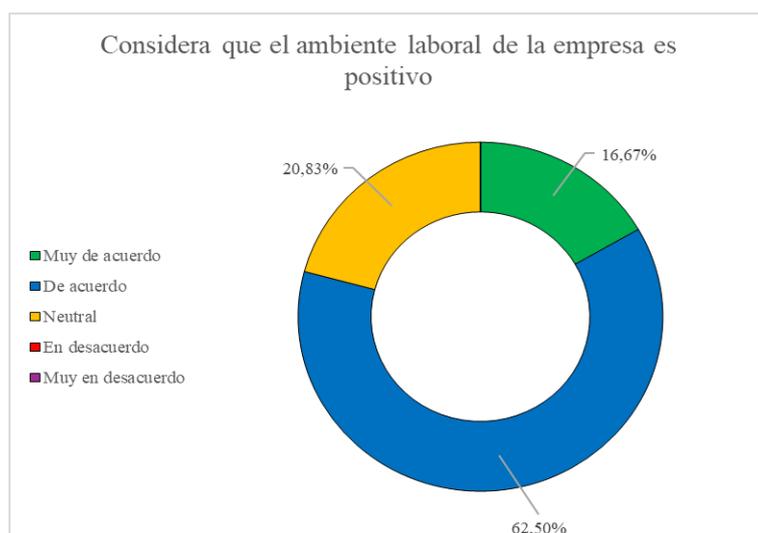
Tabla 4

Análisis del ambiente laboral

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	4
De acuerdo	15
Neutral	5
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 7

Análisis porcentual sobre la percepción del ambiente laboral en la empresa



Análisis de los resultados

La tabla 4 y la figura 7 muestran los resultados sobre la percepción del ambiente laboral en la empresa. El 16,67% (4 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 62,50% (15 colaboradores) está “de acuerdo” y el 20,83% (5 colaboradores) se muestra “neutral”, esto sugiere un ambiente laboral generalmente satisfactorio para la mayoría de los empleados.

Pregunta N°5

La empresa se preocupa por el bienestar de los colaboradores.

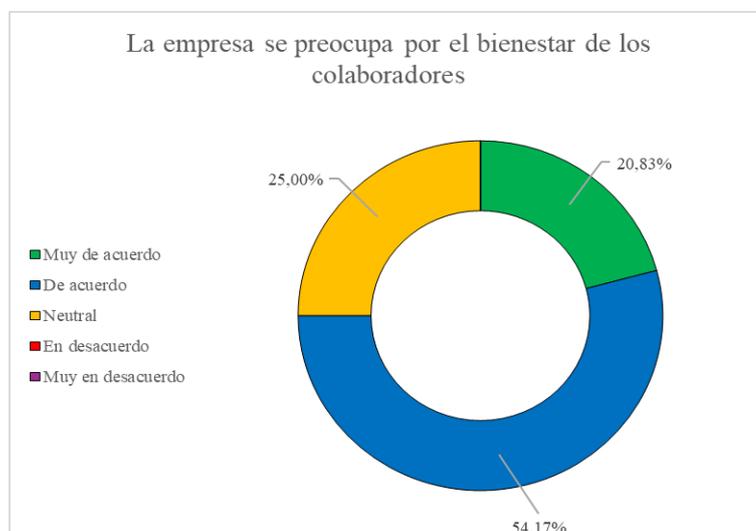
Tabla 5

Análisis del ambiente laboral

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	13
Neutral	6
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 8

Análisis porcentual sobre la percepción de la empresa respecto al bienestar de sus colaboradores



Análisis de los resultados

La tabla 5 y la figura 8 muestran los resultados sobre la preocupación de la empresa por el bienestar de los colaboradores. El 20,83% (5 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 54,17% (13 colaboradores) está “de acuerdo” y el 25,00% (6 colaboradores) se muestra “neutral”. Esto sugiere que, en general, los empleados sienten que la empresa tiene un enfoque positivo hacia su bienestar, aunque hay un pequeño grupo que no tiene una opinión clara al respecto.

Pregunta N°6

Existe una buena relación entre los miembros del equipo de trabajo.

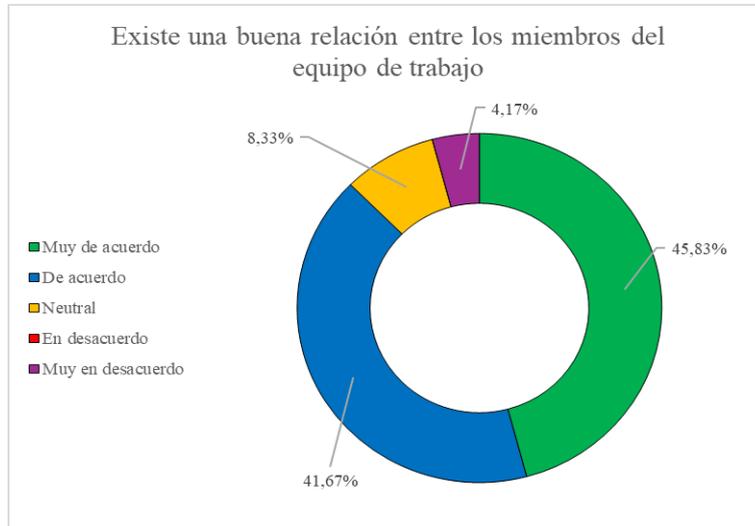
Tabla 6

Análisis del ambiente laboral

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	11
De acuerdo	10
Neutral	2
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	1

Figura 9

Análisis porcentual sobre la calidad de las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo de trabajo



Análisis de los resultados

La tabla 6 y la figura 9 presentan los resultados sobre la relación entre los miembros del equipo de trabajo. El 45,83% (11 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 41,67% (10 colaboradores) está “de acuerdo”, el 8,33% (2 colaboradores) se muestra 'neutral' y el 4,17% (1 colaborador) está “muy en desacuerdo”. Estos resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores perciben que existe una buena relación entre los miembros del equipo de trabajo.

Pregunta N°7

Considera que su trabajo es valorado por su dedicación y compromiso.

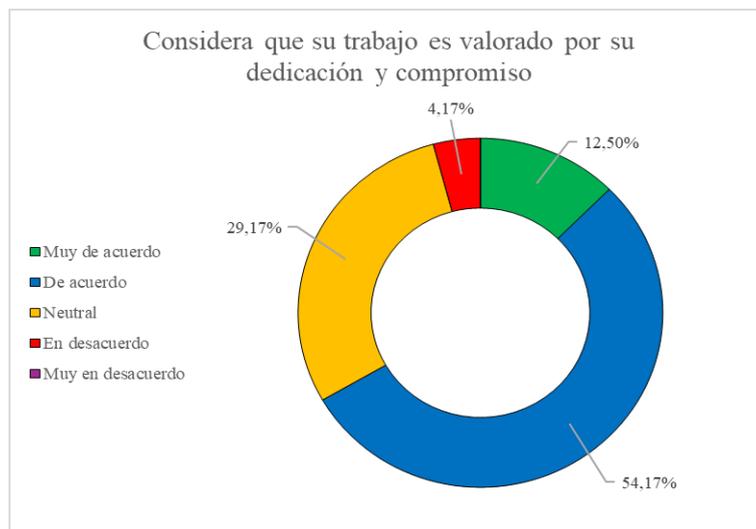
Tabla 7

Análisis de la motivación

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	3
De acuerdo	13
Neutral	7
En desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	0

Figura 10

Análisis porcentual sobre la percepción de valoración del trabajo



Análisis de los resultados

La tabla 7 y la figura 10 presentan los resultados sobre si los colaboradores consideran que su trabajo es valorado por su dedicación y compromiso. El 12,50% (3 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 54,17% (13 colaboradores) está “de acuerdo”, el 29,17% (7 colaboradores) se muestra “neutral” y el 4,17% (1 colaborador) está “muy en desacuerdo”. Los resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores percibe que su trabajo es valorado por su dedicación y compromiso, sin

embargo, existe un porcentaje negativo, lo que podría señalar una preocupación o área de mejora en cuanto al reconocimiento del trabajo de algunos empleados.

Pregunta N°8

La empresa reconoce el esfuerzo y desempeño mediante incentivos.

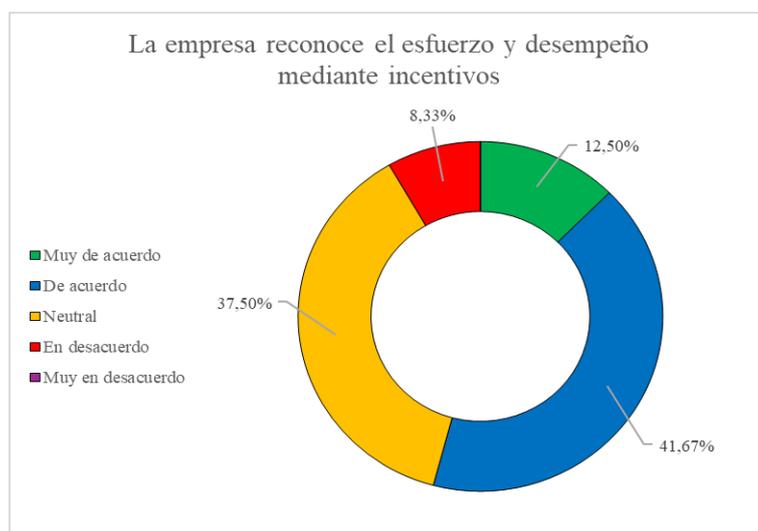
Tabla 8

Análisis de la motivación

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	3
De acuerdo	10
Neutral	9
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 11

Análisis porcentual sobre el reconocimiento del esfuerzo y desempeño mediante incentivos



Análisis de los resultados

La tabla 8 y la figura 11 muestran los resultados que una mayoría de los colaboradores que equivale el 54,17% percibe que la empresa reconoce el esfuerzo y

desempeño mediante incentivos, con un 12,50% “muy de acuerdo” y un 41,67% “de acuerdo”. Sin embargo, un 37,50% se muestra neutral, lo que sugiere que algunos empleados no tienen una opinión clara al respecto, y un 8,33% no está de acuerdo con este reconocimiento.

Pregunta N°9

Se siente motivado para realizar su trabajo de la mejor manera posible.

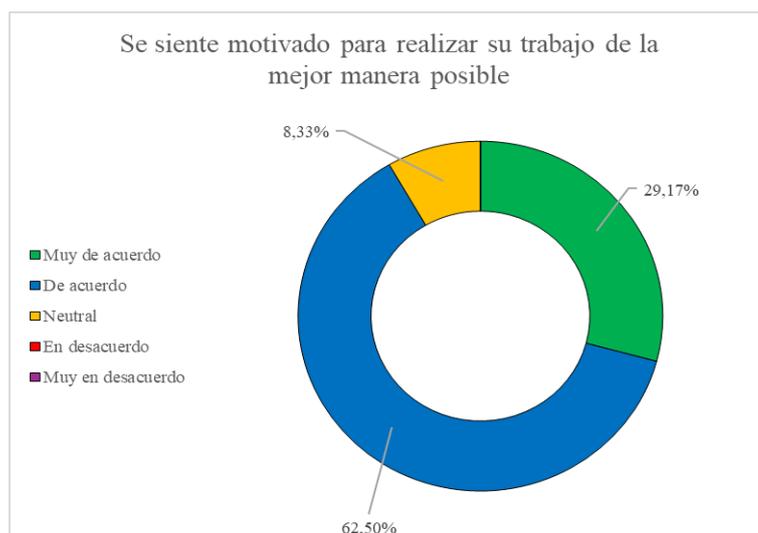
Tabla 9

Análisis de la motivación

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	15
Neutral	2
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 12

Análisis porcentual sobre la motivación para realizar el trabajo de manera óptima



Análisis de los resultados

La tabla 9 y la figura 12 muestran los resultados sobre la motivación de los colaboradores para realizar su trabajo de la mejor manera posible. El 29,17% (7 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 62,50% (15 colaboradores) está “de acuerdo” y el 8,33% (2 colaboradores) se muestra “neutral”. Se muestra claramente que la mayoría de los colaboradores se siente motivados para realizar su trabajo de la mejor manera posible, respecto el porcentaje neutral se sugiere motivación general dentro del equipo.

Pregunta N°10

Su jefe inmediato demuestra empatía hacia las necesidades laborales del equipo.

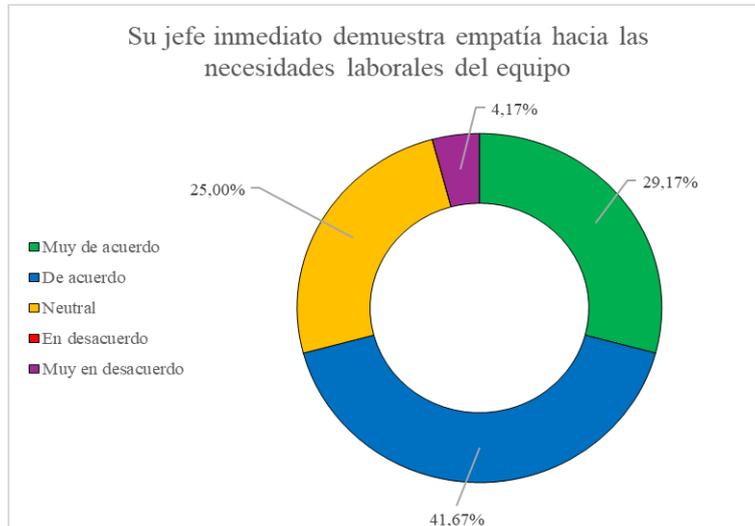
Tabla 10

Análisis de liderazgo

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	10
Neutral	6
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	1

Figura 13

Análisis porcentual sobre la empatía de su jefe hacia las necesidades laborales del equipo



Análisis de los resultados

Según la tabla 10 y la figura 13, los resultados sobre la empatía del jefe inmediato hacia las necesidades laborales del equipo muestran que el 29,17% (7 colaboradores) está “muy de acuerdo”, el 41,67% (10 colaboradores) está “de acuerdo”, el 25% (6 colaboradores) se muestra “neutral” y el 4,17% (1 colaborador) está “muy en desacuerdo”. Los resultados son positivos, a pesar de existir un porcentaje pequeño de manera negativa refleja falta de empatía hacia las necesidades laborales.

Pregunta N°11

Considera que la relación entre su líder y el equipo de trabajo es favorable y motivadora.

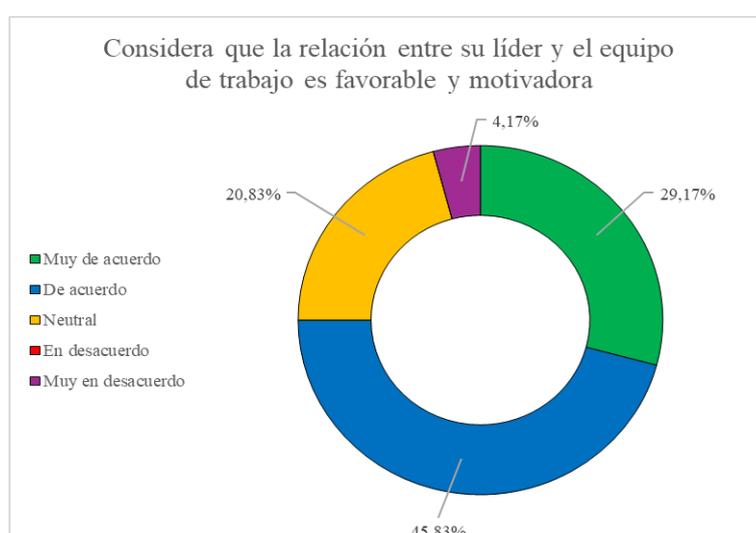
Tabla 11

Análisis de liderazgo

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	11
Neutral	5
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	1

Figura 14

Análisis porcentual sobre la relación favorable y motivadora entre líder y equipo



Análisis de los resultados

La tabla 11 y la figura 14 muestran los siguientes resultados que la mayoría de los colaboradores, es decir, el 75% considera que la relación entre su líder y el equipo es favorable y motivadora. Sin embargo, un 20,83% se muestra neutral y un pequeño porcentaje de 4,17% tiene una percepción negativa, lo que sugiere que, en general, la relación es positiva, aunque existen algunas diferencias de opinión dentro del equipo.

Pregunta N°12

Siente que el liderazgo en su área contribuye un ambiente laboral saludable y productivo.

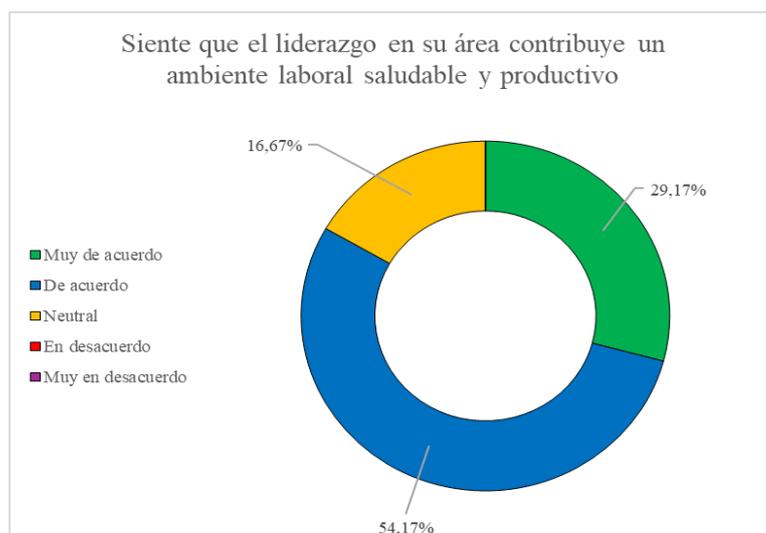
Tabla 12

Análisis de liderazgo

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	7
De acuerdo	13
Neutral	4
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 15

Análisis porcentual sobre el impacto del liderazgo en un ambiente laboral



Análisis de los resultados

Los resultados de la tabla 12 y la figura 15 muestran que la mayoría de los colaboradores perciben el liderazgo en su área contribuye a un ambiente laboral saludable y productivo, sin embargo, se muestra el 16,67% como neutral, lo que sugiere que, en general, el liderazgo es percibido positivamente en cuanto a su impacto

en el ambiente laboral, aunque algunos colaboradores no tienen una opinión clara al respecto.

Pregunta N°13

Se encuentra satisfecho con su salario actual.

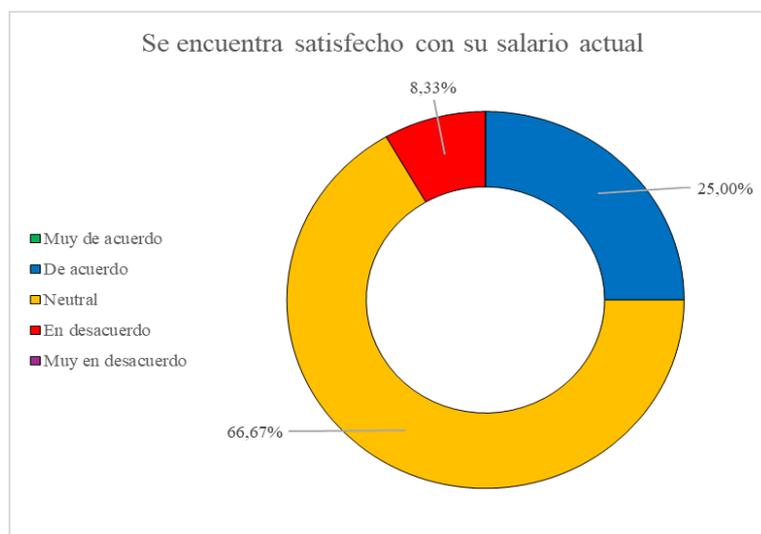
Tabla 13

Análisis de remuneración

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	0
De acuerdo	6
Neutral	16
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 16

Análisis porcentual sobre la satisfacción con el salario actual



Análisis de los resultados

Según la tabla 13 y la figura 16 muestran resultados que indican que la mayoría de los colaboradores, es decir, el 66,67% se muestra neutral respecto a su satisfacción con el salario actual, lo que podría sugerir indiferencia o falta de claridad en sus expectativas salariales. Un 25% está de acuerdo, mientras que un pequeño porcentaje de 8,33% está en desacuerdo, lo que podría indicar insatisfacción con el salario para algunos colaboradores.

Pregunta N°14

Considera que su salario refleja el esfuerzo, experiencia, responsabilidad y habilidades.

Tabla 14

Análisis de remuneración

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	0
De acuerdo	10
Neutral	12
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 17

Análisis porcentual sobre la percepción de la equidad salarial



Análisis de los resultados

La tabla 14 y la figura 17 muestra los siguientes resultados que el 41,67% de los colaboradores consideran que su salario refleja adecuadamente su esfuerzo, experiencia, responsabilidad y habilidades, la mayoría, el 50% se muestra neutral, lo que sugiere que no tienen una opinión clara sobre la relación entre su salario y su desempeño y el 8,33% está en desacuerdo, lo que podría señalar insatisfacción en cuanto a la compensación recibida en relación con estos factores.

Pregunta N°15

Piensa que los criterios para determinar los salarios en la empresa son claros y justos.

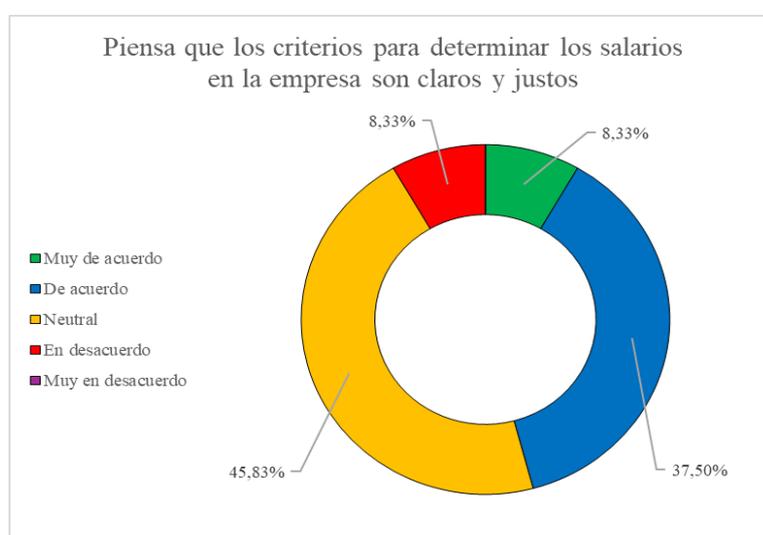
Tabla 15

Análisis de remuneración

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	2
De acuerdo	9
Neutral	11
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	0

Figura 18

Análisis porcentual sobre la claridad y justicia de los criterios salariales en la empresa



Análisis de los resultados

Los resultados de la tabla 15 y la figura 18 indican que la mayoría de los colaboradores, es decir, el 45,83% se muestra neutral respecto a la claridad y justificación de los criterios salariales en la empresa, lo que podría reflejar incertidumbre o falta de información. El 15,83% está de acuerdo o muy de acuerdo, lo que sugiere que una parte considera los criterios justos y claros, mientras que un pequeño porcentaje de 8,33% está en desacuerdo, lo que podría indicar insatisfacción con la transparencia o equidad de los criterios salariales.

Pregunta N°16

Recomendaría a alguien trabajar en esta empresa.

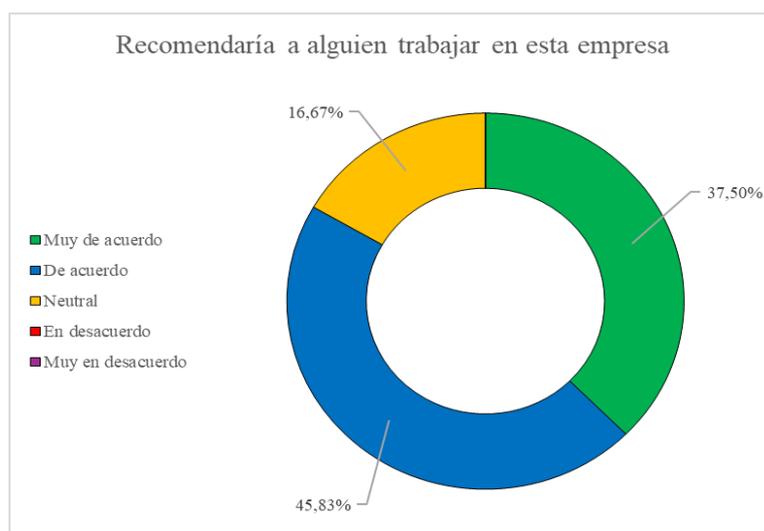
Tabla 16

Análisis de percepción general de la empresa

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	9
De acuerdo	11
Neutral	4
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 19

Análisis porcentual sobre la recomendación de trabajar en la empresa



Análisis de los resultados

Los resultados de la tabla 16 y la figura 19 muestran que el 83,33% de los colaboradores está “muy de acuerdo” o “de acuerdo” en recomendar trabajar en la empresa, mientras que el 16,67% se muestra neutral. Esto indica una percepción general positiva, aunque existe un pequeño grupo que no tiene una opinión clara o definida sobre la recomendación.

Pregunta N°17

Se siente comprometido con los objetivos de la empresa.

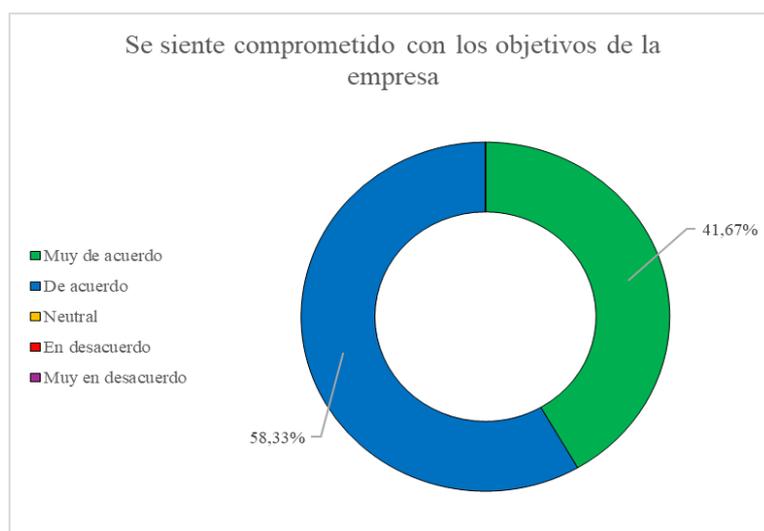
Tabla 17

Análisis de percepción general de la empresa

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	10
De acuerdo	14
Neutral	0
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 20

Análisis porcentual del compromiso con los objetivos de la empresa



Análisis de los resultados

En la tabla 17 y la figura 20 muestran los resultados que la gran mayoría de los colaboradores se siente comprometida con los objetivos de la empresa, es decir, el 41,67% “muy de acuerdo” y un 58,33% “de acuerdo”. El resultado demuestra un alto nivel de compromiso hacia los objetivos empresaria

Pregunta N°18

Se siente identificado con los valores y misión de la empresa.

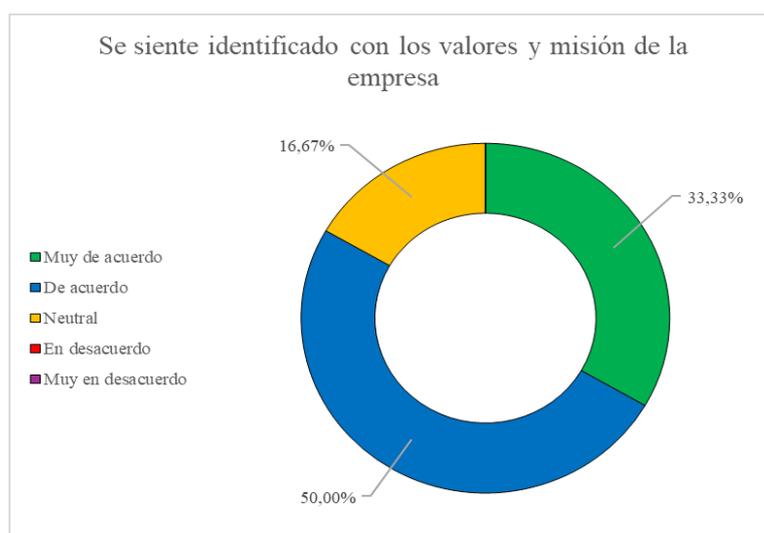
Tabla 18

Análisis de percepción general de la empresa

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	8
De acuerdo	12
Neutral	4
En desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

Figura 21

Análisis porcentual sobre la identificación con los valores y misión de la empresa



Análisis de los resultados

Los resultados de la tabla 18 y la figura 21 se evidencia que la mayoría de los colaboradores se sienten identificados con los valores y misión de la empresa, sin embargo, el 16,67% está neutral. Se muestra que los resultados son positivos, ya que los colaboradores están alineados con los valores y misión de la empresa.

Pregunta N°19

¿Qué cambios se podría implementar para que la empresa sea un mejor lugar para trabajar?

Pregunta N°20

¿Qué iniciativas podrían implementarse para mejorar la motivación, el liderazgo y la comunicación de manera integral?

Análisis de los resultados

Las preguntas 19 y 20 son de carácter abierto, lo cual se recopiló diferentes opiniones y sugerencias de los colaboradores sobre los posibles cambios que podría implementarse para mejorar la percepción de la empresa y que sea un lugar mejor para ejecutar sus actividades de manera adecuada, por otro lado, acerca de las iniciativas que podrían implementarse para mejorar de manera integral la motivación, el liderazgo y la comunicación dentro la empresa. Algunas respuestas coincidían por lo cual se realizó un resumen general y de manera más detallada.

- La comunicación interna, la cual realizaron mención de mejorar los canales de comunicación en los diversos departamentos, así mismo promover una comunicación más abierta entre los colaboradores y las distintas áreas.
- El reconocimiento y premios, en este se propone reconocer al “mejor empleado del mes”, así mismo otorgar incentivos ya sean monetarios o no monetarios como parte de un programa de valoraciones, la cual puede ser calificado mediante la puntualidad y el desempeño laboral.

- Las oportunidades de crecimiento y capacitaciones, varios colaboradores opinaron que es interés propio contar con oportunidades de crecimiento profesional, por otro lado, implementar charlas o capacitaciones antes de empezar a trabajar para facilitar la comprensión de los procesos laborales.

- Capacitación y desarrollo profesional: en la mayoría de las respuestas se refleja la necesidad de realizar más capacitaciones tanto laborales como motivacionales, así mismo se sugiere realizar reuniones de retroalimentación para tocar temas de logros y áreas que deben mejorar, por otro lado, implementar programas de desarrollo profesional para impulsar el crecimiento dentro de la empresa.

- Comunicación y motivación: destaca la importancia de mejorar la comunicación entre colaboradores y líderes, de igual manera fomentar la motivación mediante convivencias o actividades de integración.

- Mejora de procesos y tecnología: se propone mejorar en ciertos procesos mediante la implementación de la tecnología para facilitar el trabajo y a su vez se realice de manera más eficiente el desempeño de los colaboradores.

- Equidad y bienestar: en este aspecto se menciona la necesidad de igualar la distribución de tareas y funciones dentro de la empresa, así mismo reconocer y premiar el desempeño de los colaboradores de manera equitativa y justa.

Capítulo V: Propuesta de mejora

En el presente capítulo se analiza la situación de la empresa Importadora Vidrialum S.A que enfrenta percepciones negativas y opiniones desfavorables de los colaboradores que afectan la eficiencia operativa, la satisfacción laboral y la efectividad con respecto a la comunicación interna, estos aspectos representan una oportunidad para mejorar. Por aquello, se propone el diseño de un plan de mejora integral que se enfoque en formalizar los procesos respectivos, socializar los manuales de funciones, fomentar la motivación laboral y fortalecer la comunicación interna, con la finalidad de reforzar la organización y potenciar el rendimiento de la empresa.

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora integral.

Objetivos específicos

- Formalizar los procesos operativos para certificar la eficiencia en los procesos diarios.
- Socializar las responsabilidades de los colaboradores mediante la entrega de manuales de funciones para garantizar que comprendan las funciones y tareas de manera clara.
- Fomentar la motivación laboral mediante un programa que incluya incentivos, reconocimientos y programas de desarrollo profesional y personal.
- Fortalecer la comunicación interna entre los departamentos para mejorar el flujo de información y garantizar un buen ambiente laboral.

Estrategias y acciones de la propuesta

Procesos operativos

Problema identificado: La empresa no cuenta con procesos formalizados, lo que dificulta que los colaboradores comprendan la forma de ejecutar los procedimientos operativos.

Solución: Determinar los procesos operativos a través de la implementación de estrategias claras que permitan comprender de forma adecuada los procedimientos correctos.

Se toma en cuenta las siguientes estrategias que permiten formalizar los procesos operativos:

PLAN DE MEJORA				
Objetivo	Indicador	Meta	Responsable	
Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos operativos en cada área de la empresa	Medir el número de entrevistas o reuniones realizadas con el equipo de cada área	Al menos el 90% de las áreas operativas en un lapso de 3 meses	Gerente de operaciones	
Elaborar y documentar los procesos de las áreas claves mediante un procedimiento estandarizado	Medir la cantidad de procesos que han sido documentados y estandarizados	Documentar el 100% de los procesos operativos en los próximos 3 meses	Jefe de área	
Capacitar a los colaboradores sobre los procesos estandarizados, asegurando que comprendan claramente	Aplicar pruebas o evaluaciones que determinan la efectividad de la capacitación	Obtener el 90% de efectividad de comprensión de los procesos en los próximos 3 meses	Jefe de recursos humanos	

Manuales de funciones

Problema identificado: Los colaboradores de la empresa desconocen con claridad las funciones y responsabilidades, lo que dificulta cumplir de manera correcta las tareas.

Solución: Desarrollar y socializar claramente los roles y funciones de cada puesto de trabajo, a través de los manuales de funciones que detalle las responsabilidades específicas de cada colaborador.

Se toma en cuenta las siguientes estrategias que permiten mejorar el proceso de aplicar manuales de funciones:

PLAN DE MEJORA			
Objetivo	Indicador	Meta	Responsable
Elaborar y detallar las funciones de cada puesto de trabajo	Medir el porcentaje de puestos que tienen sus funciones y responsabilidades documentadas	Documentar y detallar las funciones al menos el 90% de los puestos claves en los próximos 4 meses	Jefe de recursos humanos
Organizar reuniones periódicas para presentar y explicar las funciones de los colaboradores	Evaluar a través de encuestas después de cada reunión, para medir que tan útil ha sido en relación con la comprensión de sus funciones	Implementar reuniones cada 6 meses y asegurar que al menos el 90% de los colaboradores conozcan con claridad sus funciones	Jefe de área
Garantizar que los colaboradores tengan acceso al manual de funciones de manera física o digital	Evaluar el número de colaboradores que tienen el manual disponible, sea digital o físico	Mantener actualizado al 100% los manuales de funciones en los próximos 3 meses	Jefe de recursos humanos

Motivación laboral

Problema identificado: Se identifico inconformidad con respecto a la motivación laboral, debido a la falta de incentivos y reconocimiento que promuevan la satisfacción y bienestar de los colaboradores.

Solución: Implementar un programa de incentivos que valore los logros y desempeño de los colaboradores, a través de recompensas económicas, beneficios extras y oportunidades de desarrollo profesional.

Se toma en cuenta las siguientes estrategias que fomenten la motivación laboral de la empresa:

PLAN DE MEJORA			
Objetivo	Indicador	Meta	Responsable
Crear un programa de incentivos que reconozca el desempeño de los colaboradores	Implementar el programa incentivos y reconocimientos que refleje mayor satisfacción del personal	Lograr que al menos el 85% de los colaboradores aumente su satisfacción laboral en 3 meses	Jefe de recursos humanos
Implementar programas de capacitación que contribuya al desarrollo profesional y personal	Evaluar el porcentaje de mejora en el desempeño de los colaboradores	Aplicar evaluaciones al 75% de colaboradores en los próximos 6 meses	Jefe de recursos humanos
Retroalimentar mediante reuniones el progreso de los colaboradores	Programar reuniones mensuales para evaluar el impacto de productividad	Evidenciar la mejor continua del 90% de los colaboradores en 3 meses	Jefe de cada área

Comunicación interna

Problema identificado: La empresa presenta deficiencia en la comunicación interna entre las distintas áreas de la empresa, esto genera descoordinación por ende se fomenta un ambiente laboral negativo, por la falta de flujo de información que no permite alcanzar los objetivos empresariales.

Solución: Implementar estrategias con respecto a la comunicación interna de manera estructura que promueva el flujo de información de manera adecuada, contribuyendo la coordinación y el trabajo en equipo.

Se toma en cuenta las siguientes estrategias para fortalecer la comunicación interna:

PLAN DE MEJORA

Objetivo	Indicador	Meta	Responsable
Aplicar el uso de herramientas digitales para facilitar la información en tiempo real	Utilizar herramientas como <i>Microsoft Teams</i> que permita una mejor comunicación entre los departamentos	Lograr que el 80% de los colaboradores usen las herramientas en menos de 3 meses	Jefe de sistemas
Realizar reuniones tipo “ <i>huddles</i> ” para abordar temas urgentes y puntuales de manera eficiente	Medir el porcentaje de soluciones de conflictos de manera efectiva	Aumentar el 75% de eficiencia de resolución de problemas en un lapso de 4 meses	Jefe de área
Capacitar a los colaboradores mediante talleres de escucha activa y resolución de problemas	Evaluar las habilidades de comunicación después de los talleres	Garantizar un 85% de aplicación de habilidades en menos de 6 meses	Jefe de área

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El propósito de esta investigación fue desarrollar una propuesta de mejora de la gestión del talento humano de Importadora Vidrialum S.A de la ciudad de Guayaquil, mediante el proceso de obtención de información que facilitó plantear estrategias alineadas a las necesidades de la empresa.

Se identificó que la gestión del talento humano cumple un papel fundamental en el crecimiento organizacional, a través del marco teórico, conceptual y metodológico permitió comprender la administración del recurso humano, así mismo la aplicación de estrategias y técnicas de gestión que contribuye en la mejora del desempeño organizacional. Es importante implementar políticas y objetivos alineadas a la empresa.

A través de la evaluación de la estructura organizacional de Importadora Vidrialum S.A, se identificó que no está adecuadamente definida la estructura, lo que ha generado varios problemas claves que afectan a la eficiencia y productividad de la empresa, también de los colaboradores ya que pueden sentirse frustrados y confundidos de no saber con exactitud las responsabilidades. La empresa puede poner en marcha la implementación de un sistema que sea eficiente, con la finalidad de distribuir adecuadamente las responsabilidades, funciones y roles de los colaboradores.

El análisis realizado respecto a la percepción de los colaboradores con la toma de decisiones, el estilo de liderazgo y la comunicación interna de la empresa permitió reconocer factores que afectan al clima laboral, es necesario incorporar un sistema

participativo que ayude a fortalecer los aspectos claves y contribuya al desarrollo de la empresa.

El implementar el plan de mejora en la empresa Importadora Vidrialum S.A optimizará la estructura organizacional y mejorará el clima laboral, lo que permite alcanzar un desempeño laboral eficiente. No solo se basa en fomentar un ambiente de trabajo adecuado, si no también que la empresa alcance sus objetivos con mayor solidez.

Recomendaciones

Se debe tomar en cuenta el plan de mejora desarrollado en el capítulo V, la finalidad es mejorar los procesos y factores que están relacionados con el crecimiento empresarial.

Se recomienda a Importadora Vidrialum S.A., establecer canales de comunicación interna que facilite la difusión de información relevante entre las áreas de trabajo, mediante la aplicación de herramientas digitales.

Es necesario implementar programas de capacitación continua que permitan a los colaboradores desarrollar y potenciar las habilidades y conocimientos técnicos, que no solo se basen en el crecimiento laboral, si no también personal.

Se debe realizar actividades de integración y bienestar, en los cuales los colaboradores realicen talleres asociados al manejo del estrés, equipo de trabajo y entre otros aspectos, lo cual garantiza un compromiso activo y satisfacción laboral.

Se debe priorizar un análisis de remuneraciones por cargos de trabajo, creando una compensación justa y competitiva en el mercado, adicional se puede considerar

beneficios extras por parte de la empresa tales como bonos, seguros, planes de estudio, etc.

Es importante definir y promover la cultura organizacional basada en la misión, visión y valores de la empresa, la cual se recomienda que sea actualizada y alineada a los objetivos empresariales.

ANEXOS

Cuestionario de recolección de datos

Indicaciones. La presente encuesta tiene como propósito recopilar información clave con respecto a las opiniones y experiencias en relación con tres aspectos clave dentro de nuestra organización: motivación, liderazgo y comunicación.

Esta información será fundamental para identificar oportunidades de mejora y desarrollar propuestas que promuevan un ambiente laboral más positivo y efectivo para todos. Les recordamos que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y utilizada exclusivamente para este fin. Su honestidad es crucial para que podamos implementar soluciones adecuadas y alineadas con sus necesidades. Agradecemos su tiempo y disposición para participar en esta encuesta.

	Ítems	Puntajes				
N°	Dimensión 1: Comunicación interna	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
01	La empresa cuenta con canales de comunicación para interactuar con los demás departamentos					
02	La comunicación dentro de su departamento es clara y efectiva					
03	Considera que le brindan información necesaria para realizar su trabajo de manera oportuna					
Dimensión 2: Ambiente laboral						
04	Considera que el ambiente laboral de la empresa es positivo					
05	La empresa se preocupa por el bienestar de los colaboradores					

06	Existe una buena relación entre los miembros del equipo de trabajo					
Dimensión 3: Motivación						
07	Considera que su trabajo es valorado por su dedicación y compromiso					
08	La empresa reconoce el esfuerzo y desempeño mediante incentivos					
09	Se siente motivado para realizar su trabajo de la mejor manera posible					
Dimensión 4: Liderazgo						
10	Su jefe inmediato demuestra empatía hacia las necesidades laborales del equipo					
11	Considera que la relación entre su líder y el equipo de trabajo es favorable y motivadora					
12	Siente que el liderazgo en su área contribuye un ambiente laboral saludable y productivo					
Dimensión 5: Remuneración						
13	Se encuentra satisfecho con su salario actual					
14	Considera que su salario refleja el esfuerzo, experiencia, responsabilidad y habilidades					
15	Piensa que los criterios para determinar los salarios en la empresa son claros y justos					
Dimensión 6: Percepción general de la empresa						
16	Recomendaría a alguien trabajar en esta empresa					

17	Se siente comprometido con los objetivos de la empresa					
18	Se siente identificado con los valores y misión de la empresa					
Preguntas abiertas:						
¿Qué cambios podría mejorar para que la empresa sea un mejor lugar para trabajar?						
¿Qué iniciativas podrían implementarse para mejorar la motivación, el liderazgo y la comunicación de manera integral?						

Referencias

- Agut, S., & Carrero, V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 203-225.
- Bernal, C. (2014). *INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES*. Colombia: PEARSON.
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Dávalos, V. (2011). *Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil*. México: McGraw-Hill.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Colombia: Universidad del Norte.
- Feldman, R. (2022). *Psicología con Aplicaciones*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Franklin, E. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista Cuadernos de Administración*, 43-61.
- Gonçalves do Espirito Santo, J. (2023). Concepto de Empresa Familiar. *Revista e-mercatoria*, 85-119.
- Gúzman, C. (2022). *La equidad en los directivos de empresa. Relación con dimensiones del burnout, compromiso laboral y la intención de abandono en su grupo de trabajo*. Universidad de San Martín de Porres, Perú.
doi:<https://doi.org/10.24265/cultura.2022.v36.05>
- Jones, G., & George, J. (2019). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- Martínez, C. (1947). *Administración de organizaciones: productividad y eficacia*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas.
- Méndez, Alfonso; Rojas, Mariano. (2024). Cambio en la jerarquía de necesidades básicas de Maslow: evidencia desde el estudio del bienestar subjetivo en México. *annalsofpsychology*, 458-465.
- Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano—Arquitectónico*, 1-32.
- Peiró, R. (1 de junio de 2021). *Teoría de la equidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-equidad.html>
- Roberto, H., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw Hill Interamericana.

Sánchez, E. (2000). Teoría del liderazgo situacional en la Administración local:
Psicothema, 435-439.

Santrock, J. (2020). *Psicología de la educación*. México: McGraw Hill
Interamericana.

Triadó, X., Aparicio, P., Jaría, N., & Elasri, A. (2011). *Administración de la empresa:
Teoría y práctica*. Madrid: McGraw-Hill.

Wehrich, H., Cannice, M. V., & Koontz, H. (2022). *Administración*. México:
McGraw Hill Interamericana.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carrillo Gualoto, Aisha Natalia**, con C.C: #**2300641707** autora del trabajo de titulación: **Propuesta para la mejora de la gestión talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **18 de febrero de 2025**



f. _____
Nombre: **Carrillo Gualoto, Aisha Natalia**
C.C: **2300641707**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta para la mejora de la gestión talento humano en la empresa importadora Vidrialum S.A. de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Carrillo Gualoto, Aisha Natalia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Rodríguez Bustos, Andrea Johanna, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licencia en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	61
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del Talento Humano, Administración General, Comportamiento Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Talento humano, motivación laboral, funciones, estrategias, empresarial, productividad		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo proponer un plan de mejora para la gestión del talento humano en la empresa Importadora Vidrialum S.A de la ciudad de Guayaquil, con el fin de aumentar la satisfacción laboral y el rendimiento de la organización. A través de la metodología de tipo descriptivo con un tipo de estudio no experimental, cuyo enfoque es mixto puesto que se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo. Para obtener la información necesaria se formuló varias preguntas aplicadas en encuestas a los colaboradores de la empresa.</p> <p>Se propone la implementación del diseño de un plan de mejora integral, mediante la aplicación de estrategias que deben ser aplicadas en el lapso de un tiempo y se ejecute de manera efectiva para reducir la percepción negativa de los colaboradores, lo que garantiza tener un personal comprometido y satisfecho dentro del entorno empresarial.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-98-389-0711	E-mail: aishacarrillo@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			