



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**Diseño de estrategias gerenciales para
la administración del RRHH en la
empresa Corporación TodoListo
Express C.A.**

Realizado por:

Arias, Yorland. C.I: 23.868.149

Rodriguez, Coraine. C.I:24.760.455

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
ADMINISTRACIÓN DEL RRHH EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
TODOLISTO EXPRESS C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado(a) en Administración de Empresas

Autores: Arias, Yorland C.I: 23.868.149

Rodriguez, Coraine C.I: 24.760.455

Tutor(a): Jimenez, Oneida

San Diego, Febrero de 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo quiero dedicar a las personas que más amo y admiro en mi vida, y que estuvieron presentes durante este maravilloso camino.

Primeramente, a Dios por estar a mi lado durante todo este proceso y a lo largo de mi vida, por guiar cada uno de mis pasos fundamentándome la fortaleza y conocimiento necesario para mantenerme firme en este paso universitario, además por colocar en mi vida a muchos ángeles convertidos en personas quienes fueron esenciales para el logro de esta meta.

A mis padres, Rosa Susarra y Juan Rodriguez, a quienes amo inmensamente y quienes son el motivo principal de mi progreso, su esfuerzo, tiempo y sacrificio invertido son los que me han hecho llegar a donde estoy. Su crianza y valores me han ayudado a permanecer en este camino y no desviarme de mi objetivo sin importar los obstáculos que se me han presentado.

A mi hermana, Garis Rodriguez, mi segunda madre, mi mejor amiga y confidente, mi más grande inspiración de vida, su apoyo, motivación y esfuerzo ha sido de suma importancia para llegar donde estoy hoy.

A mi hermano Luis Casanova, otro de los angelitos que formo parte fundamental de mi formación Universitaria desde el inicio, gracias a sus incontables sacrificios y esfuerzos pude continuar mi carrera Universitaria. Su constancia y perseverancia para alcanzar sus metas me han inspirado alcanzar las mías.

Y por último, pero no menos importante a mi novio y compañero de vida, Oscar San Martin, a quien amo y admiro profundamente, de quien recibí apoyo, inspiración y motivación desde el inicio de mi formación académica. Me enseñó a luchar por lo que quiero sin importar los obstáculos que en el camino se puedan presentar y con constancia y perseverancia todo se puede.

Coraine Rodriguez (2020).

DEDICATORIA.

El presente trabajo de estudio lo quiero dedicar a las personas que más amo y más apoyo me han brindado en mi vida y mi carrera universitaria, que estuvieron presentes en este camino.

En primer lugar, a Dios por haber colocado en mi vida todas estas maravillosas personas. Por guiar mis pasos hacia el mejor camino posible y darme las fuerzas para seguir contra las adversidades

A mis Padres, Yoreny Rojas Y Orlando Arias, a quienes amo y admiro los cuales son la razón principal de mi vida y carrera universitaria. A mi madre principalmente, por haber luchado día a día, para lograr darme las mejores herramientas y valores necesarios para ser una buena persona y ser un profesional.

A mi Abuela, Elba Ordaz por enseñarme que el conocimiento es el mejor camino hacia el éxito, por darme todo su amor incondicional y a luchar por mis sueños. Además, de darme los consejos necesarios para seguir con mis metas.

A mi Tia Jaqueline Peña, la cual siempre estuvo en los mejores y peores momentos apoyándome de manera única, y por enseñarme a ser una persona humilde y amable.

A mis Tios, Anibal Rojas y Eucladis Perez los cuales me tendieron su mano cuando estuve a punto de abandonar todo. Además, me enseñaron a que todos podemos ser exitosos, de cualquier lugar que provengamos con esfuerzo, estudio, trabajo y dedicación. Aparte de darme todo su cariño, consejos y más.

A mi Prima, Anabell Rojas la cual se convirtió en mi amiga, compañera de trabajo, consejera. A Quien admiro muchísimo pues es una profesional inigualable a su edad, una persona única y comprometida la cual también me dio muchas alegrías y vivencias juntos que me han ayudado a crecer como persona.

Y por último, a todos esos estudiantes que tuvieron que irse del país o abandonar sus estudios y parte de su familia. Por tener un mejor futuro, espero que todos cumplan sus sueños y metas. Dentro de esto incluyo a mis compañeros de la Universidad De Oriente Núcleo Nueva Esparta: Evelyn Rojas, Noriangela Rojas, Yaudelennis Diaz, Cristian Millan y Maria Velasquez.

Arias Yorland (2020).

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios Padre Todopoderoso, por guiarme hacia el camino correcto y mantenerse siempre conmigo.

A mis padres por siempre creer en mí y apoyarme en mi formación académica guiándome a ser una profesional de la Republica.

A mis hermanos Gavis Rodriguez y Luis Casanova ya que su apoyo y esfuerzos fueron fundamentales para poder continuar en mi Carrera Universitaria.

A mi novio, por siempre mantenerse conmigo y vivir este proceso a mi lado brindándome su incondicional apoyo y constante motivación.

A mi casa de estudio la Universidad José Antonio Páez, por brindarme la oportunidad de formarme en ella.

A cada uno de los profesores, que formaron parte de mi formación académica, gracias por compartir conocimientos y enseñanzas las cuales son esenciales para mi desarrollo profesional.

A nuestra tutora la Lcda. Oneida Jimenez, gracias por ayudarnos y apoyarnos en el camino del desarrollo de este trabajo de grado.

Al personal que labora en la empresa Corporacion TodoExpress C,A, sin su colaboración no habría sido posible el desarrollo de esta investigación.

A mi amigo y compañero de estudio Yorland Arias, por su constante apoyo y esfuerzo realizado durante este camino.

Coraine Rodriguez (2020).

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios por guiarme hacia el camino correcto y poner en mi camino personas únicas que me apoyaron.

A mis padres por apoyarme siempre y estar conmigo en todo momento criándome de la mejor manera que pudieron y llevándome a un buen camino.

A toda la familia que adquirí al mudarme a Carabobo gracias por sus consejos regaños y cariños brindados

A la Universidad De Oriente en la cual viví la mayor parte de mi carrera en ella y a todos los profesores que me formaron en la misma y me brindaron sus conocimientos.

A la Universidad Jose Antonio Paez por ser el último escalón hacia la consecución de mi mayor meta. Y por brindar una excelencia educativa hacia el desarrollo de los profesionales.

A nuestra tutora la Lcda. Oneida Jimenez, gracias por ayudarnos y apoyarnos en el camino del desarrollo de este trabajo de grado.

Al personal que labora en la empresa Corporación TodoExpress C,A, sin su colaboración no habría sido posible el desarrollo de esta investigación.

A mi compañera de tesis Coraine Rodriguez por brindarme una mano amiga cuando llegue de forma tímida y nerviosa a esta nueva universidad y por apoyarme en la realización de esta investigación.

Arias Yorland (2020).



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA ADMINISTRACIÓN
DEL RRHH EN LA EMPRESA CORPORACIÓN TODOLISTO EXPRESS C.A
UBICADA EN LA CIUDAD DE VALENCIA. EDO- CARABOBO.**

Autores:

Yorland Arias.

Coraine Rodriguez.

Tutor: Prof. Oneida Jiménez.

RESUMEN INFORMATIVO

El siguiente es un trabajo de grado que se basa en la administración de recursos humanos de la empresa corporación Todolisto Express C.A, bajo el enfoque humanista, este trabajo de grado ha sido estructurado de forma que pudiera ofrecer un fácil y rápido acceso a la información. Se desarrolló una investigación de campo, con modalidad de proyecto factible. Por otro lado, la combinación de términos básicos junto con técnicos de las ciencias administrativas hace de este trabajo un punto de referencial útil. El objetivo primordial del mismo fue proponer estrategias gerenciales para la administración del RRHH, que permita el desarrollo personal de los trabajadores y por ende de la organización ya que lleva poco tiempo en el mercado, una de las debilidades a resaltar es la falta de motivación del personal que representa uno de los aspectos más importantes dentro de la organización se tiene como población ocho (8) empleados que conforman la empresa, las técnicas de recolección de datos serán la encuesta, cuestionario y entrevista.

Descriptores: Administración de Recursos Humanos, Gerencia, Gerencia Humanista, Estrategias, Dirección.

INDICE GENERAL.

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	viii
Resumen.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.3. Definición de Términos Básicos.....	16
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	17
3.2. Fases Metodológicas	19
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de los resultados.....	20

4.2. Fase 1: Diagnóstico de la situación actual con respecto al personal que labora en la empresa	
4.3. Fase 2: Identificación de las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas a través de la matriz FODA	
.....	33

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Descripción de la propuesta.....	34
5.2. Justificación de la propuesta.....	35
5.3. Objetivos de la propuesta.....	36
5.3.1. Objetivo general de la propuesta.....	36
5.3.2. Objetivos específicos.....	36
5.4. Factibilidad de la propuesta.....	37
5.4.1. Factibilidad técnica.....	37
5.4.2. Factibilidad operativa.....	37
5.4.3. Factibilidad económica.....	37
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	40

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42

REFERENCIAS	44
--------------------------	----

ANEXOS

INDICE DE CUADROS.

CONTENIDO

CUADROS	Pág
1 Lista de Cotejo.....	21
2 Ambiente Laboral.....	22
3 Trabajo en equipo	23
4 Toma de Decisiones	24
5 Remuneración.....	25
6 Desempeño Laboral.....	25
7 Relaciones Laborales.....	26
8 Gerencia.....	27
9 Toma de decisiones.....	28
10 Matriz Foda.....	31
11 Cruce de Estrategias FODA.....	32

INDICE DE GRAFICOS.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS	Pág
1 Distribución de frecuencias Ítem 1.....	22
2 Distribución de frecuencias Ítem 2.....	23
3 Distribución de frecuencias Ítem 3.....	24
4 Distribución de frecuencias Ítem 4.....	25
5 Distribución de frecuencias Ítem 5.....	26
6 Distribución de frecuencias Ítem 6.....	27
7 Distribución de frecuencias Ítem 7.....	28
8 Distribución de frecuencias Ítem 8.....	28

INTRODUCCIÓN

La administración tuvo sus inicios en la época primitiva, sin embargo en la edad media se fue desarrollando y se comenzaron a delegar responsabilidades surgiendo con ellas la jerarquía. En la edad moderna surgió el comercio y con ello vino el interés por la selección de personal, especialización de funciones y establecimiento de control.

La gerencia es la encargada de hacer cumplir este proceso, debido a que debe estar dispuesta a dejar atrás los elementos tradicionales de la administración como lo son la rigidez y distancia con el trabajador, al igual que la centralización de la toma de decisiones, aplicando un enfoque más humanista sensibilizándose con las necesidades de los individuos que laboran dentro de la empresa, aprovechando las virtudes y habilidades que cada uno de ellos pueda tener.

Ahora bien aunque la gerencia humanista se ha convertido en los últimos años en la nueva administración moderna, muchos gerentes no aprueban esta manera de llevar una organización debido a que consideran que se pierden los principios básicos de la administración y por ende genera desenfoque en el cumplimiento de las metas a causa de la importancia que se le da al recurso humano en todos los aspectos.

Ésta teoría ha sido difícil de aplicar e introducir en las organizaciones, sin embargo en Venezuela ha sido uno de esos países que más que por aceptación por obligación y necesidad se han visto forzados a emplear esta tendencia debido a los cambios económicos, sociales y políticos por el cual el país está atravesando los gerentes han optado por humanizarse con su personal.

En éste caso, en la Corporación TodoListo Expresa C.A, se evidencian muchos factores de la administración tradicional los cuales están afectando visiblemente al desarrollo y crecimiento de la empresa por la poca experiencia con la cual cuenta la gerencia.

Es por ello que el objetivo principal de la tesis es proponer estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se describe la realidad del problema para formular la pregunta de investigación.

En el Capítulo II: Fundamentos teóricos de la investigación, se describen las variables que sirven de sustento teórico a la investigación.

Capítulo III: Metodología empleada, se describe el tipo y diseño de investigación, se selecciona la población y muestra, se describe las técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV, denominado Resultados, presenta el análisis de la información obtenida en la aplicación del cuestionario, se muestra en cuadros y gráficos estadísticos.

Capítulo V, la propuesta describe su contenido, objetivos, justificación, desarrollo y factibilidad del estudio, conclusiones, y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA.

1.1 Planteamiento del Problema

A través de la historia, las relaciones sociales han ido de la mano con las relaciones laborales, puesto que es necesaria la comunicación entre individuos para la consecución de objetivos, en este caso, objetivos laborales. Por ello, el recurso humano se ha convertido en el factor primordial de las organizaciones dando paso al surgimiento de diferentes técnicas que permiten a los líderes, gerentes o dueños de empresas dirigir a los individuos logrando aprovechar al máximo sus capacidades y generando los mayores beneficios posibles.

Por otra parte la función del gerente ha sufrido cambios a través del tiempo, cambios transformadores que hacen que la gerencia vaya evolucionando y haciéndose más humana. Hoy en día se puede encontrar una conceptualización nueva denominada gerencia humanista, que es una nueva gerencia moderna que enfatiza la condición humana orientada al desarrollo de las virtudes enfocándose en las necesidades de ser humano, lo que conlleva a que el desempeño del personal sea mucho más alto y por ende productivo para las organizaciones.

Las empresas que aplican este tipo de gerencia, se centran en conocer las fortalezas, virtudes e intereses de sus empleados; para que sean adaptadas con sus actividades y tareas correspondientes en la empresa.

Este nuevo paradigma se inspira en la premisa de que el corazón de las organizaciones son los seres humanos; por lo tanto, la gerencia debe estar enfocada en ellos, de modo que se les «ceda el poder» para obtener, en consecuencia, beneficios como un mayor compromiso y sentido de pertenencia por parte de los ‘empleados’ y mejores utilidades para la empresa.

Entender y adoptar este nuevo sistema de gerencia, requiere romper todos los paradigmas sobre gerencia que tenemos desde hace más de un siglo, cuando el modelo actual fue adoptado, basados en controlar y exigir: una relación de autoridad vs otra de sumisión.

No obstante, resulta una tarea difícil manejar las diferentes personalidades y estados de ánimo de las personas que conforman una organización, y es necesario realizar una dirección adecuada del personal debido a que; el éxito de una empresa está en el compromiso de sus miembros.

Ahora bien, lo explicado, permite realizar el diagnóstico de la empresa “Corporación Todolisto Express” la cual se dedica a la venta de productos alimenticios en este caso carne, pollo, charcutería, y productos preparados. Dicha empresa lleva un año en el mercado debido a que fue inaugurada al público el 13 de Julio de 2018.

La misma cuenta, con una gerencia con poca experiencia en el manejo de personal lo cual conlleva a que los empleados no laboren a su máxima capacidad. Además, la crisis socioeconómica que atraviesa nuestro país la cual es una de las causas principales del bajo rendimiento laboral ya que, los trabajadores exteriorizan sus preocupaciones debido a esa situación y no se enfocan de la mejor manera en su trabajo. Es allí, donde entran la gerencia humanista que se enfoca en las necesidades de los trabajadores, y trabajan a raíz de esas necesidades.

Por ende, sean cual sean las estrategias implementadas para mejorar la productividad laboral enfocadas en la gestión humanista, pueden surgir situaciones inesperadas es por ello, que se debe realizar una investigación exhaustiva sobre que estrategias se pueden implementar para la mejora de la productividad laboral.

1.2 Formulación del Problema:

¿Cómo se puede mejorar la gestión del RRHH bajo el enfoque humanista de la empresa Corporación TodoListo Express C.A?

1.3 Objetivo General:

Proponer estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.

1.3.1Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual del proceso de gestión del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A, a través de la recolección de datos con la observación directa y la aplicación de cuestionarios.
- Identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a la administración de RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.
- Diseñar las estrategias gerenciales para la administración de RRHH de la empresa Corporación TodoListo Express C.A bajo el enfoque humanista.

1.3 Justificación del Problema

La gestión humanista es la nueva administración moderna que busca enfocarse en las virtudes y habilidades del ser humano dentro de la organización para utilizarlas en pro del desarrollo de la misma.

La Corporación TodoListo Express C.A, cuenta con una gerencia con poca experiencia lo que los lleva a aplicar los métodos tradicionales de administración, trayendo como consecuencia un personal muy poco motivado y por ende poco productivo. La gestión humanista, es la que más se adapta a la actualidad, ya que, hoy en día los problemas sociales y económicos, requiere que los gerentes y líderes actuales deben ser más condescendientes con sus empleados para que los mismos puedan ser retenidos y sentirse a gusto en sus puestos de trabajo.

Además, los trabajadores venezolanos hoy en día, debido a la situación socio económico que atraviesa el país, se sienten poco entusiasmados y mucho menos motivados para realizar sus labores de la mejor manera. Esto conlleva, a que no se logren los objetivos que busca la organización y es por ello se debe asesorar a la alta gerencia para que la administración de los recursos humanos sea más eficiente.

En consecuencia, la siguiente investigación se realiza con el propósito de poder aplicar diferentes estrategias gerenciales enfocadas en la gestión humanista que aumenten la productividad de la Corporación TodoListo Express C.A, siendo el personal ubicado en puestos de trabajo acordes con las habilidades, destrezas y fortalezas que el mismo tenga, con la finalidad de proveer el bienestar del ser humano y por ende desarrollar el crecimiento de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

El desarrollo del marco teórico es de gran importancia en el desarrollo de las investigaciones debido a que en él se sustenta con base en argumentos legítimos el estudio, teniendo en cuenta investigaciones anteriores y un arqueo teórico de ciertos autores, de modo que en el análisis se pueda encontrar un apoyo significativo que ayude a la interpretación de los resultados. Éste marco se encuentran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos básicos y la operacionalización de variables.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, según Arias (2012:106) “...trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro proyecto.

La primera de las referencias que sirve de marco para el trabajo corresponde a Duno (2017), titulado: **“Estrategias gerenciales para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de las Pymes comercializadores de pintura electrostática en la Región Central del País”** dicho estudio fue presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Mención: Gerencia.

El estudio tuvo como objetivo principal Diseñar Estrategias gerenciales para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de las empresas PYMES comercializadoras de pintura electrostática en la región central, a fin de que estos trabajadores estén cada vez más comprometidos con las empresas y obtener resultados satisfactorios.

Por consiguiente la investigación antes nombrada se enfoca en mejorar la motivación en los empleados de las Pymes comercializadores de pintura electrostática en la Región Central del País, lo cual sustenta directamente el estudio planteado, debido a que la motivación es uno de los factores que está afectando el desempeño de los empleados de la Corporación TodoListoExpress C.A.

Caraballo, Maria (2017), presentó una investigación que tuvo como título: **“Plan de mejora del talento humano en superintendencia de Cajas de Ahorro (SUDECA) para 2015 basada en la Metodología Caf 2013”** ante la Universidad Central de Venezuela, optando por el título de Magíster Scientirum en Planificación del Desarrollo, Mención Global.

Ésta investigación se basó en la aplicación de la herramienta CAF 2013 para en la mejorar el talento humano. Cabe destacar que CAF 2013 es una herramienta de diagnóstico que e implementación de calidad total diseñada para organizaciones públicas que permite la mejora de los resultados organizacionales. Es así como el estudio expuesto tiene otro sustento por parte de éste antecedente, en virtud de que uno de los puntos de enfoque es el talento humano y las estrategias que se pueden aplicar para que el mismo se desarrolle de manera óptima y productiva en una organización.

Seguidamente se presenta la investigación de Vásquez (2015), su trabajo titulado: **“El recurso humano como factor estratégico para alcanzar los objetivos organizacionales”** fue presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster de Administración de Trabajo y Relaciones Laborales. Tuvo como propósito tomar en cuenta el recurso humano como el elemento más importante de una organización.

Es una investigación de campo de carácter descriptivo, la muestra fue no probabilística de tipo intencional, conformada por treinta (30) trabajadores y trabajadoras, de los distintos departamentos de este órgano de control; a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por treinta (30) preguntas con opción de respuesta dicotómica (Si-No), lo que contribuyó a la obtención de información necesaria para lograr los objetivos planteados en la investigación.

De ésta manera éste estudio sustenta la investigación planteada debido a que toman en cuenta directamente al recurso humano como el factor más importante en una organización, lo cual se quiere lograr en la Corporación TodoListo Express C.A.

De igual manera, Quirós (2015), en su trabajo de grado titulado: **“Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial”**. Esta investigación fue presentada ante la Universidad De Sevilla, Dpto de Administración de Empresas Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing) para optar al título de licenciado en mercadeo. Ésta investigación tiene como objetivo general que el recurso humano sea visto en una organización como algo más que una máquina y que el mismo sea considerado como un factor clave en la estrategia competitiva de la empresa. Por consiguiente, éste estudio sustenta el estudio expuesto debido a que en la Corporación TodoListo Express C.A se busca adaptar los puestos de trabajo de acuerdo a las capacidades y habilidades técnicas y académicas con los que cuente el personal con la finalidad de lograr el desarrollo óptimo de la empresa.

Por otro lado, Blas Arturo Ojeda y Neil Darío Vitola (2017) presento un trabajo de investigación titulado: **“Diseño de un modelo de gerencia estratégica para las empresas Hoteleras del departamento de sucre, en los municipios de Santiago de tolú y Coveñas, subregión golfo de Morrosquillo y Sincelejo”** ante Universidad Tecnológica de Bolivar, Colombia, optando por el título Magister en Dirección de empresas y Organizaciones Turísticas.

Esta tesis de grado es importante teniendo en cuenta que analiza la gestión desde un enfoque integral para las empresas familiares del sector turístico. Concluye “que el adecuado funcionamiento de la empresa familiar depende no solo de los propietarios que se desempeñan dentro de ella, sino, también de la armonía que haya entre todos sus miembros y sus trabajadores. Se relaciona con este trabajo de investigación debido a, que en la Corporación TodolistoExpress, la alta gerencia y uno de los trabajadores involucrados son familia, y esto hace que sea difícil gerenciar de la mejor forma. Además, dicha investigación sirve de guía para las estrategias que se quieren implementar.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 La Administración.

Stoner (1995), (p.10), desde finales del siglo XIX se ha definido la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Según Chiavenato (1993) (p.5), administración “significa una función bajo el mando de alguien, o sea, aquel que presta un servicio a otro”.

La administración está constituida por un proceso (el proceso administrativo) compuesto por cuatro funciones administrativas:

1. Planeación: es la percepción del futuro a fin de trazar el programa de acción que deberá realizarse.
2. Organización: es la constitución del doble organismo material y humano de la empresa.
3. Dirección: es el comando y la orientación para que el personal ejecute adecuadamente lo que fue planeado y organizado.
4. Control: es la verificación de que todo ocurrió de acuerdo con lo planeado y conforme a las órdenes impartidas.

2.2.2 Administración de Recursos Humanos

De acuerdo a lo planeado por Chiavenato (1999):

La administración de recursos humanos se prepara para colocar a las personas adecuadas en posiciones más idóneas en las circunstancias y en el momento adecuado para así alcanzar los objetivos de carácter individual como los de la organización a través de los procesos de reclutamiento y selección. (p. 96)

Desde este punto de vista, la planeación de recursos humanos es un proceso en donde se revisa sistemáticamente cuales son los requerimientos de personal para consolidar la cantidad necesaria de trabajadores con las habilidades solicitadas en el momento adecuado. La planeación de recursos humanos puede ser definida como un proceso que permite determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que una organización tendrá. Al determinar el número y tipo de empleados que serán necesarios, el departamento de recursos humanos puede planear todas las labores de reclutamiento, selección, capacitación y otras más suministrando a la organización el personal en el momento adecuado.

Ø Reclutamiento del Personal

Personas y organizaciones no nacen juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean como empleados y las personas escogen a las organizaciones donde pretenden trabajar y aplicar sus esfuerzos. Según Chiavenato (1990:94), señala que el reclutamiento es “un conjunto de procedimientos que tiende a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

· Selección de personal

Chiavenato (1999:185), define selección como “la escogencia el hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal”

Se podría resumir que la selección es el proceso de escogencia del candidato apropiado, que cumpla con los requisitos mínimos exigidos por el cargo solicitado, y de esta manera garantizar su efectividad en el puesto que va a ocupar dentro de la organización.

El siguiente paso es obtener información acerca de los candidatos mediante técnicas de selección: entrevistas, pruebas de conocimientos o habilidades, tests psicológicos, test de personalidad y técnicas de simulación. El proceso de selección puede encadenar estas técnicas en etapas, según la exactitud y precisión deseadas. Los resultados de la selección se evalúan con ciertos indicadores genéricos o con el cociente de selección. Lo más importante es la transferencia paulatina de las acciones y decisiones sobre reclutamiento y selección a los gerentes y sus equipos. La selección de personal atraviesa por un proceso de delegado y descentralización hacia los gerentes y sus equipos.

2.2.3 Dirección Como Función Administrativa

Según Henry Fayol (1916), (p.6) “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales”. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Etapas de la dirección administrativa

A grandes rasgos, podemos esquematizar las etapas de la dirección administrativa en:

Toma de decisiones. Ante algún tipo de imprevisto, situación retadora o evaluación de la organización, se impone la necesidad de una toma eficiente de decisiones, lo cual pasa a su vez por determinadas etapas:

- **Definir el problema.** Es decir, comprender la situación, los retos surgidos y/o los objetivos que se persiguen y que nos brindarán la orientación inicial respecto a cómo abordar el problema.
- **Evaluar las alternativas.** Todo problema puede abordarse desde distintos puntos de vista y puede resolverse o enfrentarse de modos distintos, más agresivos, más pacientes, más sagaces, etc. Antes de decidirse por alguno se deben revisar todas las opciones.
- **Tomar una decisión.** Finalmente deberemos decantarnos por alguna opción y aplicarla de manera específica, teniendo en cuenta un panorama de consecuencias posible y algún tipo de previsiones anticipadas.

Integración. Esta etapa implica la disposición de los elementos y recursos necesarios para ejecutar la decisión previamente tomada, a través también de diversas estrategias.

Motivación. El espíritu empresarial y la moral de equipo son también fundamentales para conseguir los objetivos y materializar el plan decidido, así que la dirección deberá llevar a cabo una revisión de las dinámicas motivacionales de la organización y emplear nuevas, reforzar las existentes o eliminar las contraproducentes.

2.2.4 Tipos de dirección administrativa

Existen diversas formas, tipos o estilos de dirección administrativa, los cuales tienen que ver directamente con el tipo de liderazgo ejercido, y que deben ser considerados orientaciones, más que categorías definidas y concretas. Hablamos de:

Dirección autocrática. Aquella en que la autoridad impone sus normas, criterios y decisiones sin consultar en absoluto a sus subordinados, por lo que suele generar ambientes de trabajo tensos y dictatoriales, en los que la disciplina y la inseguridad pueden ir de la mano.

Dirección Laissez-faire (“dejar hacer”). Un modelo de dirección que interviene muy poco en el desempeño de sus subordinados, permitiéndoles un altísimo grado de autonomía y decisión, lo cual puede hacer de ellos empleados con alta iniciativa, o puede conducir al desconcierto y al desorden.

Dirección democrática. Se inspira en los principios de la igualdad de oportunidades y de la consulta masiva para tomar decisiones, sin sacrificar por ello la estructura jerárquica de la organización. Suele ser la que mejores resultados arroja en una organización diversa o amplia.

2.2.5 Gerencia humanista

Kimakowitz, Pirson, Spitzeck, Dierksmeier, & Amann, (2011), (p.8), “consideran que la Gerencia Humanista es el logro de las prioridades definidas desde un principio y la liberación de la empresa de las restricciones que pueden obtener luego de establecer un único objetivo corporativo y del miedo constante a ser expuestos públicamente por el no cumplimiento de la legitimidad.”

La empresa humanista destaca cuatro principios:

1. Gradualidad. Las organizaciones deben percibir que la realidad humana presenta una gran diversidad de elementos, aspectos y matices que en el futuro tendrán que manejar y detectar por medio de la observación y el descubrimiento, en donde la comunicación es imprescindible aún antes que la propia técnica, considerando al ser humano bajo otra perspectiva, cuya apertura resaltará lo importante de su acción y participación en los procesos.

2. Complementariedad. Es necesario dejar atrás las ideologías y modelos del pasado, siendo necesario adoptar una nueva forma de pensar basada en la sensibilidad de lo plural y la diversidad que define la realidad actual, por lo que la empresa del futuro deberá desarrollar espacios de complementariedad y prácticas de proactividad, sinergia, colaboración y solidaridad.

3. Integralidad. Con una nueva forma de pensar, es posible desarrollar procesos inteligentes para lograr la gestión de la complejidad actual del ser humano, caracterizado por su pluralidad y la aceptación de la realidad conformada por varias facetas, enfocando la actividad empresarial en su visión y en el potencial creativo de las personas, precisando con claridad a dónde se quiere llegar, con quién y cómo.

4. Solidaridad. El interés exclusivamente económico es una realidad empresarial de tipo tradicional. La sensibilidad actual exige adicionalmente de nuevas formas de interacción, convivencia y relaciones interpersonales, creando las condiciones más favorables para ofrecer estabilidad, solidez y colaboración, en donde la observancia de valores como la confianza y la solidaridad, permiten consolidar y fortalecer la visión empresarial, en la que destaca el bienestar del hombre y de la sociedad.

Por otra parte, las organizaciones en el tiempo se han visto en la necesidad de adecuar sus estructuras para mejorar sus procesos gerenciales, desde el modelo vertical, organizaciones más planas, orientación por competencias, gestión del conocimiento, modelos mentales, aprendizaje por equipo, calidad total, por citar algunos de ellos, cuyo enfoque se caracteriza básicamente por mejorar la calidad de la contribución de las personas, identificando y relacionando la misión, visión, objetivos y metas organizacionales.

Sin embargo, ante una nueva forma de considerar al ser humano en el trabajo, es imprescindible reconocer sus valores y la importancia real que éste tiene en los diversos procesos. Retomando el análisis realizado por Grieves (2000), sostiene que las organizaciones en la actualidad necesitan de una colaboración estrecha entre la organización y el recurso humano y dependiente una de otra, promoviendo el desarrollo y beneficio mutuo. El conocimiento laboral requiere fomentar la cualidad de sumar experiencia y habilidad multidisciplinaria y aprendizaje colaborativo para compartir ese conocimiento y redes estratégicas de comunicación e información que permitan potenciar las oportunidades.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Gerencia: conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

Estrategia: Es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

Motivación: Son las cosas que mueven al trabajador a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación de sus labores.

Satisfacción laboral: La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

Dirección Administrativa: Es la encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conlleven al buen funcionamiento operativo-administrativo de una organización.

Organización: Una organización, es un grupo social compuesto por personas naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno.

Clima organizacional: se refiere a la percepción del ambiente interno entre los miembros de una empresa y está estrechamente relacionado con sus comportamientos.

Proceso administrativo: es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1 Tipo y Nivel de Investigacion.

El presente estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible; en relación a esto FIDIAS ARIAS, (2012) (p.5). Lo define como: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”

De allí que, el estudio encaja en esta modalidad de investigación, ya que el propósito principal fue proponer estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A. que permitirá resolver el problema en el que se enmarca la investigación

En lo relativo al estudio de campo Fidias, arias (2012), (p.7). Expresa que: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”

La investigación de campo fue necesaria e indispensable, ya que se acudió a la empresa para realizar un diagnóstico de la situación presenta para luego recolectar toda la información de la problemática planteada.

Además, se sujetó bajo el tipo de investigación descriptiva, la cual es definida según Arias (2012), de la siguiente manera:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

En este orden de ideas, la realización del trabajo se logró con recolección y análisis de datos para de ésta manera, llegar a conocer la situación actual con respecto al desempeño laboral en la Corporación Todolisto Express, C.A dando explicaciones a los asuntos que guardan relación con la misma.

3.2. Fases Metodológicas

3.2.1. Fase 1: Diagnóstico de la situación actual con respecto al personal que labora en la Corporación Todolisto Express, C.A.

Con el fin de obtener información fundamental, es importante determinar con claridad las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron, debido a que estarán destinados a conocer las necesidades y así recolectar los datos de la realidad aplicados a la situación a estudiar, para su posterior análisis; con el fin de determinar las necesidades del objeto estudiado. Según Arias (2006:53), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”.

En el caso del presente proyecto de investigación, la técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario según Tamayo y Tamayo (2008:124), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. Dicho cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Corporación TodoListo Express, C.A, con la finalidad de identificar la problemática con respecto al bajo desempeño laboral que afecta a dicha organización.

Arias (2006:81), determina que una población “es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. De igual manera Arias (2006:83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Con respecto a lo anterior mencionado, la población que fue utilizada como objeto de estudio y a la cual se le implementó las técnicas e instrumentos de recolección de datos estuvo comprendida en un total de ocho (8) personas a las cuales se les aplicó el cuestionario que fue validado según el juicio de experto.

La muestra en el presente estudio estuvo conformada por 8 personas, considerándose como una población finita, y pequeña, razón por la cual no fue necesario hacer un muestreo, sino un censo tomándolos a todos en cuenta para efectos de la aplicación del cuestionario.

3.2.2. Fase 2: Identificación de las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas a través de la matriz FODA en el personal de la Corporación Todolisto Express C.A.

Las técnicas de análisis sirvieron para determinar si existe una relación entre dos variables cuantitativas diferentes, analizando la información o los datos obtenidos en el estudio. Este análisis se puede hacer de diversas maneras según el tipo de estudio y el método que se aplicó. La elección del tipo de análisis dependió de los datos que se han recolectado. Tamayo y Tamayo (2007:60), señala “a través de la estadística se procesan los datos obtenidos para describir, organizar, analizar e interpretar en forma apropiada los resultados”. Al obtener estos resultados, fueron utilizados para construir una matriz FODA, la cual nos facilitó la obtención de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que puedan presentarse de la empresa en estudio.

3.2.3. Fase 3: Diseño de estrategias gerenciales para el manejo del recurso humano de la Corporación Todolisto Express, C.A.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo que se analizó en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar estrategias para mejorar el manejo del recurso humano de la Corporación Todolisto Express C.A, con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia y promover el desempeño eficiente del personal, por ello, todas las empresas dependen de personas calificadas, motivadas, integrales y productivas para alcanzar sus objetivos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

El siguiente capítulo tiene como objetivo principal el desarrollo de las fases metodológicas, las cuales fueron: 1) Diagnosticar de la situación actual con respecto al personal que labora en la Corporación Todolisto Express C.A. 2) Identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas a través de la matriz FODA en el personal de la Corporación Todolisto Express C.A. 3) Diseñar estrategias gerenciales para el manejo del recurso humano de la Corporación Todolisto Express C.A.

Presentando de forma organizada la información y datos recolectados a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores de Corporación Todolisto Express C.A, se procedió a realizar un análisis de cada una de las respuestas obtenidas en el instrumento de recolección de datos, donde según la metodología para dicho análisis fue predominantemente cuantitativo, aun cuando también se utilizaron procedimientos cualitativos en virtud a que se usaron medidas pertenecientes a la estadística descriptiva tales como, porcentajes y frecuencias.

4.2. Fase 1: Diagnóstico de la situación actual con respecto al personal que labora en la Corporación Todolisto Express C.A.

Para detectar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en la Corporación Todolisto Express C.A, se aplicó la observación directa, esta se realizó de acuerdo a las actividades diarias que se realizan dentro de la organización, A continuación se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de la lista de cotejo en la empresa de estudio.

Cuadro 1. Lista de Cotejo

Ítem	Aspectos a Observar	Si	No
1	Presta buena atención a los consumidores.	X	
2	Es una empresa reconocida a nivel regional.		X
3	Todos los trabajadores que conforman la organización cumplen con cada una de la funciones del cargo que deben desempeñar.		X
4	Existe presencia constante por parte de la alta gerencia.	X	
5	Se observa trabajo en equipo.	X	

Fuente: Arias y Rodríguez (2020)

Análisis

Ítem uno. En la Corporación TodoListo Express C.A, se observa que los empleados prestan una buena atención a los clientes debido que parte del concepto de la empresa se basa principalmente en la calidad de atención que brinda a sus consumidores con la finalidad de la captación exitosa de clientes.

Ítem dos. La organización aún no cuenta con el reconocimiento regional, debido al poco tiempo que tiene en el Mercado. Además no cuenta con la inversión necesaria en publicidad y mercadeo que impulse el negocio.

Ítem tres. Se observa que no todos los trabajadores que conforman a la organización cumplen con cada una de las funciones a desempeñar según el cargo que ejerzan, esto se debe a la falta de personal en días con alta concurrencia de consumidores.

Ítem cuatro. Se visualizó la presencia constante de la alta gerencia en la organización y una de las razones es debido a la falta del personal, lo cual trae como consecuencia que los gerentes se vean en la necesidad y obligación de cubrir cargos del personal ausente y por ende sus funciones.

Item cinco. En el ítem número cinco se visualiza que en la Corporación TodoListo Express C.A, se trabaja en equipo debido a que los trabajadores están trabajando juntos desde la apertura de la organización lo cual permite desarrollar el trabajo en equipo.

Siguiendo con el desenvolvimiento de la investigación, a continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, con las cuales se pudo conocer cómo es la situación actual en la empresa Corporación TodoListo Express, C.A dicha encuesta fue aplicada a una muestra de ocho (8) trabajadores.

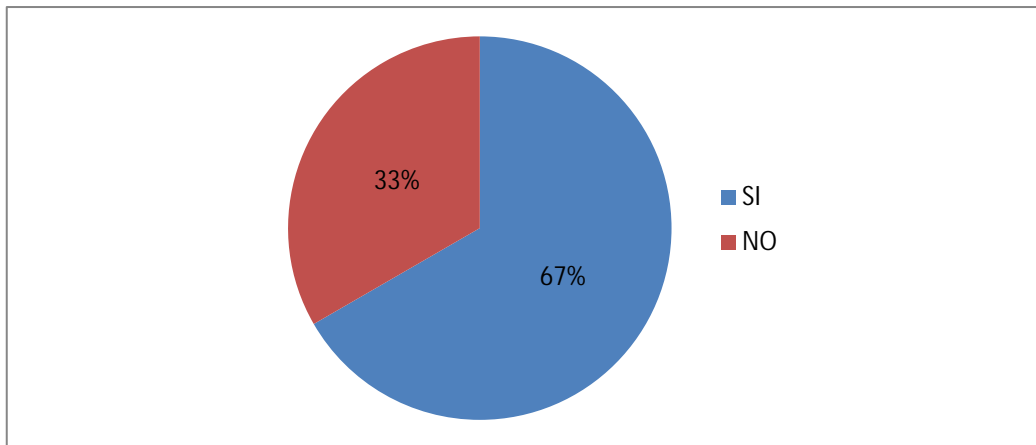
Ítem 1.- ¿Considera el ambiente laboral agradable?

Cuadro N° 2 Ambiente Laboral

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	04	67%
NO	02	33%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 1. Distribución de frecuencias Ítem 1



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En éste caso, los trabajadores expresaron sentirse cómodos con el ambiente laboral dentro de la empresa, debido a que la mayoría de ellos respondió de manera afirmativa a ésta pregunta, siendo sólo el 33% quienes señalaron lo contrario. Cabe destacar, que su comodidad proviene de que han trabajado juntos desde la apertura de la empresa, gracias a esto han desarrollado vínculos que los unen no solo en el área laboral sino fuera de ella. Sin embargo, se puede apreciar que si existe cierta inconformidad por parte de los trabajadores respecto al ambiente laboral dentro de la empresa.

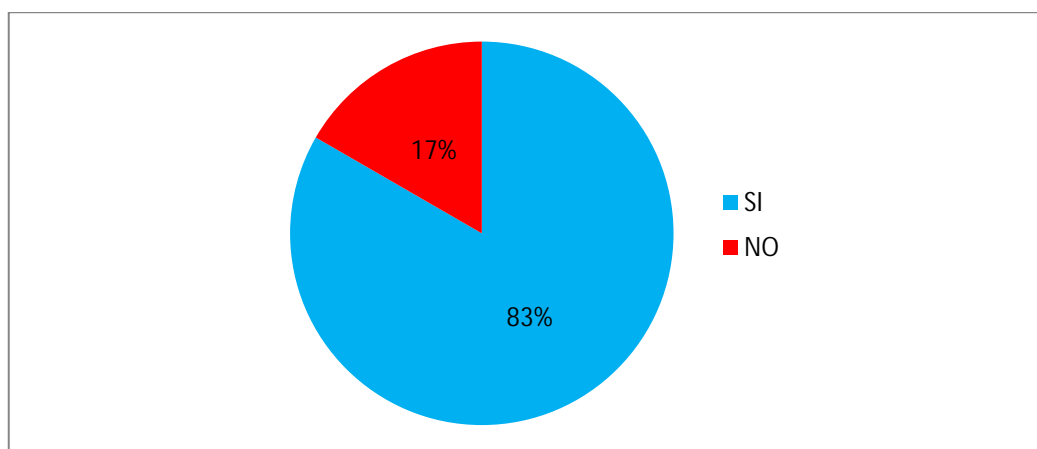
Ítem 2.- ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros?

Cuadro N° 3 Trabajo en equipo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	05	83%
NO	01	17%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020) a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 2. Distribución de frecuencias Ítem 2



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el ítem n 2, el 84% de los trabajadores respondieron de manera positiva expresando que mantiene buenas relaciones con sus compañeros, sin embargo el 16% de la población señaló lo contrario. Aunque el porcentaje es mínimo es claro que no todos se sienten a gusto con las relaciones laborales que se desarrollan dentro de la organización afectando de esta manera el desempeño que cada uno de ellos pueda tener en sus actividades y tareas diarias y por ende a la organización.

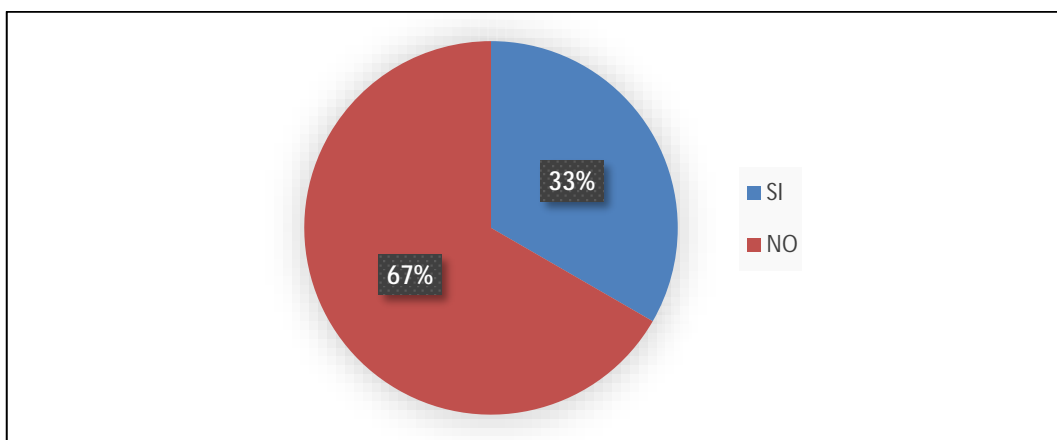
Ítem 3.- ¿Cree usted que su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones?

Cuadro N° 4 Toma de Decisiones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	02	33%
NO	04	67%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 3. Distribución de frecuencias Ítem 3



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

Con respecto al cuadro N° 3, gráfico 3, se puede visualizar que el máximo porcentaje obtenido en este ítem, con sesenta y seis por ciento (66%), confirma que los trabajadores que laboran en la empresa Corporación Todolisto Express, C.A, no se sienten incluidos a la hora de la toma de decisiones en la organización, expresado un claro descontento con la gerencia. No obstante, el 33% de los trabajadores expresaron lo contrario, señalando que sus opiniones e ideas son tomadas en cuenta por la gerencia a la hora de tomar decisiones importantes que afecten el futuro de la empresa y por ende el de ellos mismos.

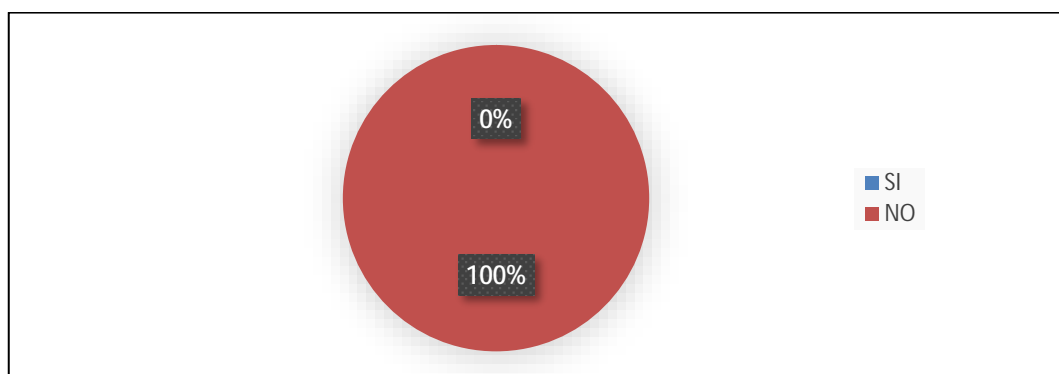
Ítem 4.- ¿Se siente a gusto con su salario?

Cuadro N° 5 Remuneración

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	06	100%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 4. Distribución de frecuencias Ítem 4



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el gráfico N° 4, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados, afirma que no se sienten a gustos con la remuneración obtenida por parte de la empresa, esto fácilmente se le puede adjudicar a la hiperinflación que se vive actualmente en el país, donde cada día los precios suben, el dólar sube y la moneda se deprecia. Al no estar siendo remunerados debidamente, puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, es por ello que se les debe motivar con bonos, premios y crecimiento personal.

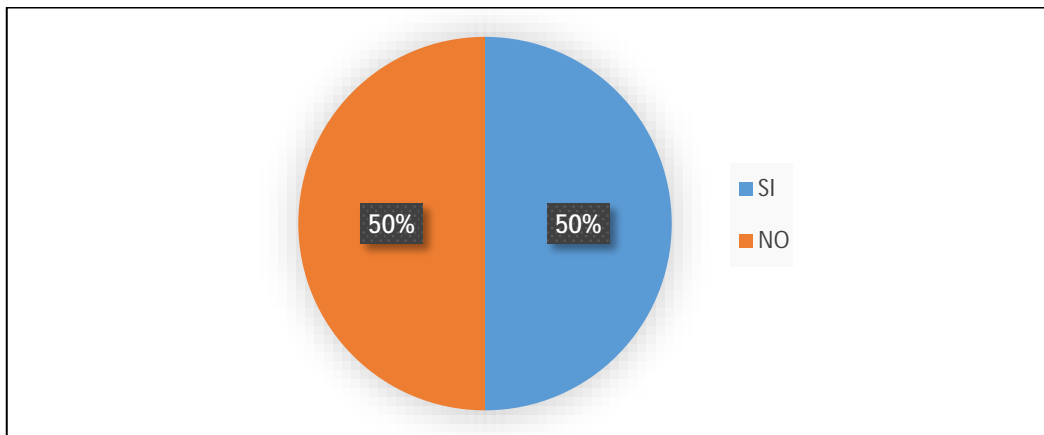
Preguntas dirigidas a la Gerencia.

Ítem 5.- ¿Se siente a gusto con el desempeño laboral de su equipo de trabajo?

Cuadro N° 6 Desempeño laboral

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	01	50%
NO	01	50%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En éste caso, se muestra una opinión muy dividida por parte de la gerencia, el cincuenta por ciento (50%) no se siente a gusto con el desempeño laboral de su equipo de trabajo, mientras la otra mitad expresa lo contrario, lo que pone en evidencia la discordancia que hay entre las opiniones gerenciales dentro de la empresa, además de que cada uno de ellos presenta criterios totalmente diferentes para la evaluación del desempeño de su personal ocasionando diversas opiniones y por ende discordancia entre ellos.

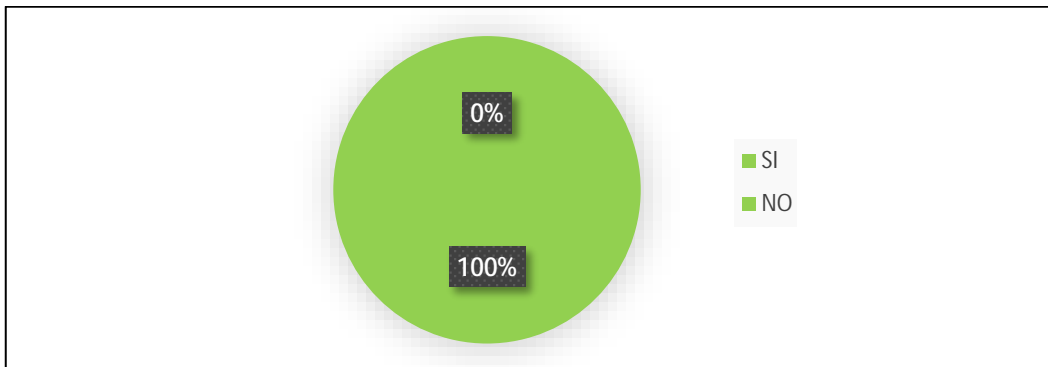
Ítem 6.- ¿Mantiene buenas relaciones con sus trabajadores?

Cuadro N° 7 Relaciones Laborales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	02	100%
NO	0	0%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 6. Distribución de frecuencias Ítem 6



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

La gerencia expresa claramente y de manera unánime que mantiene buenas relaciones con sus trabajadores, arrojando un porcentaje de cien por ciento (100%), lo que evidencia que existe un ambiente laboral favorable dentro de la organización por parte de los gerentes. De ésta manera se evidencia que en cuanto a las relaciones humanas existen muchos inconvenientes

No obstante, como en todo equipo de trabajo existen conflictos internos y esto se debe a las diferentes personalidades, actitudes, y comportamientos que se encuentran dentro de una organización. Es por ello, que la gerencia debe administrar dicho recurso de la mejor manera para que los mismos se sientan bien dentro de su espacio de trabajo.

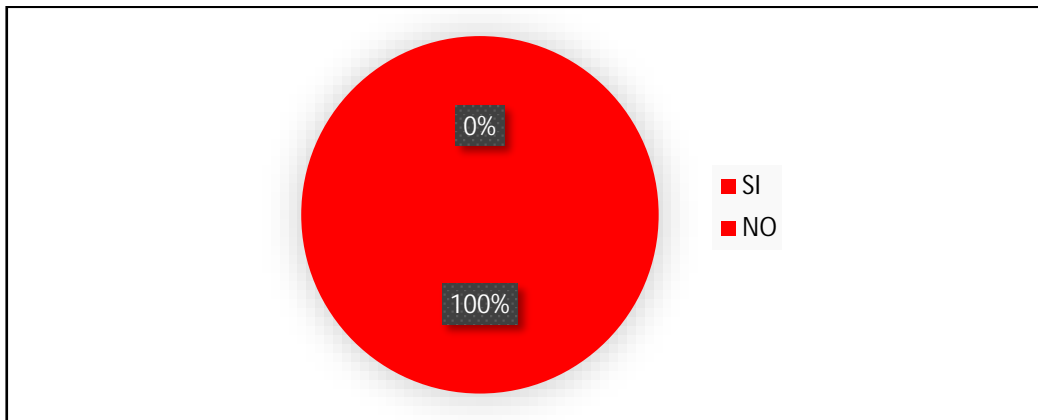
Ítem 7.- ¿Cree que existe alguna falla respecto a la manera en que gerencia?

Cuadro N° 8 Gerencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	02	100%
NO	0	0%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado

Gráfico 7. Distribución de frecuencias Ítem 7



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el gráfico n 7, se visualiza que el cien por ciento (100%) de la población encuestada considera que existen fallas a la hora de gerenciar. De esta manera se evidencia que existen fallas por parte de la gerencia quienes o afirmaron en su totalidad, lo que se evidencia en el desarrollo de las actividades diarias de cada trabajador al no tener una voz de mando adecuada que los ayude a cumplir sus funciones diarias, afectando así su desempeño y por ende el desarrollo de la empresa.

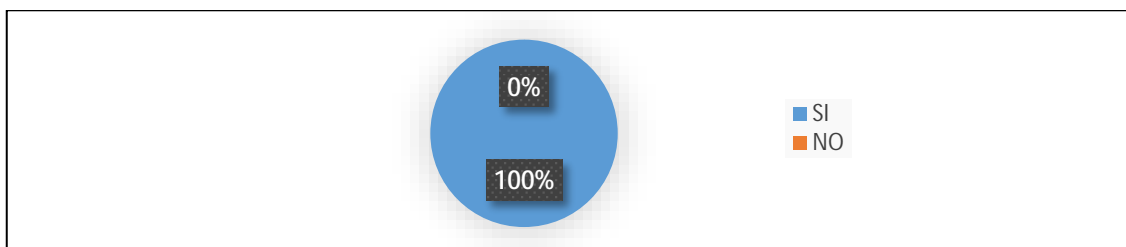
Ítem 8.- ¿Toma en cuenta las opiniones e ideas de sus trabajadores?

Cuadro N° 9 Toma de decisiones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	02	100%
NO	0	0%

Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Gráfico 8. Distribución de frecuencias Ítem 8



Fuente: Arias y Rodríguez (2020), a partir del instrumento aplicado.

Análisis

En el cuadro N° 8, gráfico 8, ítem8, se tiene por resultado que, el cien por ciento (100%) de la población encuestada siente que toma en cuenta las decisiones y opiniones de sus empleados en pro de la organización con la finalidad de promover su crecimiento y desarrollo. Que los empleados se sientan incluidos a la hora de que la gerencia tome decisiones que son de suma importancia para la organización desarrolla en ellos un sentido de pertenencia que es satisfactorio para la empresa, debido a que se sienten más comprometidos a la hora de alcanzar metas y objetivos establecidos.

4.2.1. Análisis General de los Resultados Obtenidos del Cuestionario Aplicado

Tomando en consideración que en el diagnóstico realizado los resultados arrojaron que es necesario reforzar la comunicación en la empresa Corporación TodoListo Express, C.A, ya que se puede apreciar claramente que no existe una fluida comunicación por parte de la alta gerencia, debido a que la gerencia considera que toma en cuenta las opiniones e ideas expuestas por parte de los empleados, y la mayoría de los empleados considera lo contrario, esto provoca confusión y estancamiento laboral, a pesar de lo anterior, los cuatro (6) trabajadores han desarrollado la habilidad de trabajar en equipo, debido a que laboran juntos desde la apertura de la organización , han aprendido a comunicarse entre ellos para lograr las metas organizacionales, lo que ha conllevado que se desarrollen buenas relaciones laborales.

No obstante, respecto al ambiente laboral, se percibe que es agradable y que en general tanto empleados como gerencia se sienten cómodos con el clima organizacional que se ha desarrollado en la organización. Aunque existen empleados que expresaron lo contrario, se adjudica esta incomodidad al descontento que tiene el personal en lo que respecta a la remuneración obtenida por parte de la empresa. La situación país es un factor fundamental y elemental en este problema, debido a que la remuneración es la que la empresa se encuentra en posibilidad de ofrecer a sus empleados.

Ahora bien, la gerencia no se encuentra muy contenta con el desempeño laboral que perciben por parte de sus trabajadores, lo que se evidencia claramente en el ítem 5, gráfico 5, donde se visualiza una opinión dividida por parte de la alta gerencia que conforma la empresa. Sin embargo, ellos mismos señalaron que existen fallas a la hora de gerenciar, lo que obviamente causa que el desempeño laboral de sus empleados no sea el que se espera generando un claro descontento. La gerencia que forma parte de la empresa Corporación TodoListo Express C.A, cuenta con muy poca experiencia en éste área de manera que se puede entender claramente que existan este tipo de fallas sin embargo es necesario que exista una capacitación adecuada para este personal ya que esto está afectando directamente el desarrollo de la organización.

4.3. Fase 2: Identificación de las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas a través de la matriz FODA en el personal de la Corporación TodoListo Express, C.A.

Con el propósito de poder cumplir con el objetivo de esta investigación, el cual, es la presentación de una propuesta donde se exprese de forma clara y precisa las estrategias gerenciales para la administración de los recursos humanos en la empresa Corporación TodoListo Express C.A, donde a través de la observación directa y la aplicación de una encuesta a los trabajadores de dicha organización, se detallan en una matriz las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Según sus siglas la matriz FODA permite definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de la empresa, la matriz se desglosa de la siguiente manera:

F) Fortalezas: son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas; (O) oportunidades: se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa ; (D) debilidades: se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados y por ultimo; (A) Amenazas: son los acontecimientos externos del negocio.

La presentación de la matriz FODA es de gran importancia para el siguiente trabajo de investigación debido a que permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en la empresa Corporación TodoListo Express, C.A, con el fin de tener más y mejor información al momento de realizar las estrategias que se ajusten a la problemática de la organización, dando como resultado soluciones que puedan ayudar de manera eficiente a las administración de recursos humanos. Cabe resaltar que dicha información se obtuvo de la observación directa que se realizó dentro del restaurante.

Cuadro N° 10 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1- Ayuda estudiantil para la capacitación del personal. F2- Conservan clientela. F3- Se mantiene la calidad en el servicio. F4- Tiene una buena ubicación geográfica. F5- Los gerentes ofrecen facilidades de pago de los productos de la organización para los trabajadores.	O1- Expandirse a nivel regional. O2- Aumentar la rentabilidad del negocio aprovechando sus fortalezas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1- Fallas en el cumplimiento de las funciones del cargo. D2- Incumplimiento de los horarios de trabajo. D3- Situación económica interna. D4- Ausencia de bonos de productividad. D5- Falta de publicidad y mercadeo.	A1- Competencia. A2- Situación, social, política, económica. A3- Descontento del personal.

Fuente: Arias y Rodríguez (2020).

Cuadro N° 11 Cruce de Estrategias Matriz FODA

Estrategia DA	Estrategia FA
D5A1- Invertir en publicidad y mercado para superar a la competencia.	F1A3- Motivar al personal descontento a través de la ayuda estudiantil.
Estrategia DO	Estrategia FO
D5O1- Expandirse a nivel regional aumentando la inversión en publicidad y mercadeo.	F3O2- Mantener la calidad en el servicio para así aumentar a rentabilidad en la organización.

Fuente: Arias y Rodríguez (2020).

Análisis Interno:

Con respecto al análisis realizado, se determinó que la empresa Corporación TodoListo Express C.A, presenta algunas debilidades referentes a las funciones que debe desarrollar el personal, el cual incumple constantemente con el horario de trabajo, lo que trae como consecuencia que la gerencia se vea obligada a cumplir con funciones que no le corresponden descuidando sus funciones reales.

Es sumamente importante resaltar que no hay una supervisión real por parte de la gerencia hacia los trabajadores, dado a que como se menciona anteriormente el gerente se ve en la obligación de desempeñar funciones que no le corresponden.

Si bien es cierto que existe una serie de debilidades muy fuertes, también encontramos unas fortalezas en cuanto al recurso humano, quienes con el tiempo han desarrollado la habilidad de trabajar en equipo de manera exitosa lo que de alguna u otra forma ayuda a que se cumplan las metas y objetivos establecidos por la empresa.

Análisis Externo:

Con relación a lo observado en cuanto a las amenazas y oportunidades, la empresa Corporación TodoListo Express C.A, presenta problemas debido a la situación social-política y económica que se vive en el país, debido a esto varios empleados han optado por migrar y abandonar sus cargos de trabajo en la organización lo cual trae como consecuencia la falta del personal, aunado a ello el constante incumplimiento de horario por parte de los trabajadores.

Además el personal expresa descontento por la remuneración recibida por parte de la empresa, a causa de la situación del país los salarios no son rentables dejando vacíos en las necesidades personales de los trabajadores. Por otro lado, la inversión en publicidad y mercadeo trae como consecuencia la expansión a nivel regional en un principio. Por último, la inversión en publicidad y mercadeo genera mayor rentabilidad. Y esto a su vez, el crecimiento y desarrollo económico de la organización.

4.3 Fase 3: Diseño de estrategias gerenciales para el manejo del recurso humano de la empresa Corporación TodolistoExpress C, A.

A través del análisis de las fases de investigación anteriores y la obtención de una serie de resultados, se procedió a la última fase metodológica donde se diseñaron las estrategias gerenciales para el eficiente manejo del recurso humano en la empresa de acuerdo con el orden estipulado, el capítulo v, donde se desarrolló la propuesta, está estructurado de la siguiente manera:

- Ü Presentación de la Propuesta.
- Ü Justificación de la Propuesta
- Ü Objetivos de la Propuesta
- Ü Factibilidad de la Propuesta
- Ü Factibilidad técnica.
- Ü Factibilidad operativa
- Ü Factibilidad económica.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

La propuesta se basa en el establecimiento de estrategias gerenciales para el eficiente manejo de la administración del recurso humano de la empresa en estudio, dichas estrategias fueron desarrolladas a lo largo de esta investigación para que a través de la recolección de datos y una serie de análisis, encontrar las soluciones más efectivas y exitosas a la problemática hallada en la carnicería y charcutería Corporación TodoListo Express C, A.

Detallando un poco más la problemática detectada, nos topamos con que la gerencia no desarrolla sus funciones de manera óptima, afectando así el manejo de la organización y por ende el desempeño de los empleados. La inexperiencia que posee la gerencia en la empresa Corporación Todolisto Express C.A, ocasiona deficiencias a la hora de asignar tareas y actividades al personal que labora dentro de la empresa y genera el uso de técnicas y métodos que forman parte de la gerencia tradicional, enfocada en la obtención de utilidades sin darle la importancia necesaria al recurso humano, adjudicando funciones no aptas al personal.

Es primordial que en toda empresa se tenga una excelente delimitación de las funciones de los cargos que cada una de las personas van a desempeñar dentro de la organización ya que así se tendrá en claro qué obligaciones y qué competencias tienen que cumplir a lo largo de su jornada. Cabe resaltar que esta precisión aporta claridad, motivación y seguridad al trabajador.

Por lo tanto, con respecto a lo anteriormente explicado, podemos desarrollar una propuesta basada en la gerencia humanista, otorgando más importancia al recurso humano de la empresa con la finalidad motivarlos e incentivarlos a maximizar su desempeño laboral, con el propósito de lograr el crecimiento en el mercado de la empresa Corporación Todolisto Express C.A alcanzando las metas y objetivos establecidos.

5.2. Justificación de la propuesta

Las empresas tienen como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento en el uso de los recursos que poseen, en el caso de esta investigación, sería lograr el mejor desarrollo de las funciones gerenciales con la finalidad de obtener el máximo rendimiento posible en todos los recursos que ésta posee tanto humano como financiero, es por ello que surge la necesidad de lograr establecer estrategias gerenciales para la administración de los recursos humanos.

Ahora bien, que al tener un buen clima organizacional, se tiene una empresa próspera, por ende los trabajadores realizarán sus actividades logrando los objetivos y metas organizacionales así como el crecimiento personal. Por éste motivo, no se puede limitar cuando hablamos del recurso humano, siendo éstos el activo más valioso de una empresa. Es por ello que la gerencia debe estar siempre pendiente de sus trabajadores, tomar en cuenta sus opiniones, motivar y recompensar los logros.

A través del tiempo se ha demostrado que el recurso más importante de cualquier empresa es el recurso humano, sin ellos la empresa no crece, por muchos recursos económicos o materiales que la misma posea, dejando atrás la creencia de que el hombre es una máquina y debe limitarse solo a realizar las actividades y tareas asignadas por sus superiores sin que éstos se preocupen por sus necesidades personales y crecimiento personal. Los trabajadores son los que captan clientes, los que realizan las ventas o los que ponen en marcha las máquinas; es por ello que la persona es el valor más importante de una empresa y la dirección de cualquier organización si quiere que su empresa se desarrolle y crezca debe ser consciente de ello.

5.3. Objetivos de la propuesta

5.3.1. Objetivo general de la propuesta

Diseñar estrategias gerenciales la cuales mejoren el rendimiento de los trabajadores bajo el enfoque humanista en la empresa Corporación Todolisto Express C.A.

5.3.2. Objetivos específicos

-Formular la misión, visión y valores organizacionales de la empresa Corporacion Todolisto Express, C.A

-Implementar programas de capacitación dirigido al personal administrativo de la empresa Corporación TodoListo Express, C.A sobre la gerencia humanista.

-Establecer las estrategias gerenciales para la administración del recurso humano en la empresa Corporación TodoListo Express, C.A.

5.4. Factibilidad de la propuesta.

La propuesta presentada se considera factible, debido a que se acopla a las necesidades que presenta el área de Recursos Humanos de la empresa Corporación Todolisto Express C.A, cabe resaltar que para la implementación de la propuesta se cuenta con la aceptación de dicha área, igualmente la organización cuenta con la capacidad de asumir el diseño y puesta en marcha de la propuesta.

5.4.1. Factibilidad técnica.

Técnicamente, la empresa Corporación Todolisto Express C.A, dispone de equipos tecnológicos y todos los aspectos técnicos que se requieren para la puesta en marcha de la propuesta.

5.4.2. Factibilidad operativa.

El proyecto es factible desde el punto de vista operativo, ya que la empresa cuenta con personal e infraestructura en donde se hace posible la implementación y puesta en marcha de las estrategias gerenciales para la administración de recursos humanos.

5.4.3. Factibilidad económica.

La factibilidad económica demuestra la capacidad de pago de la empresa en estudio, desde el punto de vista económico, la propuesta es viable para empresa Corporación Todolisto Express C.A, ya que se pudo comprobar que cuenta con los recursos económicos necesarios y suficientes.

5.5. Desarrollo de la Propuesta.

Objetivo 1. Formular la misión, visión y valores organizacionales de la empresa Corporación Todolisto Express, C.A.

El objetivo de esta estrategia es dar a conocer la misión de la empresa, esta debe ser cultivada y divulgada para que los empleados tomen conciencia de ella y sea parte de su compromiso con la organización y los clientes. Por otro lado, la visión es la ambición de la empresa, lo que quiere llegar a ser en un futuro a largo plazo. La importancia de la misma radica en que es una fuente de inspiración para el negocio.

Misión.

La Corporación Todolisto Express C, A es una empresa encargada de comercializar carne, pollo, charcutería y comida preparada, cumpliendo con las normas de calidad e higiene que exige el mercado, a través de un personal calificado. Pretende brindar un excelente servicio a sus clientes satisfaciendo sus necesidades por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad con excelente servicio y atención.

Visión

Posicionarse como la mejor empresa en venta de carne, pollo y comida preparada en el Estado Carabobo, ser la primera elección para el cliente, ofreciendo soluciones innovadoras con calidad y un servicio de primera. Con un agradable ambiente de trabajo y trabajo en equipo.

Valores:

Es un elemento clave por los que se rigen las personas que colaboran y los empleados que trabajan junto para poder obtener el mismo objetivo para una organización.

- Compromiso: en la calidad y en la mejora continua de nuestros productos y procesos.
- Integridad: en cada relación que tenemos y las acciones que tomamos.
- Respeto: a la dignidad de la persona humana en relación a nuestros clientes, consumidores, proveedores y en especial con nuestro personal.
- Trabajar: con intensidad, ilusión e inteligencia.
- Actuar: con austeridad y sencillez.

Objetivo 2. Implementar programas de capacitación dirigido al personal administrativo de la empresa Corporación TodoListo Express, C.A sobre la gerencia humanista.

Finalidad: tomar acciones formativas que permita instruir a la gerencia sobre el enfoque humanista con el propósito de mejorar el manejo del recurso humano.

•Realizar un diagnóstico sobre el manejo del recurso humano en la empresa, a través de la observación directa, la cual permite obtener información y decidir planes de acción.

•Planificar que acciones formativas emplear para la selección de las necesidades detectadas con el fin de manejar y/o eliminar las inquietudes del personal, alineado con los objetivos de la organización, basándose en charlas de formación este es un método muy útil que informa al personal sobre un tema en específico que puede ser dictado de manera interna, es decir dentro de la empresa

•Ejecutar el plan de formación seleccionado el cual tiene como objetivo entre dar conocer, ofrecer y coordinar las actividades de capacitación prevista para satisfacer las expectativas organizacionales e individuales

•Evaluar los resultados de la capacitación, cuya importancia es lograr una gestión efectiva y de calidad para la organización mediante la observación y aplicación de encuestas que permiten ver el alcance y el conocimiento adquirido en los planes de formación ejecutados.

Objetivo 3. Establecer las estrategias gerenciales para la administración del recurso humano en la empresa Corporación TodoListo Express, C.A.

La gerencia moderna en las instituciones exige asumir nuevos retos, los grandes cambios que se suceden en el entorno, hacen que se asuman nuevas estrategias y modelos de gerencia. Además hoy en día, la gerencia humanista ha llevado a las empresas a modificar el paradigma de la gerencia tradicional la cual solo se preocupaba por la rentabilidad de la organización, sin importar la motivación e intereses del capital humano.

Las estrategias que se proponen son las siguientes:

Aptitudes y Responsabilidades de la Gerencia:

- **Liderazgo:** La gerencia debe incentivar y coadyuvar a los empleados en el desarrollo de conocimientos para realizar sus funciones de la mejor manera aumentando el desempeño propio y a su vez de la organización. Además, la gerencia debe estar a disposición de los trabajadores cuando los mismos presenten problemas debido a la situación económica-social para que la misma no les afecte en su desempeño.
- **Concientización Organizacional:** La administración de la organización debe asegurar que los empleados adquieran y practiquen aquellas conductas requeridas por los valores organizacionales de la empresa. Proveer retroalimentación a sus trabajadores y servir de ejemplo de aplicación y práctica de dichas conductas.

Fomentar el Trabajo en equipo:

- Permite compartir responsabilidad y funciones para aligerar la carga de trabajo de cada individuo.
- Mejora el Ambiente laboral.
- Actuar en armonía para atender a los clientes de la mejor manera
- Fortalece el compromiso con la organización

Motivación a través de la Gerencia Humanista:

- Charlas constantes con los empleados para conocer sus necesidades.
- Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización, incluyendo la comunicación gerencia-empleados

- Crear un ambiente de aceptación y respeto entre los miembros.
- Eliminar los pensamientos negativos sobre la empresa para reemplazarlas con creencias positivas.

Análisis de las Necesidades y Toma de Decisiones:

- Permitir a los empleados realizar propuestas de mejora en la organización y elegir entre esas propuestas, la más adecuada.
- Puesta en marcha de la propuesta a los 7 días de haberse aprobado
- Realizar periódicamente evaluación y seguimiento de las mejoras realizadas.
- Fomentar actividades extra laborales para la integración del personal.

CONCLUSIONES.

En el siguiente apartado se presentan las conclusiones que surgen en el desarrollo de esta investigación:

Con el propósito de dar respuesta a los objetivos que se establecieron en este trabajo de grado, tenemos como primer objetivo: **Diagnosticar la situación actual del proceso de gestión del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.**, a través de la recolección de datos con la observación directa y la aplicación de cuestionarios se obtuvo las siguientes conclusiones:

Es un hecho el incumplimiento por parte de la Gerencia de la empresa Corporación TodoListo Express, C.A, el no proporcionar la capacitación necesaria a todos sus trabajadores, es por ello que algunos de los trabajadores no realizan sus actividades de manera eficiente, afectando así el desempeño que tienen dentro de la empresa. Ésta es una de las características típicas de la administración tradicional, donde se veía al hombre como una máquina capaz de ejecutar cualquier actividad que se le asigne, sin embargo esto trae consecuencias en el desempeño del trabajador.

En atención al segundo objetivo planteado: **Identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a la administración de RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.**, determinó que:

Es un empresa pequeña y nueva la cual no cuenta con el reconocimiento regional, sin embargo posee una muy buena posición geográfica, conservan una clientela que va desde niños, adultos y adultos mayores quienes consumen productos de calidad a uno módico precio.

En cuanto a las debilidades, se determinó la falta del cumplimiento de las normas y políticas de las funciones de los cargos, propiciado por la Gerente General del Restaurante, quien falla principalmente en el manejo del recurso humano pues no tiene la experiencia y conocimiento necesario para trabajar con el personal.

Finalmente se concluye en **Diseñar las estrategias gerenciales para el manejo del recurso humano de la empresa Corporación Todolisto Express C.A.**

que favorezcan e impulsen el área de recursos humanos con el objetivo de conseguir las mejoras pertinente.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones que surgen del estudio realizado, las cuales servirán para futuras investigaciones:

- Crear competencias gerenciales que los desarrollen como gerentes a nivel personal y colectivo, así como inculcar a sus empleados los valores que pretende seguir la empresa.
- Se le recomienda a la empresa Corporación Todolisto Express C.A, hacer cumplir las normas y políticas en cuanto a la delimitación de las funciones de cada cargo que se ejerza dentro de la organización.
- Fomentar las charlas que instruyan a los Gerentes y los trabajadores sobre la gerencia humanista.
- Entregar bonos a los trabajadores, así estando ellos motivados, lograrán un trabajo mucho más eficiente y completo.
- Mantener al personal motivado en un ambiente de trabajo en condiciones óptimas y así poder lograr el máximo rendimiento y productividad

REFERENCIAS

Arias, Fidas. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2003). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Séptima Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela

Henderson, Bruce (2008). Proceso Gerencial y sus Estrategias. Editorial 3R editores. Décima edición.

Caraballo (2017),“Plan de mejora del talento humano en superintendencia de Cajas de Ahorro (SUDECA) para 2015 basada en la Metodología Caf 2013” ante la Universidad Central de Venezuela, optando por el título de Magíster Scientirum en Planificación del Desarrollo, Mención Global.

- http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/cendes/tesis/Maria_caraballo_Tesis_de_Grado_Magister_Cendes.pdf.

Duno Cariel (2017), titulado: “Estrategias gerenciales para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de las Pymes comercializadores de pintura electrostática en la Región Central del País” dicho estudio fue presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Mención: Gerencia

- <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4820>.

Blas Arturo Ojeda y Neil Darío Vitola (2017) presento un trabajo de investigación titulado: “Diseño de un modelo de gerencia estratégica para las empresas Hoteleras del departamento de sucre” ante Universidad Tecnológica de Bolivar, optando por el título Magister en Dirección de empresas y Organizaciones Turísticas.

- <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073223.pdf>

Vásquez (2015), su trabajo titulado: “El recurso humano como factor estratégico para alcanzar los objetivos organizacionales” fue presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster de Administración de Trabajo y Relaciones Laborales.

- <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2562/1/Lv%C3%A1lquez.pdf>.

Quirós (2015), “Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial”. Universidad De Sevilla.

- <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20TESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Análisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una%20perspectiva%20acad%C3%A9mica%20y%20empresarial.pdf?sequence=1>

Javier Cruz (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

- <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>.

Argudo, Cristina (2018). **La dirección en el proceso administrativo**.

- <https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html>.

Sanchez, Victor (2017). **La Gerencia Humanista**.

- 0800flor.net/gerencia-2/consiste-la-gerencia-humanista