



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPONER ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL,
DINAMIZANDO LAS FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO EN LA
ASOCIACIÓN ASORSETAB DE MACHALA.

ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPONER ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO
LABORAL, DINAMIZANDO LAS FUNCIONES DEL TALENTO
HUMANO EN LA ASOCIACIÓN ASORSETAB DE MACHALA.

ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PROPONER ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL,
DINAMIZANDO LAS FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO EN LA
ASOCIACIÓN ASORSETAB DE MACHALA.

ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

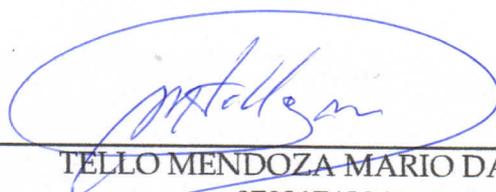
TELLO MENDOZA MARIO DAVID

MACHALA, 13 DE JULIO DE 2018

MACHALA
13 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Proponer estrategias de gestión de desempeño laboral, dinamizando las funciones del talento humano en la asociación Asorsetab de Machala., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



TELLO MENDOZA MARIO DAVID
0702174806
TUTOR - ESPECIALISTA 1



MORENO LOAIZA CARLOS HERNAN
1102365242
ESPECIALISTA 2



JAYA PINEDA IDDAR IVAN
0702599861
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 12 de julio de 2018 - 18:12

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA_PT-010518.pdf (D40250277)
Submitted: 6/18/2018 10:07:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5266037.pdf>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456150016002>
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77252418009>
<http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676021.pdf>

Instances where selected sources appear:

10

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Proponer estrategias de gestión de desempeño laboral, dinamizando las funciones del talento humano en la asociación Asorsetab de Machala., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 13 de julio de 2018



ESPINOSA ROSALES JULIANA MARIA
0706729753

RESUMEN

Este trabajo se centra en las asociaciones de comerciantes minoristas, tiene como objetivo proponer estrategias para una buena organización detallando las funciones del talento humano puntualmente en la asociación Asorsetrab de la ciudad de Machala para mejorar el desempeño laboral. Mediante una introducción situacional de la asociación se podrá diseñar una capacitación adecuada a sus reales necesidades, esto ayudará a que la empresa logre consolidar una estructura de organización correcta.

Se realizó una investigación documental para sentar las bases teóricas en forma general y luego en forma puntual para el normal desarrollo del trabajo. La metodología aplicada fue de tipo cualitativa analizando aspectos relevantes para la oportuna propuesta de estrategias de gestión para mejorar el desempeño de la asociación.

Con la propuesta del manual de funciones se espera corregir la falencia de desorden en las funciones que debe desarrollar el talento humano la misma que dificulta la asignación de los recursos de forma efectiva y por último con las capacitación en temas puntuales para el mejoramiento del desempeño laboral se proyecta mejorar el rendimiento de la asociación Asorsetrab.

Palabras clave: asociaciones, estrategias, talento humano, manual de funciones y capacitaciones.

ABSTRACT

This work focuses on associations of retailers, aims to propose strategies for a good organization detailing the functions of human talent punctually in the association Asorsetrab of the city of Machala to improve job performance. By means of a situational introduction of the association it will be possible to design a training adapted to their real needs, this will help the company to consolidate a correct organizational structure.

A documentary research was carried out to lay the theoretical foundations in general and then in a timely manner for the normal development of the work. The methodology applied was qualitative, analyzing relevant aspects for the timely proposal of management strategies to improve the performance of the association.

With the proposal of the manual of functions is expected to correct the lack of disorder in the functions that should develop human talent the same that hinders the allocation of resources effectively and finally with training on specific issues for the improvement of work performance the performance of the Asorsetrab association is projected to improve.

Keywords: associations, strategies, human talent, functions and training manual.

Tabla Contenido

	Pág.
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	7
1.DESARROLLO.....	9
2.CONCLUSIONES.....	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Organigrama funcional de Asorsetrab.....	10

Índice de cuadro

	Pág.
Cuadro 1. Manual de Organización y Funciones de la presidenta.....	11
Cuadro 2 Manual de Organización y Funciones de la Administradora.....	11
Cuadro 3. Manual de Organización y Funciones de la Secretaria.....	12
Cuadro 4. Programa de capacitaciones a miembros de la asociación "ASORSETRAB" de la ciudad de Machala.....	13
Cuadro 5 Cronograma de Capacitación.....	13

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en la mala organización que afecta de forma inminente el nivel de desempeño laboral. Las empresas a nivel mundial siempre buscan maneras de implementar soluciones eficientes para reducir tiempos, minimizar el consumo de recursos y mejorar la calidad, sin embargo, no le dan la importancia necesaria a su situación interna.

Pinheiro de Lima, Breval Santiago, y Rodríguez Taboada (2017) afirma: “Las organizaciones deberían concentrarse en sus competencias esenciales y utilizar las habilidades, los procesos y las tecnologías potencialmente para mejorar su calidad y el desempeño laboral. Desarrollando y manteniendo estas competencias, los dirigentes alcanzarán un alto nivel de desempeño laboral”. (pág. 265).

Camargo (2014) indica que en la actualidad las empresas buscan cómo optimizar sus componentes logísticos para lograr así una mejor gestión, enfocándose en buscar las debilidades de la organización, una vez detectadas y mediante un conjunto de herramientas encaminadas al mejoramiento de la problemática empresarial en materia de logística interna se podrá conseguir un mejor desempeño laboral.

Pues bien el objeto de investigación serán las asociaciones de comerciantes, cabe mencionar que en Ecuador existe un sinnúmero de asociaciones vinculadas a la práctica del comercio, estas asociaciones generan gran cantidad de fuentes de empleo o únicamente como profesión que dinamizan y fortalecen gran parte de la economía del país.

En este tipo de asociaciones como en cualquier otra pueden existir falencias en el desempeño laboral como se indicó anteriormente. Las principales razones para que surja este problema se debe al poco conocimiento organizacional y el bajo nivel de capacitación que tienen los directivos y miembros en general, entonces conozcamos la definición según la doctora Gloria Ponjuán Dante, define el conocimiento organizacional como: “el conjunto de cogniciones y habilidades con las cuales los individuos suelen solucionar problemas, comprenden la teoría, la práctica, las reglas cotidianas y las instrucciones para la acción”. (La Fe Jimenez, 2014, pág. 13).

Se aborda el conocimiento organizacional por su vínculo con la gestión de los recursos humanos para el fortalecimiento del trabajo corporativo que según Majad Rondón (2016) “El talento humano apunta a ser el proceso administrativo de inserción del componente

humano, en función de las competencias individuales de cada persona, para la consecución de los objetivos organizacionales”. (pág. 149)

En cuanto a la Asociación de comerciantes minoristas de alimentos “ASORSETRAB” Trabajando por el Buen Vivir se determinó que cuenta con calidad en cuanto a atención al cliente enfocándose en la limpieza y buen trato. No obstante sobresale la mala organización, bajo desempeño laboral y falta de capacitación que se refleja en desorden en las funciones que debe desarrollar el talento humano dificultando así la asignación de los recursos de forma efectiva y siendo un obstáculo en las mejoras de la asociación.

Este trabajo tiene como objetivo proponer estrategias para una buena organización detallando las funciones del talento humano en la asociación Asorsetrab de la ciudad de Machala para mejorar el desempeño laboral. Mediante una introducción situacional de la asociación se podrá diseñar una capacitación adecuada a sus reales necesidades, esto ayudará a que la empresa logre consolidar una estructura de organización correcta.

1. DESARROLLO

Es necesario conocer que el origen del comercio se remonta en la edad antigua, cuando se dio inicio a la agricultura y de ahí en adelante ha ido evolucionando a lo largo de todo este tiempo, actividad que se mantiene hasta el día de hoy en un mundo globalizado, en el cual la tecnología facilita la comunicación y agilidad en las negociaciones.

El presente trabajo investigativo hace hincapié en el comercio asociado en cómo podemos desarrollar diferentes estrategias para mejorar el desempeño laboral, además que el talento humano se sienta motivado para mejorar el entorno donde desempeñan su trabajo logrando cumplir eficientemente sus funciones.

El crecimiento económico de las personas en el Ecuador ha ido de la mano con el incremento en las actividades comerciales, generando fuentes de empleo directa o indirectamente ha ayudado al progreso y cambio de vida en las personas partícipes de él.

Resulta oportuno señalar la organización laboral promueve una fuente importante para optimizar condiciones de negociación además de potenciar los recursos técnicos, económicos y humanos resaltando la sinergia del grupo.

En el entorno actual en el que se desenvuelven las organizaciones se vive con mayor rigor la necesidad de hacer uso de la evaluación del desempeño individual para conocer más a fondo a cada integrante de la organización generando así la oportunidad de cumplir efectivamente y a tiempo los objetivos propuestos, su misión y visión. ISAAS, ERNESTO, & MARIA (2015)

Para conocer el entorno interno en el que se encuentra la asociación a analizar necesitamos tener un diagnóstico situacional de la misma. Villagomes, Alfredo, Brito Mora, & Barradas Troncoso (2014) define “Las fuerzas y debilidades internas son factores que la organización puede controlar y las cuales desempeña de forma variable. Las fortalezas son aspectos positivos que se quieren conservar. Las debilidades son funciones que la organización podría hacer mejor”. (págs. 1122-1123)

Para obtener información sobre la Asociación de comerciantes minoristas de alimentos “ASORSETRAB” Trabajando por el Buen Vivir tuvimos una reunión con la Señora Rosa Córdova, integrante de ASORSETRAB para socializar la situación en la que se encuentra la

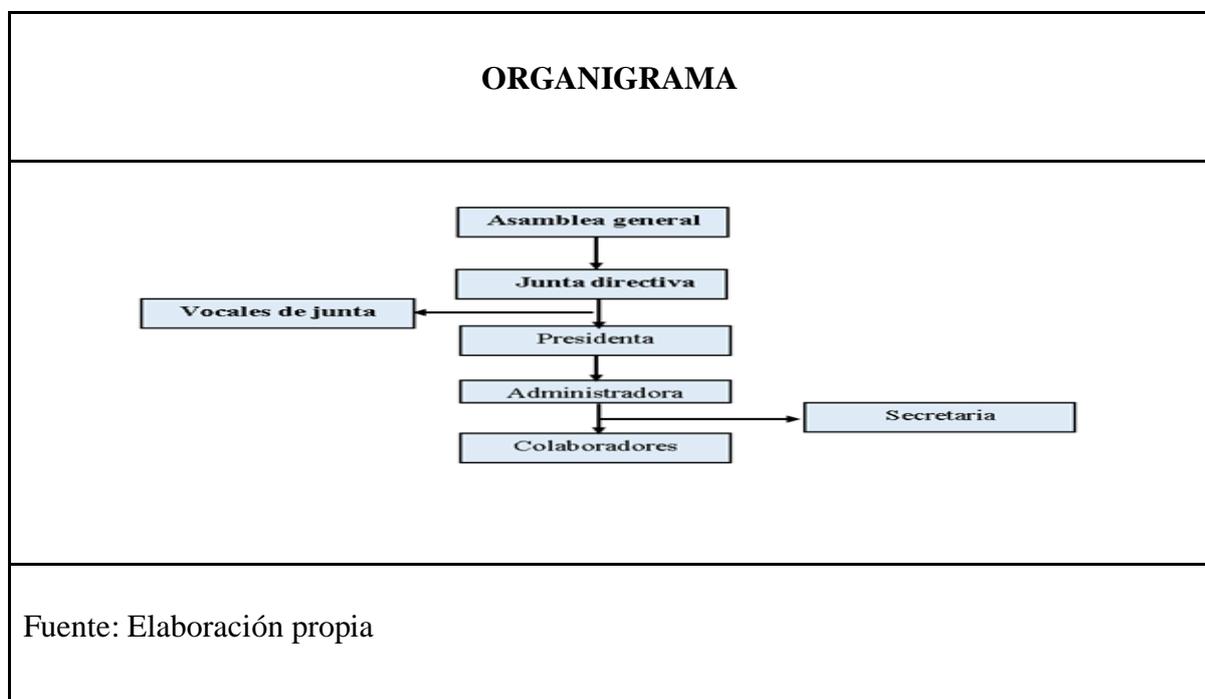
asociación, donde nos proporcionó detalles de la situación interna, estructura y modelo de trabajo.

ASORSETRAB fue creada en el año 2012, contando en ese momento con 28 socios, de los cuales actualmente quedan 17, la asociación recibe capacitaciones de diversos temas acordes a su naturaleza por parte del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), ECU911, de la Universidad Técnica de Machala y del programa de economía popular solidaria. Integran la asociación un representante legal, presidenta, la junta directiva, secretaria y guardias de seguridad.

Los integrantes de la asociación aún realizan sus actividades de forma empírica, solamente a base de la experiencia que han adquirido, tienen escaso conocimiento de lo que es un planteamiento estratégico, por lo que resalta una mala organización que se refleja en el bajo nivel de desempeño laboral, lo que causa desorden en las funciones que deben desarrollar el talento humano, el bajo nivel de capacitación debilita sus procesos administrativos, volviéndose deficiente y mermando su capacidad de gestión y competencia, esto dificulta la asignación de los recursos y mejoras de la asociación.

Por lo que en este trabajo se propone el siguiente manual de funciones para una correcta dirección y desenvolvimiento de cada miembro de la asociación.

Figura 1 Organigrama funcional de Asorsetrab.



Cuadro 1. Manual de Organización y Funciones de la presidenta

PRESIDENTA	1
DENOMINACION DE CARGO	N°
FUNCIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> · Representar a la asociación ante los accionistas, terceros o a diferentes clases de autoridades que se le presenten. <ul style="list-style-type: none"> · Dirigir las relaciones laborales de la asociación. · Proponer, definir y ajustar los cargos de ser necesarios para la mejora y desarrollo de la asociación. · Autorizar con su firma la documentación que deba otorgarse para el desarrollo de actividades de interés. · Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias de ser necesarias y convenientes. · Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales relacionados a las actividades de la asociación. 	
Líneas de autoridad y responsabilidad Depende de : junta de socios Tiene mando sobre: todas las áreas	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> · Profesional en administración de empresas o gestión empresarial. · Habilidad en gestión comercial, facilidad de palabra con conocimientos sobre informes mensuales y rendición de cuentas. · Experiencia mínima de 3 años en puestos similares · Edad comprendida de 25 a 40 años 	
Fuente: elaboración propia	

Cuadro 2 Manual de Organización y Funciones de la Administradora

ADMINISTRADORA	1
DENOMINACIÓN DE CARGO	N°
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> · Diseñar planes conforme la información obtenida en el entorno donde se desempeñan para lograr sus objetivos. · Coordinar los recursos y manejarlos adecuadamente para el beneficio colectivo. · Ser el portavoz o representar a la organización ante medios de comunicación en el cual se traten asuntos relacionados a la misma. · Administrar y gestionar el presupuesto de la organización en pro del desarrollo mediante la optimización del recurso humano o financiero que se maneje. · Rendir cuentas sobre su gestión, los gastos e inversiones con el fin de mantener la transparencia en las actividades que fueron desarrolladas. · Escuchar, instruir y evaluar el desempeño de los colaboradores que tiene bajo su mando. 	

Líneas de autoridad y responsabilidad Depende de : Presidenta Tiene mando sobre: secretaria y vocales de junta.
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> · Profesional en administración de empresas. · Alto nivel de interrelaciones personales, comunicación y razonamiento para la buena toma de decisiones. · Conocimiento indispensable en leyes laborales. · Manejo y conocimiento en recursos humanos (portal del IESS, manejo de plantilla de trabajadores) · Experiencia mínima de 2 a 3 años en puestos similares · Edad comprendida de 25 a 40 años
Fuente: elaboración propia

Cuadro 3. Manual de Organización y Funciones de la Secretaria

SECRETARIA	1
DENOMINACION DE CARGO	N°
FUNCIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> · Atender las llamadas telefónicas, recibe los recados y visitas a la organización. · Preparar redacciones envía y recibe emails. · Atiende a clientes y agenda citas. · archivar y tener respaldo de documentos físicos y electrónicos. · Mantener en control el inventario de los suministros de oficina. 	
Líneas de autoridad y responsabilidad Depende de : Administradora Tiene mando sobre:	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> · Bachiller o estudios incompletos en la universidad.. · Alto nivel de comunicación y atención al cliente. · Conocimiento indispensable de paquetes utilitarios de Microsoft. · Manejo y conocimiento en archivo y recepción de documentos. · Experiencia mínima de 1 a 3 años en puestos similares · Edad comprendida de 18 a 25 años 	
Fuente: elaboración propia	

Con esto cada miembro de la organización tendrá pleno conocimiento de sus funciones para desarrollarlas de forma efectiva de acuerdo a sus habilidades y destrezas, por sobre todo es un factor fundamental para el desarrollo de las organizaciones, ya que brinda la posibilidad de

incrementar y perfeccionar el desempeño laboral y la asignación de los recursos de forma efectiva que la organización requiere para su correcto funcionamiento.

A partir de esta información se pueden sentar las bases para realizar la capacitación. CARLOS, CIRA, & MARIA (2017) Indican que “La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo objetivo general es preparar o eliminar las brechas de conocimientos de los directivos en una primera instancia, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes”. (pág. 71)

“La capacitación se estructura a través de programas sistemáticos y organizados, mediante el cual las personas consiguen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de metas definidas, estas capacitaciones permiten crecer profesionalmente a los empleados y a la organización”. (CARLOS, CIRA, & MARIA, 2017, pág. 71).

Se proyecta realizar las capacitaciones en busca de la solución del problema encontrado en la asociación en el mes de septiembre del 2018, la capacitación tendrá una duración de 16 horas los días martes y jueves desde las 19:00 hasta las 21:00 horas, siendo este un horario accesible para todos los miembros de la asociación, esta estará bajo la responsabilidad de Juliana Espinosa Rosales autora del presente trabajo de investigación.

Cuadro 4. Programa de capacitaciones a miembros de la asociación “ASORSETRAB” de la ciudad de Machala.

Desarrollo	Temas		Fecha	# de horas	Responsable de la capacitación	Personal capacitado
Inicio	Diagnóstico inicial	Socialización sobre la situación de la organización	04/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
Temas	1. Planificación estratégica	1.1 introducción a la planificación 1.2 importancia de la planificación estratégica	06/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab

	2. Liderazgo empresarial	2.1 introducción al liderazgo empresarial 2.2 estrategias para ser un buen líder	11/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
	3. Talento humano	3.1 introducción al talento humano 3.2 importancia del talento humano 3.3 manual de funciones	13/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
	4. Clima organizacional	4.1 introducción al clima organizacional 4.2 importancia de un buen clima organizacional	18/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
	5. Motivación laboral	5.1 Introducción a la motivación laboral 5.2 importancia de la motivación laboral	20/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
	6. Trabajo en equipo	6.1 importancia del trabajo en equipo	25/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
Finalización	Diagnóstico final	Conclusiones y Pruebas	27/09/2018	2 de 19:00 a 21:00	Espinosa Juliana	Miembros Asorsetrab
Fuente: elaboración propia						

Cuadro 5 Cronograma de Capacitación

CRONOGRAMA	ACTIVIDADES	Tiempo estimado			Responsables				Recursos necesarios
		Desde dd/mm/aa	Hasta dd/mm/aa	Nº horas	Docentes gestores- participantes	Estudiantes participantes	Carrera	Unidad académica	
Capacitaciones	1 Elaboración del programa de capacitación	22/05/2018	23/05/2018	5	Docente de la carrera de Administración de Empresas	2 Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas	Administración de Empresas	Unidad académica de Ciencias Empresariales	Edición, impresión y materiales \$50
	2 Socialización del cronograma y tipos de capacitaciones	24/05/2018	25/05/2018	5					
	3 Ejecución de las capacitaciones	04/09/2018	27/09/2018	16					
	4 Evaluación de resultados	28/09/2018	29/09/2018	5					
	5 Informe final	02/10/2018	02/10/2018	5					

Fuente: elaboración propia

Con estas capacitaciones se aspira que el clima organizacional de Asorsetrab mejore. Ya que este repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de la asociación, nos dice María (2013) que el origen del clima organizacional está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. (pág. 386)

El diagnóstico oportuno del clima organizacional proporciona retroalimentación en la asociación, puntualmente acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar pertinentemente planes para mejoramiento dirigidos al cambio de actitudes y conductas de cada uno de los miembros a través de mejoras de los factores diagnosticados. (María, 2013, pág. 386)

Carlos, Luis, & Jorge (2015) nos dice que la satisfacción laboral y el clima organizacional guardan una relación muy estrecha; esta razón se da por lo que dentro de la satisfacción laboral los individuos tienen un enfoque individual como bien lo dice el término en actitudes y percepciones hacia la realización de sus actividades profesionales, en cuanto al clima organizacional se refiere a información que concierne a particularidades institucionales.

En este propósito se entiende que con las capacitaciones se logrará mejorar el desempeño tanto de los directivos como de cada uno de los miembros de Asorsetrab en temas de planificación estratégica que genera la capacidad para que se pueda realizar un análisis del entorno y tomar decisiones acertadas, de liderazgo al equipo directivo y singularmente de su director, se convierte en el agente más determinante para diseñar y desarrollar programas de mejoras, también temas sobre talento humano, clima organizacional, motivación laboral y la importancia del trabajo en equipo. Este tipo de capacitaciones son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que son los directivos quienes hacen uso de los recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible, es necesario que todos los miembros incluyendo a los directivos tengan conocimiento de su papel en la asociación y se sientan parte importante de la ella, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal. (INCACUTIPA, MILAGROS, GAMARRA, & JAVIER, 2013, págs. 5-6)

2. CONCLUSIONES

El trabajo investigativo se centró en la mala organización que afectaba de forma inminente el nivel de desempeño laboral de la Asociación de comerciantes minoristas de alimentos "ASORSETRAB" Trabajando por el Buen Vivir, está estaba inmersa en esta situación negativa como muchas asociaciones de su tipo, aunque se pudo rescatar que cuenta con calidad en cuanto a atención al cliente enfocándose en la limpieza y buen trato.

Para resolver la problemática se planteó analizar las estrategias para mejorar el desempeño de la asociación. En el desarrollo del trabajo se identificaron dos estrategias de gestión mediante el análisis de la situación interna, estas estrategias se propusieron para ayudar a la asociación Asorsetrab, las mismas fueron el manual de funciones y las capacitaciones.

A través de la propuesta de estas estrategias se proyecta mejorar el desempeño laboral de cada uno de los miembros de la organización ya que se afianzan lazos entre directivos y miembros con capacitaciones conjuntas al mismo tiempo se brindará conocimientos esenciales para el correcto desempeño de sus actividades con un manual de funciones concreto tendrán las directrices adecuadas de acuerdo a sus habilidades.

La investigación no solo aportará beneficios a la asociación Asorsetrab, sino también a la autora ya que permitió una experiencia más clara sobre el entorno de los negocios, experiencia que será de gran ayuda para el desarrollo profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camargo, C. A. (2014). Sistema para la gestión logística empresarial. *Sotavento M.B.A. No. 23*, 32-41. Recuperado el 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5137696>
- Carlos, M. V., Luis, M. V., & Jorge, N. Q. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *AD-ministe*, 7. Recuperado el 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- CARLOS, V. F., CIRA, I. G., & MARIA, B. V. (2017). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A MICROEMPRESARIOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO. *scielo*, 70-74. Recuperado el 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>
- INCACUTIPA, C., MILAGROS, Y., GAMARRA, M., & JAVIER. (2013). SATISFACCION LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES. *INVESTIGACION EN COMUNICACION Y DESARROLLO*, 5-6. Recuperado el 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>
- ISAAS, E. C., ERNESTO, L. L., & MARIA, Z. M. (2015). SISTEMA DE MEJORA CONTINUA. *3C Empresa*, 200-218. Recuperado el 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5266037.pdf>
- La Fe Jimenez, R. Y. (2014). La gestión del conocimiento en empresas de comercio minorista de bienes en villa clara, cuba. *Teoría y Praxis*, 9-35. Recuperado el 26 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456150016002>
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación de la Universidad Pedagógica Experimental*, 148-165. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Maria, S. P. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el. *Revista Cubana de Salud Pública*, 386. Recuperado el 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

- María, S. P. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*, 385-393. Recuperado el 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., & Rodríguez Taboada, C. M. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 264-276. Recuperado el 27 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77252418009>
- Ramos, E., & Enrique, C. (2013). Historia sociedades comerciales . *Derecho Societario*, 23.
- Villagomes, C., Alfredo, J., Brito Mora, H. A., & Barradas Troncoso, D. (2014). EL ANÁLISIS FODA COMO HERRAMIENTA PARA LA. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 1121-1131. Recuperado el 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676021.pdf>