



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

“La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V” de la ciudad de Ambato”

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO EN INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA: CAROLINA MARICRUZ FREIRE ROJAS

TUTOR: DRA. MARÍA AUGUSTA ALBORNOZ

AMBATO – ECUADOR

2015

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V” de la ciudad de Ambato” de: CAROLINA MARICRUZ FREIRE ROJAS, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 16 de Marzo de 2015

EL TUTOR


.....

Dra. María Augusta Albornoz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo CAROLINA MARICRUZ FREIRE ROJAS, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V” de la ciudad de Ambato”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 16 de Marzo de 2015

AUTORA



.....
Carolina Maricruz Freire Rojas

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueba el Informe de Investigación, sobre el tema: “La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V” de la ciudad de Ambato” de Carolina Maricruz Freire Rojas, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoria

Ambato, 16 de Marzo de 2015

Para constancia firma


Ab. David Narváez
PROFESOR CALIFICADOR


Ing. Mario Rubio
PROFESOR CALIFICADOR


Econ. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DE TRIBUNAL DE DEFENSA

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mi familia por el apoyo moral y con su espíritu colaborador me permiten alcanzar mi superación en el ámbito profesional y Esposo quien me enseñó a descubrir el deseo de superación ante las adversidades de la vida.

Y en especial a mí querido hijo por es mi motor principal para llegar a culminar mi carrera profesional.

Carolina Freire

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme ayudado a concluir una más de mis metas propuestas.

Agradezco a los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría que en su momento compartieron sus conocimientos.

A mis padres por ser la razón fundamental de mi éxito profesional.

A todas las personas que conforman la Distribuidora “E&V” por haberme dado apertura a toda la información que fue necesaria para culminar el trabajo investigativo.

A los orientadores y tutores que apoyaron el trabajo a través de sus conocimientos

INDICE GENERAL

Contenidos

	Pág.
Portada.....	I
Aprobación del tutor.....	II
Autoría del Proyecto de Investigación	III
Aprobación del Jurado Examinador	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General.....	VII
Índice de tablas.....	X
Índice de Gráficos.....	XI
Resumen Ejecutivo.....	XII
Introducción.....	XIII

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....1

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema.....	7
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8

1.4. OBJETIVOS.....	9
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....10

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica.....	12
2.3. Fundamentación Legal.....	13
2.4. Categoría Fundamentales.....	19
2.4.1. Supreordinación de las Variables.....	19
2.4.2. Subordinación de las Variables.....	20
2.5. HIPOTESIS.....	27
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS.....	27

CAPÍTULO III: METODOLOGIA.....28

3.1. INTRODUCCION.....	28
3.2. ENFOQUE.....	28
3.3. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION.....	29
3.4. NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACION.....	31
3.5. POBLACION Y MUESTRA.....	32
3.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	33
3.6.1. Operacionalización de la Variable Independiente.....	33
3.6.1. Operacionalización de la Variable Dependiente.....	34
3.7. PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	35
3.8. PROCEDIMIENTO Y ANALISIS.....	35

CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTAD.36

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	36
4.2. VERIFICACION DE HIPOTESIS.....	46
4.2.1. Formulación de la hipótesis nula y alterna.....	46
4.2.2. Determinación de la técnica y prueba estadística.....	49
4.2.3. Determinación de los calores críticos y sus regiones de rechazo...50	
4.2.4. Decisión.....	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones.....	52
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	53
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	53
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	54
6.3. JUSTIFICACION.....	54
6.4. OBJETIVOS.....	54
6.4.1. Objetivo General.....	54
6.4.1. Objetivo Especifico.....	55
6.5. FACTIBILIDAD.....	55
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	55
6.7. METODOLOGIA.....	58
6.8. ADMINISTRACION.....	84
6.9. EVALUACION Y MONITOREO.....	85
BIBLIOGRAFIA.....	86
ANEXOS.....	87

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 3.1. Nomina oficial de los servidores de la Distribuidora “E&V”.....	32
Tabla 3.2. Plan de recolección de información.....	35
Tabla 4.1. Entrevista dirigida a Supervisor de Ventas.....	37
Tabla 4.2. ¿Le gustaría recibir capacitación por parte de la empresa?.....	38
Tabla 4.3. ¿Con que frecuencia a recibido una capacitación en la Distribuidora “E&V”?.....	39
Tabla 4.4. ¿Los incentivos por parte de la empresa son?.....	40
Tabla 4.5. ¿Le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?.....	41
Tabla 4.6. ¿Cómo le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?.....	42
Tabla 4.7. ¿Conoce los objetivos y metas de la Distribuidora “E&V”?.....	43
Tabla 4.8. ¿Realiza visitas a los clientes en compañía de su Supervisor..	44
Tabla 4.9. Entrevista dirigida al Propietario.....	45
Tabla 4.10. Cálculo con la Variable Independiente.....	47
Tabla 4.11. Calculo con la Variable Dependiente.....	48
Tabla 6.1. Cuadro de Integración de Capital.....	64
Tabla 6.2. Responsables de la Propuesta.....	84
Tabla 6.3. Costo de la Propuesta.....	84

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico: 1.1. Árbol de Problemas.....	6
Gráfico: 2.1. Supreordinación.....	19
Gráfico: 2.2. Subordinación.....	20
Grafico 4.1. ¿Le gustaría recibir capacitación por parte de la empresa?.....	38
Grafico 4.2. ¿Con que frecuencia a recibido una capacitación en la Distribuidora “E&V”?.....	39
Grafico 4.3. ¿Los incentivos por parte de la empresa son?.....	40
Grafico 4.4. ¿Le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?.....	41
Grafico 4.5. ¿Cómo le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?.....	42
Grafico4.6. ¿Conoce los objetivos y metas de la Distribuidora “E&V”?...43	
Grafico4.7.¿Realiza visitas a los clientes en compañía de suSupervisor?.....	44
Grafico 4.8. Determinación de la zona de rechazo.....	49

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación sobre el tema: “La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad se desarrolla en la Distribuidora “E&V” La empresa en mención ofrece venta de productos de consumo masivo de la marca “Kimberly Clark” actividad que se viene realizando desde el año 2010. Esta empresa permite que haya movimiento comercial en la ciudad de Ambato, al distribuir en locales comerciales, productos de primera necesidad y afirmo que es una distribuidora exitosa, sin embargo, necesita un mayor control en su organización, debido a que la cobertura no está siendo atendida de la manera correcta por parte de los empleados y se asume que una causa de esta disminución podría ser el escaso control a los empleados y por ende no están cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Es así que al detectar que dentro de la Distribuidora “E&V” el inadecuado control y cumplimiento de objetivos, incide directamente en la rentabilidad de la empresa se propone el diseño de un Sistema de Control Interno a los procesos de recursos humanos y de ventas, el cual consta de políticas y procedimientos claramente definidos que buscan el desarrollo eficiente de las actividades que se desarrollan en la entidad, de igual manera se propone el análisis de la rentabilidad a través de indicadores de gestión que permitan la toma acertada de decisiones por parte de la Gerencia de la entidad.

El Sistema de Control Interno busca principalmente la satisfacción de los clientes tanto internos como externos y de los administradores de la empresa, manteniendo un nivel de productos acorde a la demanda y con los costos más bajos, lo cual garantizará el incremento de ventas y por ende la rentabilidad de Distribuidora “E&V”

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad diseñar un Sistema de Control interno los departamentos de recursos humanos y el departamento de ventas el cual ayudara a que la empresa crezca llevando un adecuado control y así pueda cumplir con metas y objetivos planteados.

Es así que a continuación se detallan los capítulos por los que está compuesto el presente trabajo de investigación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, en este capítulo se establece el tema de la investigación, el problema con sus respectivas causas y efectos, la justificación del mismo y los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, dentro de este capítulo se desarrollan los antecedentes investigativos de proyectos referentes al tema de estudio, la fundamentación filosófica, la fundamentación legal, las categorías fundamentales, la misma que consta de los distintos conceptos que fundamentan las variables tanto dependiente como independiente, además de la hipótesis para responder de forma alternativa al problema y el señalamiento de variables.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, en este capítulo encontramos el enfoque y modalidad básica de la investigación, se encuentra también la población y muestra, teniendo en cuenta que en la presente investigación se trabaja con la población total ya que es pequeña, se desarrolla también la operacionalización de las variables y finalmente los planes de recolección, procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se analiza e interpretan los resultado obtenidos de la encuesta y entrevista

aplicada que se desarrolló, también se encuentra la comprobación de la hipótesis a través del método estadístico T de Student.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se plantean las distintas conclusiones con sus respectivas recomendaciones referentes al tema de investigación y a los objetivos planteados.

CAPÍTULO VI: LA PROPUESTA, que consiste en el diseño de un Sistema de Control Interno de los procesos de recursos humanos y de ventas el mismo que consta de cuatro etapas: Etapa I: Conocimiento de la Entidad, Etapa II: Cuestionarios de Control Interno, Etapa III: Control Interno a los Procesos de Recursos Humanos y Ventas Etapa IV: en donde se proponen indicadores de rentabilidad y de gestión que permitan la acertada toma de decisiones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.

La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V”. De la ciudad de Ambato.

1.2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1 Contextualización.

1.2.1.1. Contexto Macro.

Ecuador es un país con un crecimiento comercial importante. Corroborar esta información (**Francisco Alemán V, 2014**), citado por **Foro Económico (Mundial, 2013)**, en el que señala, mediante un estudio publicado en “Perspectiva Económica 2014: Un Enfoque Gerencial” que:

...luego del salto en el 2012, Ecuador vuelve a saltar otros 15 puestos en el ranking de Competitividad Global para ubicarse en el puesto 71. La lógica del reporte es simple: La competitividad define el nivel de productividad de un país. (p. 1)

Con lo cual se puede afirmar que Ecuador, gracias a las políticas del Estado, está mejorando los niveles de productividad y comercialización, perseverando y buscando la manera de conseguir un mejor puesto en el ranking de Competitividad Global y una más amplia gama de oportunidades de crecer comercialmente. (**Porter, 2005**) **IESE Business School - Universidad de Navarra** nos dice:

... el nivel de vida de un país se determina por la productividad de su economía, que se mide por el valor de los bienes y servicios producidos. La productividad permite a un país soportar salarios altos y una rentabilidad atractiva del capital y con ello, un alto nivel de vida. (Internet:http://www.iese.edu/es/ad/anselmorubiralta/apuntes/competitividad_es.html).

Lo mencionado anteriormente nos señala que se debe impulsar más la producción de materia prima en el Ecuador y con ello, seguir en constante crecimiento para llegar a ser uno de los países con mejor desempeño comercial. **El Boletín Económico Cámara de Comercio de Guayaquil (2012)** escribió al respecto:

...aún falta mucho camino por recorrer si queremos estar al nivel de los países más competitivos de la región. Por el momento este avance nos permite estar por encima de los países de peor desempeño como son: Argentina 94, Bolivia 104, Nicaragua 108, Paraguay 116, Venezuela 126. (p. 2)

De la afirmación Porter de “La competitividad de una organización depende de las capacidades de sus integrantes” se resalta la importancia de llegar a ser competitivos y controlar e impulsar a esa competitividad.

Y se puede decir que una de las deficiencias que se ha detectado para poder ser competitivos, es la falta de impulsar la “Gestión de Talento Humano”, si entendemos que ésta actividad fortalece a la empresa y a los empleados para lograr tener una buena organización y un excelente desempeño.

La Gestión del Talento Humano según: **(Ing. Magaly Flores y otros 2012)** define:

...hoy se la reconoce como el factor primordial que conduce al logro de altos niveles de eficiencia y eficacia, de donde se deriva la importancia de establecer parámetros de direccionamiento claros que conduzcan al logro de estos objetivos, requiriéndose entonces, el conocimiento y aplicación de herramientas para una efectiva administración del personal (p.1).

Estos parámetros que menciona la Ing. Flores estarían introduciendo las competencias que todo trabajador requerirá en una empresa, para contar con niveles de eficiencia y eficacia, y el estudio e intervención de la “Gestión de Talento Humano” para potenciar en las personas, el desarrollo de las

competencias de trabajo que son requeridas, para ubicarse en sitios de ranking nacional e internacional.

1.2.1.2. Contexto Meso

La Distribuidora “E&V” es la empresa en donde se realizará la investigación. Se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, capital de la Provincia de Tungurahua.

Cuarta ciudad más importante del Ecuador, como nos aclara La **Prensa “la Hora” (2011 Abril, 12)**. Economía y comercio mueve al ambateño, al mencionar:

...Ambato es la cuarta ciudad en importancia del Ecuador; es poseedora de un gran motor industrial y comercial de importancia para la economía del centro del país y del Ecuador, gracias a las industrias predominantes que se encuentran en la ciudad.

Por ello, Ambato necesita que sus organizaciones busquen capacitar a los trabajadores para ser más competitivos, ya que en algunas empresas locales, no se siente un clima organizacional ideal ni acogedor, pudiendo deberse a las escasas relaciones del personal con la empresa, lo que incide que sus labores no se cumplan a un cien por ciento, provocando un bajo rendimiento, que causa una baja rentabilidad para la organización.

Por eso es necesaria la intervención de la Gestión del Talento Humano, ya que con esta se puede promover la eficiencia y eficacia de cada trabajador y ésta se convertirá en la herramienta principal para tener éxito en el desempeño laboral y en el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Concluyendo que la Gestión del Talento Humano debe contar con personal potencial, impulsando al éxito tanto personal como de la empresa.

1.2.1.3. Contexto Micro

Este estudio analizará a la Distribuidora “E&V.” empresa que por personas cercanas a mi familia, conozco el funcionamiento y la razón de ser. Ésta empresa permite que haya movimiento comercial en la ciudad de Ambato, al distribuir en locales comerciales, productos de primera necesidad y afirmo que es una distribuidora exitosa, ya que cuenta con cobertura amplia en la provincia de Tungurahua y en la ciudad de Guaranda ; sin embargo, necesita un mayor control en su organización, debido a que la cobertura no está siendo atendida de la manera correcta por parte de los empleados y se asume que una causa de esta disminución podría ser el escaso control a los empleados.

La empresa en mención ofrece venta de productos de consumo masivo de la marca “Kimberly Clark” actividad que se viene realizando desde el año 2010 a nivel provincial e interprovincial hasta la fecha.

Se enfoca en ofrecer servicios de calidad, con una buena atención al cliente, contando con el stock necesario de los productos, para satisfacer plenamente a los clientes.

La empresa cuenta con personal selecto que realiza las funciones designadas por cada puesto de trabajo, y permite cumplir con los objetivos de la misma, pero se ha reflejado una baja rentabilidad, ya que no se cumplen con los cupos de venta que les asigna la empresa a cada empleado, por tanto se necesita hacer un análisis de la escasa organización y el nulo control por parte de la Distribuidora, mostrando las causas por las cuales la organización no está creciendo.

La empresa necesita un control adecuado en el departamento de ventas, porque este control es el motor principal para generar una buena rentabilidad, por eso es necesario la “Gestión de Talento Humano” provea un mejor desempeño por parte de los empleados de la Distribuidora “E&V”.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

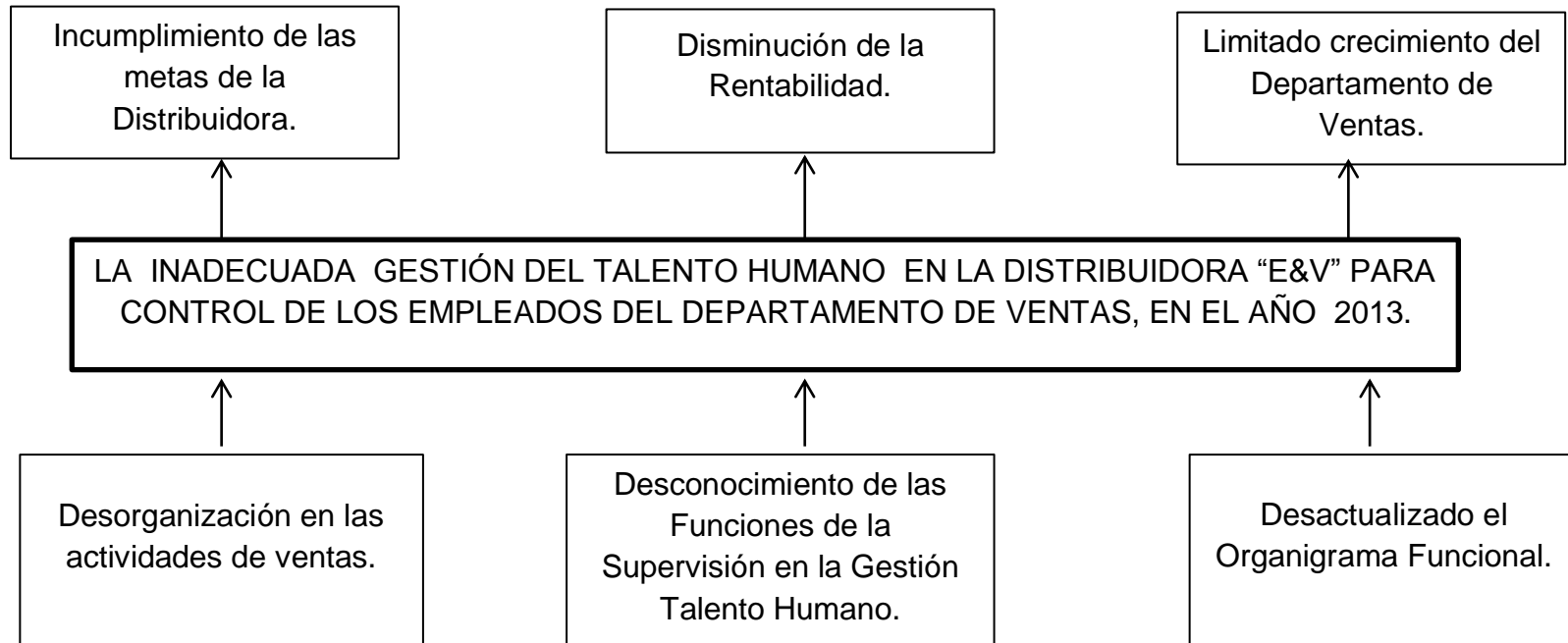


Gráfico: 1.1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Carolina Freire
Fuente: Entrevista con el Supervisor

1.2.3. Prognosis

La Distribuidora “E&V” creada de una idea familiar fundada por Leonor Vargas y su esposo Mauricio Estrella, inició sus operaciones desde el año 2010. La meta fue incrementar su rentabilidad expandirse por todo el mercado provincial distribuyendo los productos de consumo masivo de la marca “Kimberly Clark”.

Desde que iniciaron su negocio cuentan con un eficiente personal entre vendedores, contador, impulsadoras, choferes, y ayudantes que entregan el producto, para brindar el mejor servicio a los clientes que distribuyen.

Comenzaron los servicios a la comunidad con una ineficiente dirección profesional, lo que no les ha permitido, en el año 2013, que la rentabilidad crezca. Uno de los motivos que consiguió esta baja rentabilidad en esta Distribuidora, asumo como investigadora, pudo ser el escaso control de la organización con los empleados del departamento de ventas. Se puede suponer que al no tener supervisor, hay un desorden de cumplimiento de los empleados a lo que se puede traducir en un incumplimiento de los objetivos planteados.

Al no efectuar una evaluación adecuada del Talento Humano en la Distribuidora “E&V” no se llega a un diagnóstico completo de la organización y no podrá conocer las áreas críticas, ni los factores claves del éxito, continuando con un proceso informal de toma de decisiones, lo que conlleva a fallas humanas y el deterioro del proceso de ventas, ocasionando graves problemas financieros a la Distribuidora.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo la Gestión del Talento Humano en la Distribuidora “E&V” para control de los empleados del departamento de ventas, incide en la rentabilidad en el año 2013?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Cómo afecta la Gestión del Talento Humano en el departamento de ventas en la Distribuidora “E&V”?

¿Cómo contribuye en el control de la Gestión del Talento Humano en la mejora de la Rentabilidad en la Distribuidora “E&V”?

¿Cómo Impactaría la aplicación de un Sistema de Control Interno a la Gestión del Talento Humano en el control de los empleados del departamento de ventas de la Distribuidora “E&V”?

1.2.6. Delimitación

Distribuidora “E&V” está ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en el sector Mall de los Andes, calles Marco Montalvo y Cosmopolita. La presente investigación se trata de buscar alternativas para mejorar las condiciones del departamento de ventas y este estudio se realizara en el periodo 2013.

1.3. Justificación

La tesis referida a este estudio pretenderá analizar la Gestión del Talento Humano en un negocio local de la ciudad de Ambato, procurando detectar los errores que se cometen en la organización elegida y permitirá desarrollar este trabajo.

Según: **(Chiavenato, 2009, p.6)** dice: la Gestión del Talento Humano está conformada por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito, el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de el para subsistir y alcanzar al éxito personal.

La organización debe contar con un Supervisor que controle al departamento de ventas y ayude a mantener el orden, llevando directamente al

cumplimiento de los objetivos planteados. Como nos dice: Newstrom “Dirección, Gestión para lograr resultados”.

...en el sentido negativo, usted utiliza los controles para asegurarse de que los empleados estén en el trabajo a tiempo. Estos controles tienden a ser los “no” de una organización, las reglas que fijan los límites del comportamiento aceptable. En el sentido constructivo los controles le sirven de guía a usted mismo y a su departamento para lograr los objetivos, así como los estándares de calidad. (p.368)

En conclusión, al controlar a los empleados, no es solo se fijan reglas, también se llega a guiar y apoyar el cumplimiento de los objetivos planteados, y así la organización tendrá los resultados esperados y aumentará la rentabilidad de la misma.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo contribuye la Gestión del Talento Humano en la Rentabilidad de la Distribuidora “E&V” en el año 2013.

1.4.2. Objetivo Específicos

Analizar la Gestión de Talento Humano en el departamento de ventas de la Distribuidora “E&V”.

Detectar la relación que existe entre el empleado y la Distribuidora “E&V” para alcanzar los objetivos planteados.

Regular con un Sistema de Control Interno la Gestión del Talento Humano en el control de los empleados del departamento de ventas de la Distribuidora “E&V”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Uno de los problemas que acoge a la mayoría de empresas es no lograr el mejor desempeño de los empleados y con esta dificultad no llegar a cumplir los objetivos planteados, como ya se mencionó en el capítulo anterior la Distribuidora “E&V” no se libra de este problema.

Por ello se hace necesario buscar acciones e interacciones que controlen el desempeño, siendo la Gestión de Talento Humano una de las actividades principales que controla este desarrollo, como nos dice: **(Salvador Gutiérrez, 2009, p.660)** “Buscar, encontrar y desarrollar el talento de la fuerza laboral es el pilar primordial para aspirar a construir organizaciones dinámicas, vigorosas, robustas y perdurables.” Por lo que será necesario un estudio de este recurso importante que toda empresa requiere superar y así cumplir con los objetivos establecidos.

Como ya se dijo la distribuidora E&V es una de las empresas que no está logrando el cumplimiento de sus objetivos en el departamento de ventas, y por ello se justificara el análisis, desarrollo y una propuesta de mejoras que se expondrá en el capítulo VI del presente trabajo de grado.

Una de las causas para el incumplimiento de las metas en ventas podría ser el escaso control del personal, con lo cual será oportuno indagar a través de un control personalizado, con los responsables de éste departamento, delimitando la realidad del problema.

Para reconocer como índice la Gestión de Talento Humano en la Distribuidora “E&V” va a ser recomendable utilizar el trabajo de campo, la recolección de evidencias de la situación problemática propuesta para el estudio. Según: **(Tamayo cuarta edición)** “el proceso de la investigación científica”, establece que la investigación de campo se da:

... cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdades condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.(p.110).

Uno de las herramientas del trabajo de Campo es la encuesta, la cual ayudará a conocer las posibles causas del pobre desempeño por parte de la experiencia y vivencia de los empleados, ya lo dice: Tamayo cuarta edición “el proceso de la investigación científica”, establece que la encuesta:

...es parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntarlo directamente a ellas. Es importante en este diseño determinar la validez del muestreo. (p.110)

En mi opinión, la encuesta es un instrumento habilitado eficientemente para conocer la opinión de los empleados de la organización, pero considero conveniente también contar con la entrevista, porque ésta permite llegar a la situación real del problema, como nos dice: **(Dra. M. Cruz - Dra. M. Paredes p.13)** “Diseño de Investigación Científica”.

... con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación, es posible recurrir además de la observación y la aplicación de encuestas, al empleo de la entrevista como una técnica para obtener mayor información sobre el sector, pues como bien lo menciona; **(Ruiz Olabuénaga, 2007 p.122)** la entrevista es una “Técnica de obtención de información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales”

Las dos herramientas mostradas anteriormente aportarán la información correcta y precisa que facilita determinar las posibles consecuencias del mal desempeño de los empleados de la Distribuidora “E&V”: **(Dra. M. Cruz - Dra. M. Paredes “Diseño de Investigación Científica”)** comenta al respecto:

... si bien es cierto, la apreciación de cada individuo puede conectar subjetividad, sin embargo, el recopilar las opiniones de los diversos actores y desde diferentes puntos de vista constituye un elemento de fundamental importancia a la hora de buscar soluciones. (p.13)

Uno de los pasos más importantes entonces es seleccionar bien el instrumento para las posibles soluciones del presente problema, establece: **(Tamayo cuarta edición p. 110)** “el proceso de la investigación científica”

...la selección es precisamente uno de los pasos más importantes y decisivos en la elaboración de un proyecto. De esta decisión va a depender toda suerte del proyecto: la forma del trabajo; la adquisición de la información; los análisis que se practiquen y por consiguiente el tipo de resultados que se obtengan; su importancia, validez, y nivel de generación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Para este estudio de grado estará determinado dentro del paradigma interpretativo, porque reconoce el problema e interpretar la realidad de las cosas y así de esta manera, poder determinar las acciones del control de la supervisión y las intenciones del personal de la Distribuidora “E&V”.

Según: **(Kuhn, 1962)** el paradigma interpretativo, es un esquema básico de interpretación de la realidad, comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que adoptan la comunidad científica.

Aportando a esta idea también: **(Martínez, 2013)**, nos dice que: “Paradigmas de investigación” citado por: **(Pérez Serrano, 2004)** es:

...el conocimiento de la realidad consiste en acercarse a ella, desvelarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo.

Con lo mencionado anteriormente para desarrollar este análisis se aplicará el paradigma interpretativo, el cual tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad, recalcando como lo refiere: **(Martínez, 2013)** “Paradigmas de investigación” citado por: **(Schwandt, 2000)** es:

...la persona aprende por medio de su interacción con el mundo físico, social y cultural en el que está inmerso. Así que el conocimiento será el producto del trabajo intelectual propio y resultado de las vivencias del individuo desde que nace.

La metodología propuesta proporcionará en la Distribuidora “E&V” y en lo superior un mejor control del desempeño por parte de la supervisión y el rendimiento por parte de los empleados del departamento de ventas, además podrá contribuir, para esta mejora en la empresa con un manual que será aplicado en beneficio de la distribuidora y los empleados, que contará con algunos aspectos para orientar en el liderazgo, la motivación, el aprendizaje, la innovación, el trabajo en equipo, la comunicación, los valores, la cultura, los cumplimientos de objetivos y las políticas en el área de recursos humanos.

2.2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El trabajo de grado se respaldará con las disposiciones legales y normativas, en toda empresa e institución debe funcionar amparada en el código de trabajo y hemos tomado los artículos más relevantes para ser analizados y estos son:

Código de trabajo, codificación 2005-017 (26-sep-2012) [en línea] eSIllec profesionales. Recuperado el 15 de diciembre del 2014: <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/07/CodigodelTrabajo.pdf>

...**Art. 3.-** Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de

esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, registro-449 (20-10-2008) [en línea]
Recuperado el 15 de diciembre del 2014:
http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf

...La Constitución del Ecuador será útil para dar a conocer como el trabajo está amparado en la ley y que obligaciones tienen los trabajadores y la empresa, a continuación se citan de la constitución

del Ecuador los artículos que servirán de apoyo para este análisis.

Formas de trabajo y su retribución

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

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del

Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

Art. 327.-La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o

cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.-La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios. Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales. Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Art. 332.-El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o

número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. SUPREORDINACIÓN DE LAS VARIABLES

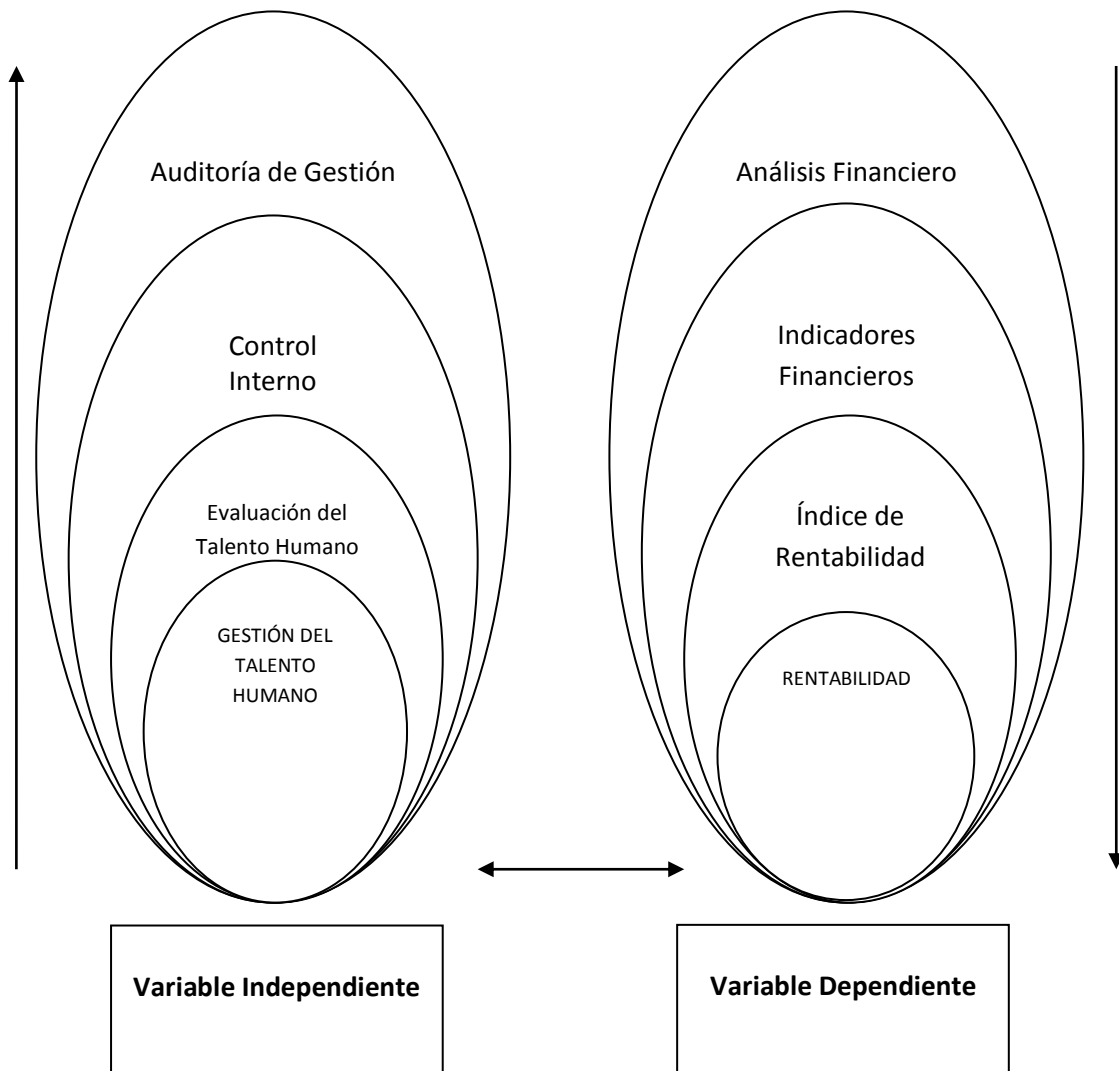


Gráfico: 2.1. Supreordinación
Elaborado por: Carolina Freire

2.4.1.1. SUBORDINACIÓN DE LAS VARIABLES

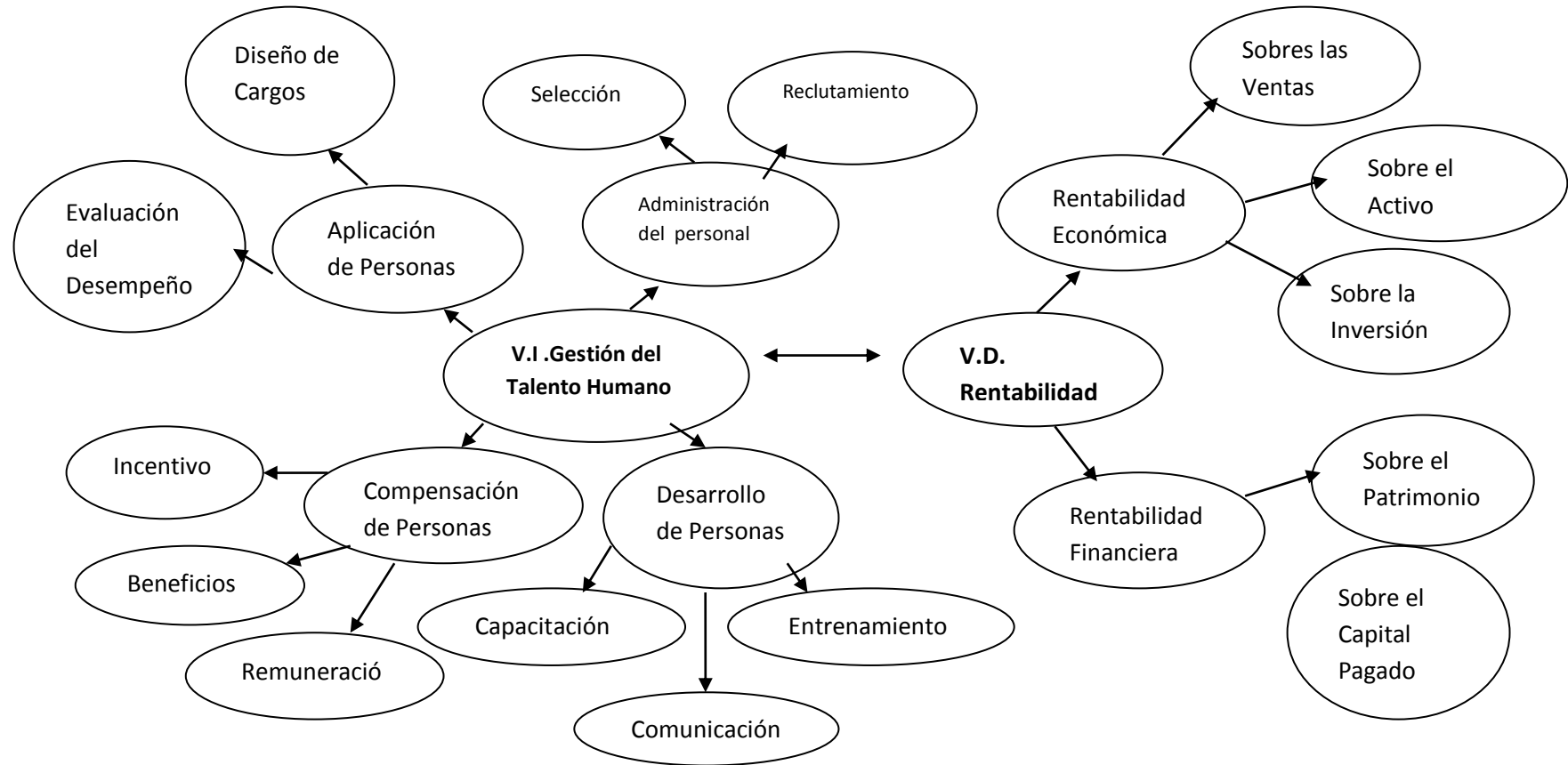


Gráfico: 2.2. Subordinación
Elaborado por: Carolina Freire

VARIABLE INDEPENDIENTE

AUDITORIA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión nos permite analizar la situación actual de la empresa en el ámbito organizacional como nos dice: **(Blanco Luna, p.233)** “normas y procedimientos de la auditoría integral”, la auditoría de gestión es:

...el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Dentro de los objetivos que nos señala: **(Blanco Luna, p.233)** “normas y procedimientos de la auditoría integral”, contamos con:

...determinar lo adecuado de la organización de la entidad, verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas, vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

En mi opinión la Auditoría de Gestión a más de evaluar a la organización en su desempeño debemos determinar si la organización cuenta con objetivos si existe políticas y si las mismas se están cumpliendo por parte de toda la organización y lo podemos comprobar mediante un control interno.

CONTROL INTERNO

Para: **Coopers y Lybrand “los nuevos conceptos del control interno, informe COSO p5)** el control interno consta:

...de cinco componentes relacionados entre sí, estos son aplicables para todas las empresas y son los siguientes: Entorno del Control.- marca la pauta del funcionamiento de una organización influye en la concienciación de sus empleados respecto al control, aporta disciplina y estructura. Evaluación de Riesgo.- es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. Actividades de Control.- asegurar que se llevaron a cabo las instrucciones de la

dirección, incluyen actividades como aprobación, autorización, verificación, revisión de rentabilidad operativa. Información y comunicación.- identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Supervisión.- un proceso que se compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento el sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o en combinación de ambas cosas.

Como conclusión el control interno ayuda a identificar y analizar los procedimientos de la Distribuidora E&V, informando como se debe cumplir con lo propuesto y supervisando constantemente, además es necesario contar con una Evaluación del Talento Humano para que cada persona sepa su función en cada actividad que desempeña y así alcanzar con los objetivos planteados.

EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Como nos menciona: **(Carlos Peña, 2009)** gerencia contemporánea [enlínea]: Venezuela:03/08/2014:<http://gerenciacarlos.zoomblog.com/archivo/2009/10/25/evaluacion-del-desempeno-del-talento-h.html> “la evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos”.

También nos dice: **(Carlos Peña, 2009)** “de acuerdo con la política de recursos humanos adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los colaboradores puede atribuirse al gerente, al mismo colaborador, jefe de área o departamento de recursos humanos, o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada uno de estas alternativas implica una filosofía de acción”.

Podemos decir que la organización está contando con la presencia de una buena Gestión del Talento Humano Según: **(Chiavenato, 2009, p.586)**, menciona: “Gestión del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura que cada organización, la

estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otras infinidades de variables importantes”.

VARIABLE DEPENDIENTE

Con el apoyo de una buena Gestión del Talento humano se puede deducir la necesidad de estudiar los ingresos, costos y rentabilidad de la organización mediante un análisis financiero.

ANÁLISIS FINANCIERO

Según: **(Pérez, p.12)** “análisis financiero es el estudio de los ingresos, costos y rentabilidad de empresas individuales, considerando todos los factores de producción como pagados a precios corrientes de mercado”.

(Carlos Piñero, et al...,p.150) “dirección financiera”:

...la gerencia de la empresa trata de situar a la misma de manera tal que no solamente escape de problemas como el desequilibrio o la inestabilidad, sino que también sea capaz de resolver cuestiones tales como la cuantificación de los recursos financieros y la estabilidad financiera que requiere una atención constante.

Para el análisis financiero tenemos el apoyo de Los indicadores financieros ya que con el mismo podemos tomar decisiones de la estabilidad financiera como menciona: **(Briseño Ramírez, 2006)** “Indicadores Financieros” indicadores financieros es:

...es una herramienta para los que nos estamos iniciando en los asuntos financieros de las compañías y probablemente sea también un buen apoyo para los que, ya adentrados en las esferas directivas financieras, busquen una referencia para tomar una decisión volviendo a lo básico, a “las piedritas”.

Para este estudio aportamos el análisis de los siguientes índices financieros, según: **(Empresamia, 2013)** ¿Qué es un indicador financiero y para qué sirve?

[enlínea]: Colombia. <http://www.empresamia.com/debe-saber/item/915-que-es-un-indicador-financiero-y-para-que-sirve>.

... **Indicadores de Solvencia:** como su nombre lo indica es la solvencia o la capacidad que tiene su negocio para cumplir a tiempo con las correspondientes obligaciones en las que incurre. Si se cuenta con mayores activos que con pasivos de corto plazo su negocio puede ser más rentable. **Indicadores de Rentabilidad:** es la capacidad o estabilidad que tiene la empresa para mantenerse a largo plazo. Para saberlo, el negocio debe pasar por un estudio financiero a través del cual se puedan detectar sus fortalezas, la solidez de su estructura y las oportunidades de crecimiento. **Indicadores de Cobertura:** a través de ellas es posible evaluar las operaciones reales del negocio. Cómo se financian los activos de la empresa y si sobre esos medios es viable un mayor crecimiento. **Indicadores Operativos:** por medio de ellas se puede establecer el promedio de pago a proveedores, los ingresos generados por las ventas y el tiempo que tendrían los productos en el almacén o en bodega.

El análisis de los índices financieros propuestos ayudara a ver la realidad de la rentabilidad de esta organización apoyándonos en lo que

Afirma: **(Camino V, 1994, p.23)** “Rentabilidad es una expresión económica de la productividad que relaciona no los insumos con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad del capital invertido”.

2.5 HIPOTESIS

El incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados del departamento de ventas afecta la Rentabilidad de la Distribuidora E&V en el año 2013

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

Variable Independiente: Gestión de Talento Humano

Variable Dependiente: Rentabilidad

Unidad de Observación: Distribuidora E&V

Términos de Relación: el Incumplimiento, afecta, durante el año 2013

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. INTRODUCCIÓN

La metodología de la investigación aportará a este trabajo con los procedimientos y elementos que sirven para demostrar la autenticidad de los hechos, probando si la hipótesis propuesta es cierta o no lo es, y proponiendo soluciones a problemas nuevos que se presenten en la empresa elegida para en este estudio realizado.

Para: **(Munch, Ángeles, 2009, p.26)** “Métodos y Técnicas de Investigación” en la Metodología de la Investigación, es de radical importancia determinar el objetivo de la indagación ya que:

...el objetivo primordial de la investigación científica es la descripción, explicación, y predicción de la conducta de los fenómenos es decir, la búsqueda de nuevos conocimientos.

Para lo cual se contará, como base de esta tesis, la investigación Exploratoria, porque se obtendrá información que proyecte entendimiento sobre la naturaleza del problema. Según: **(Naresh K y otros, 2004, p.76)** en su texto sobre “Investigación de Mercados”. Establece un concepto muy cercano a que pretende esta información y es:

...explorar o examinar un problema o situación para proporcionar conocimientos y entendimientos, se caracteriza por su flexibilidad y versatilidad en relación con los métodos ya que no se utiliza protocolos ni procedimientos de investigación formales

3.2. ENFOQUE

El objetivo del trabajo de grado manifiesto “La Gestión del Talento Humano en el departamento de Ventas y su Rentabilidad de la Distribuidora “E&V”, propone acciones inmediatas, para que se cumpla con los objetivos de venta de la empresa, y generar un clima de competitividad en los empleados, con

capacitaciones, incentivos, charlas de estimulación, tanto para los empleados como para la organización.

En esta tesis se usará la investigación exploratoria con un el análisis de información primaria, porque va a proveer información precisa, puntual y manejable y registrará los resultados inmediatos de la investigación; es cualitativo ya que mide y valida la información tomada de la empresa, la misma que ayudará a interpretar y solucionar el problema detectado. Como nos indica: **(Munch , Ángeles, 2009, p.33)** “Métodos y Técnicas de Investigación”, el Método cuantitativo tiene como objetivo:

... medir, validar y comprobar los fenómenos de manera matemática. Se puede utilizar uno o varios de los métodos mencionados, pero siempre se válida la información estadística. Los dos métodos básicos son: **Método Estadístico.**- se aplica técnicas de muestreo y formulas estadísticas para comprobación de hipótesis y predicción de fenómenos. **Método Experimental.**- se manipula las variables independientes para estudiar sus efectos en las variables dependientes.

Por lo cual, con estos alcances conceptuales de los métodos de investigación, la averiguación explicada trabajará, con la investigación exploratoria y con el método cuantitativo, porque se identificará la naturaleza profunda de las realidades del problema planteado en la Distribuidora “E&V”.

3.3. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La obtención de información es una de las etapas más importantes del proceso de la investigación científica, corrobora esta información: **(Lourdes Munch y Ernesto Ángeles, 2009 p. 37)** es:

... el fundamento para la definición del problema, el planteamiento y la comprobación de la hipótesis, la elaboración del marco teórico y del informe de resultados como es la Observación de Campo.- se realiza en el lugar donde se presenta el fenómeno observado.

Este análisis se desarrollará mediante la investigación de campo, porque se obtendrán datos relevantes y significativos, para resolver y comprender la situación de la organización. Para: **(Palella y Martins , 2010 p.88)**, la Investigación de campo consiste: “ en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.

Y es por esta descripción que la tesis utilizará la observación de campo, para comprobar y poseer validez y confiabilidad cuando se recojan los datos, ya que será más fácil captar los problemas de la Distribuidora “E&V”, estableciendo unas relaciones abiertas con los informantes para analizar y obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

3.4. NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos para recabar información, aparte de las técnicas de la investigación documental, según: **(Munch y Ángeles, 2009)** son:

...(fichas bibliográficas y fichas de trabajo), la encuesta, el cuestionario, la entrevista, los test y las escalas de actitudes. Todas estas técnicas sirven para medir las variables y deben reunir dos características su Validez.- mida lo que realmente se desea medir y se relaciona con la eficiencia y su Confiabilidad.- consistencia y exactitud de los resultados, es decir, que los resultados obtenidos por el instrumento sean similares

Para: **(Munch y Ángeles, 2009)** La encuesta.- es una técnica de investigación de campo cuyo objeto puede variar desde recopilar información para definir el problema (estudios exploratorios), hasta obtener información para probar una hipótesis, estudios confirmatorios.

También menciona: **(Munch y Ángeles, 2009)** La entrevista.- Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Mediante esta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado) y puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información y aunque aparentemente

no necesita estar muy preparada, esta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser buen entrevistador.

En esta investigación se trabajará con la encuesta, ya que con ella se obtendrá opiniones importantes que interesan al investigador de los trabajadores de la Distribuidora “E&V”, y será necesario también contar con el apoyo de una entrevista, contando con un diálogo con el propietario y supervisor con el fin de conocer las opiniones del funcionamiento de la Distribuidora “E&V”.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población de interés, para obtener información en la Distribuidora “E&V” según: **(Juez y Díez, 1997, p.11)** “Probabilidad y Estadística en Medicina”:

... se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los sujetos de una población, se hace necesaria la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población. Dicho subconjunto es denominado muestra.

En el presente trabajo no se necesitará de una muestra considerando que la población es limitada y no llegan a superar los treinta datos, por lo que se usará a toda la población para las mediciones de los instrumentos de investigación señalados anteriormente. En la empresa E&V hallamos los siguientes datos para el uso de esta indagación y se expone en la siguiente tabla:

Tabla. 3.1. Nomina oficial de los servidores de la Distribuidora “E&V”.

Población	Numero
Propietario	1
Supervisor	1
Contador	1
Mercaderista	1
Vendedores	6
Chofer	4
Ayudantes de entrega	4
Total	18

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Depto. de Contabilidad

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.6.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión del Talento Humano

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA O INSTRUMENTO
Es la administración del personal, el talento humano y la habilidad de cada trabajador hace que se alcance los objetivos e impulsen el éxito de la empresa.	Selección del personal	Reclutamiento Selección	¿Cuáles son los procedimientos para contratar al personal de la empresa?	Entrevista / Supervisor de Ventas Anexo °1
	Organigrama	Descripción de Cargos	¿Mediante qué criterio se designa los cargos?	Entrevista / Supervisor de Ventas Anexo °1
	Impulso de la Competitividad	Programas de capacitación	¿Le gustaría recibir capacitación por parte de la empresa?	Encuesta / Vendedores Anexo °2
	Estimulación del Personal	Premios Incentivos	¿Le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?	Encuesta / Vendedores Anexo °2

Elaborado por: Carolina Freire

3.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA O INSTRUMENTO
La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para generar suficiente utilidad o beneficios en toda empresa	Utilidad	Ventas	¿La empresa ha llegado a tener la rentabilidad deseada?	Entrevista / Propietario Anexo °3
	Rendimiento Financiero	Rentabilidad sobre las Inversiones	¿La empresa invierte efectivo fuera de la empresa?	Entrevista / Propietario Anexo °3
		Rentabilidad sobre el Patrimonio	¿Han realizado un estudio de mercadeo en relación al precio de venta con la competencia?	Entrevista / Propietario Anexo °3
	Planificación	Presupuestos anuales	¿La empresa cuenta con promociones y descuentos en sus artículos, qué ayuden a tener mayores ventas?	Entrevista / Propietario Anexo °3

Elaborado por: Carolina Freire

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Tabla 3.2. Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué persona?	Todos los que integran en la empresa
3. ¿Sobre qué aspectos?	Gestión del Talento Humano y Rentabilidad
4. ¿Quién?	Investigadora: Carolina Freire
5. ¿Cuándo?	Año 2013
6. ¿Dónde?	Distribuidora "E&V"
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8. Que técnicas de recolección y que instrumentos	Encuesta y Entrevista

Elaborado por: Carolina Freire

3.8 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

Se realizará un primer análisis de la información obtenida para determinar su calidad y el nivel de confiabilidad de los resultados, y se procederá de la siguiente manera:

1. Análisis, revisión, clasificación de la información
2. Análisis y tabulación de los datos obtenidos
3. Elaboración de cuadros estadísticos que permitan interpretar los resultados tabulados y gráficos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La pobre Gestión de Talento Humano en el departamento de ventas y la baja Rentabilidad producida, como efecto a esta gestión en la Distribuidora “E&V”, es la problemática de la presente tesis: para lo cual, el aspecto central en este estudio es, analizar la Gestión de Talento Humano en el departamento de ventas.

Para ajustar esa información a las líneas de investigación que la facultad de Contabilidad y Auditoría y la Universidad Técnica de Ambato dispone, correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, se ubica en la Auditoría de Gestión, hallándose en la línea de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría: “Teoría contable y el contexto regulativo”.

4.1. ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para la recolección de datos estadísticos en este estudio, se utilizaron las encuestas y las entrevistas como instrumentos de recolección de información, y con estos instrumentos se procedió a la tabulación de los mismos y así, ser analizados e interpretados para proceder a la prueba estadística elegida que comprueba la hipótesis planteada.

En este caso, el mejor estadístico de prueba, asumiendo que la muestra examinada tiene el mismo tamaño de la población referida en el estudio, es la *t* student, ya que se determinará la diferencia de dos muestras, porque la muestra del presente trabajo es de los 6 vendedores de la Distribuidora “E&V” a los que se les realizó la encuesta y con esto se pasó a comprobar la veracidad de la hipótesis determinada.

Esta muestra generalizada es la población misma y para que se proceda a la información estadística, se la considerará muestra general.

Tabla 4.1. Entrevista dirigida a Supervisor de Ventas.

Pregunta	Resultado	Interpretación
1. ¿Cuáles son los procedimientos para contratar al personal de la empresa?	No existe un procedimiento. El momento que necesitamos, contactamos a tres personas a las cuales se las hace una entrevista y el gerente toma la decisión de contratar.	Al no contar con un procedimiento de contratación no existe una buena elección del empleado ya que se limita a buscar mejores candidatos para el puesto ofertado.
2. ¿Considera usted que impulsar más la intervención de la Gestión del Talento Humano en la mejora de la rentabilidad en la empresa?	Si porque ayuda a tener un mejor organización , la cual permitirá que los vendedores realicen un mejor trabajo y crezcan las ventas	La Gestión del Talento Humano ayuda a mejorar los conocimientos, actitudes y habilidades de los empleados y así mejorará el desempeño de los mismos.
3. ¿Mediante qué Criterios se Asignan los cargos?	El criterio primordial para la empresa es la experiencia	Es muy correcto que se lo asigne por la experiencia, pero se debe tomar en cuenta también cómo esa persona ha ayudado a que crezca la empresa

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Supervisor de la Distribuidora "E&V".

Encuesta dirigida a los Vendedores de la Distribuidora “E&V”.

PREGUNTA 1

Tabla 4.2. ¿Le gustaría recibir capacitación por parte de la empresa?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	5	83%
No	1	17%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora “E&V”.

Grafico 4.1



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.2.

Análisis: el 83% de vendedores afirman que les gustaría recibir capacitaciones por parte de la Distribuidora “E&V” y solo el 17% no les gustaría.

Interpretación: A los empleados les gusta recibir capacitaciones pero la empresas no se está preocupando por mantener al personal capacitado y esto puede ser que perjudique a la misma ya que siempre debemos estar preparándonos y conociendo cosas nuevas.

PREGUNTA 2.

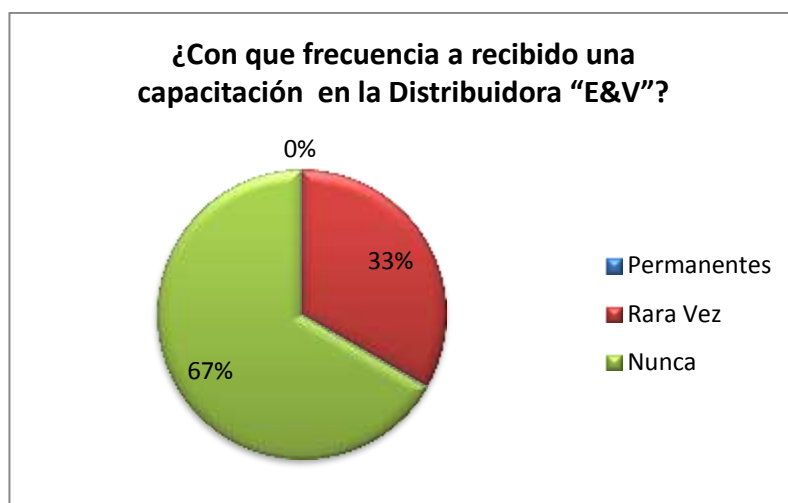
Tabla 4.3. ¿Con que frecuencia a recibido una capacitación en la Distribuidora “E&V”?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Permanentes	0	0%
Rara Vez	2	33%
Nunca	4	67%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora “E&V”.

Grafico 4.2.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.3.

Análisis: el 67% de vendedores afirman que no han recibido capacitaciones por parte de la Distribuidora “E&V” y solo el 33% nos dicen que las capacitaciones solo son rara vez.

Interpretación: las capacitaciones se deben dar en las empresas permanentemente ya que con esto mantiene un amplio conocimiento no solo en la rama del mercado sino en el ambiente personal

Pregunta 3.

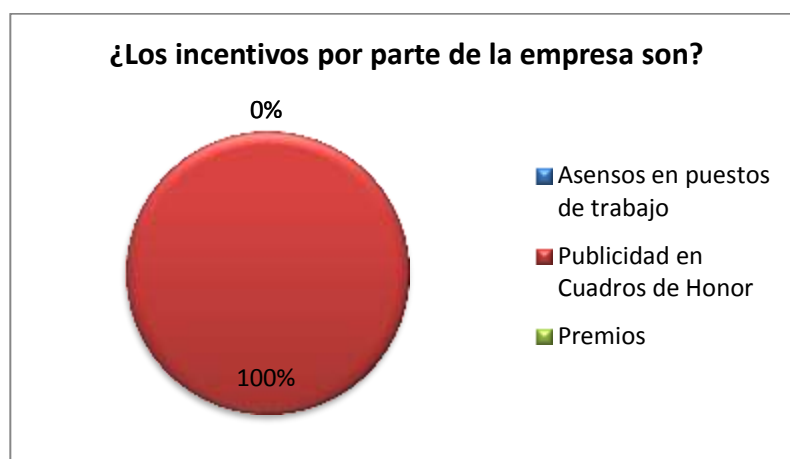
Tabla 4.4. ¿Los incentivos por parte de la empresa son?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Asensos en puestos de trabajo	0	0%
Publicidad en Cuadros de Honor	6	100%
Premios	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora "E&V".

Grafico 4.3.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.4.

Análisis: el 100% de los empleados nos dicen que la empresa incentiva publicando cada mes un cuadro de honor.

Interpretación: se debe considerar como quiere ser incentivado el empleado y tomar las mejores decisiones para el bien de la empresa y el empleado.

Pregunta 4

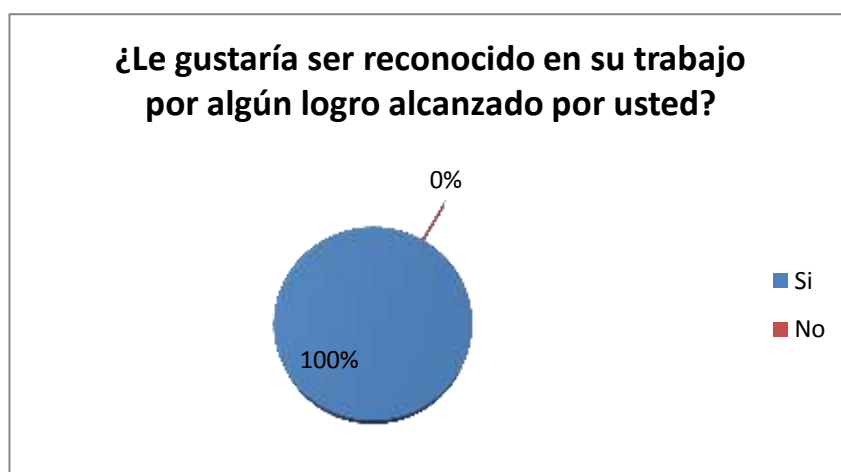
Tabla 4.5. ¿Le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora "E&V".

Grafico 4.4.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.5.

Análisis: el 100% de vendedores le gustaría ser reconocidos por sus logros alcanzados en la empresa.

Interpretación: La empresas siempre debe incentivar a los empleados para poder cumplir objetivos de la misma.

Pregunta 5.

Tabla 4.6. ¿Cómo le gustaría ser reconocido en su trabajo por algún logro alcanzado por usted?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Asensos en puestos de trabajo	4	67%
Publicidad en Cuadros de Honor	0	0%
Premios	2	33%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora "E&V".

Grafico 4.5.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.6.

Análisis: el 67% de vendedores afirman que les gustaría ser reconocidos con ascensos de puesto solo el 33% le gustaría recibir premios por reconocimientos y un 0% le gusta ser publicado en el cuadro de honor.

Interpretación: es una manera un recomendable que a un empleado fiel, responsable y cumplido se le ascienda de cargo ya que el mismo se ha hecho merecedor del puesto y aportara con experiencia a la empresa.

Pregunta 6.

Tabla 4.7. ¿Conoce los objetivos y metas de la Distribuidora “E&V”?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	5	83%
No	1	17%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora “E&V”.

Grafico4.6.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.7.

Análisis: el 83 % de vendedores afirman que conocen los objetivos y metas de la empresa, un 17% no los conocen.

Interpretación: Los empleados saben cuáles son los objetivos y metas de la empresa y por ello deben tratar de cumplir con ellos para poder tener resultados.

Pregunta 7.

Tabla 4.8. ¿Realiza visitas a los clientes en compañía de su Supervisor?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Empleados de la Distribuidora "E&V".

Grafico 4.7.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabla 4.8.

Análisis: el 67% nos dice no es acompañado del supervisor un 33 % nos dice que sí.

Interpretación: una de las funciones del supervisor es controlar al vendedor a cumplir con sus obligaciones y esta es la mejor manera de hacerlo acompañando al vendedor a ver como realiza su trabajo y si lo está haciendo de la manera correcta.

Tabla4.9. Entrevista dirigida al Propietario

Pregunta	Resultado	Interpretación
1. ¿La empresa ha llegado a tener la rentabilidad deseada?	El propietario consideró que se cuenta con una rentabilidad estable, buena pero no fue la esperada.	Una de las mayores metas es la rentabilidad de una empresa esta no debe ser limitada se debe plantear una deseada pero se espera una mejor.
2. Considera que es necesario un mejor control a los vendedores para incrementar las ventas.	Si se necesita un mayor control porque los empleados no cumplen al cien por ciento las metas	Es recomendable que se controle a los vendedores a que cumplan con el plan establecido por la empresa.
3. ¿Han realizado un estudio de mercadeo en relación al precio de venta con la competencia para incrementar sus ventas?	No existe personal adecuado en la empresa para que realice ese tipo de estudios, pero sería interesante poderlo hacer.	Es necesario contratar al personal adecuado para que auxilien con el estudio de mercado ya que el mismo ayudara a que la conozca su posición frente a la competencia.
4. ¿considera usted que mejoraría la rentabilidad de su empresa cuando haya un constante control con los vendedores?	Sí. porque de haber un control los empleados se dedicaran a cumplir con el mismo y no a otros asuntos que no ayudan a generar rentabilidad	Un constante control es la mejor guía empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla el desempeño de cada empleado

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Propietario de la Distribuidora "E&V".

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Ésta se efectuará a partir de los resultados obtenidos en las encuestas, planteando la hipótesis y luego será verificada mediante el estimador estadístico “t student”.

Hipótesis:

El incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados del departamento de ventas afecta la Rentabilidad de la Distribuidora E&V en el año 2013

4.2.1 Formulación de la hipótesis nula y alternativa

a) Modelo Lógico

Ho= El incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados del departamento de ventas no afecta la Rentabilidad de la Distribuidora E&V en el año 2013

Ha= El incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados del departamento de ventas si afecta la Rentabilidad de la Distribuidora E&V en el año 2013

En donde Ho es la hipótesis nula, mientras que Ha es la hipótesis alternativa.

b) Modelo estadístico y cálculo de la “t student”.

Tabla 4.10. Cálculo con la Variable Independiente.

V.I. Gestión del Talento Humano

PREGUNTAS	RESPUESTAS		xi	xi- \bar{x}	(xi- \bar{x}) ²
	SI	NO			
1	5	1	4	-1	1
4	6		6	1	1
		N	10		2

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabulación de la encuesta.

Media

$$\bar{X} = \frac{N}{\text{Nº Preguntas}}$$

$$\bar{X} = \frac{10}{2}$$

$$\bar{X} = 5$$

Tabla 4.11. Calculo con la Variable Dependiente.

V.D. Rentabilidad

PREGUNTAS	RESPUESTAS		xi	xi- \bar{x}	(xi- \bar{x}) ²
	SI	NO			
6	5	1	4	3	9
7	2	4	-2	-3	9
		N	2		18

Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: Tabulación de la encuesta

Media

$$\bar{X} = \frac{N}{N^{\circ} \text{ Preguntas}}$$

$$\bar{X} = \frac{2}{2}$$

$$\bar{X} = 1$$

Fórmula desviación

$$S = \sqrt{\frac{S1 + S2}{N1 + N2 - 2}}$$

$$S = \sqrt{\frac{2 + 18}{10 + 2 - 2}}$$

$$S = 1,42$$

Fórmula t student.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

$$t = \frac{5 - 1}{1,42 \sqrt{\frac{1}{10} + \frac{1}{2}}}$$

$$t = 3,45 \quad t \text{ calculada}$$

4.2.2. Determinación de la técnica y prueba estadística.

Para determinar la región de aceptación y rechazo en esta examinación, se calcula los grados de libertad de la prueba, y se busca el valor de la t student en la tabla estadística de los datos considerando.

gl = grados de libertad

$$gl = N_1 + N_2 - 2$$

$$gl = 10 + 2 - 2$$

$$gl = 10$$

El presente trabajo tiene como nivel de confianza de 95% ya que se busca encontrar en al H_0 elegido, y el permite un error del 5%, según la tabla t student anexo 4 el valor encontrado es:

$$t = 1,8125$$

4.2.3. Determinación de los valores críticos y sus regiones de rechazo.

Grafico 4.8. Determinación de la zona de rechazo.



Elaborado por: Carolina Freire

Fuente: cálculo de la t student

4.2.4. Decisión.

La t student con 10 grados de libertad hallado en la tabla es de 1,8125 y el valor de la t student calculado de 3,45, lo que significa que el valor t calculado queda fuera de la zona de aceptación, y según el gráfico construido, apreciamos que este valor t cae en la zona de rechazo y por ello se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Ho dice: El incumplimiento de los objetivos por parte de los empleados del departamento de ventas si afecta la Rentabilidad de la Distribuidora E&V en el año 2013.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- En la Distribuidora “E&V” no se refleja las actividades de control para los vendedores por parte de la Gestión del Talento Humano y ésta tiene una influencia directa con la rentabilidad de la empresas, y es por eso que los vendedores no están generando ventas altas o numerosas, considerando que las ventas son eje principal para que la empresa crezca.
- La falta de conocimiento de objetivos, capacitación y acciones para la competitividad por parte de los empleados, es una de las causas que hace que la rentabilidad de la empresa, no sea la esperada. A los empleados les gusta recibir capacitaciones pero la empresas no se está preocupando por mantener al personal capacitado y esto puede ser que perjudique a la misma ya que siempre debemos estar preparándonos y conociendo cosas nuevas.
- Se debe considerar como quiere ser incentivado el empleado y tomar las mejores decisiones para el bien de la empresa y el empleado.
- Una de las funciones del supervisor es controlar al vendedor a cumplir con sus obligaciones y esta es la mejor manera de hacerlo acompañando al vendedor a ver como realiza su trabajo y si lo está haciendo de la manera correcta.
- La Distribuidora “E&V” necesita que la Gestión del Talento Humano esté presente ya que ayudará a controlar y apoyar tanto a la empresa como a los que conforman la misma.

5.2. Recomendaciones

- Es importante planear un control adecuado para los vendedores y esto permitirá mejoras en la Distribuidora “E&V”, haciendo las correcciones necesarias para evitar que se caiga en los mismos errores.
- Es primordial que la Distribuidora “E&V” cuente con capacitaciones frecuentes para que sus empleados conozcan sus objetivos y también para que mejoren sus conocimientos, actitudes y habilidades y así renovara el desempeño de todos los que conforman la empresa.
- Es recomendable que a un empleado fiel, responsable y cumplido se le ascienda de cargo ya que el mismo se ha hecho merecedor del puesto y aportara con experiencia a la empresa.
- La aportación de las funciones del supervisor controlando al vendedor a cumplir con sus obligaciones es esencial para que la empresa crezca e debe acompañar al vendedor a ver como realiza su trabajo y ayudando a que su trabajo sea mejor, corrigiendo en los errores que se pueden presentar en ese momento.
- Contar con un manual adecuado que ayude como guía, tanto para los empleados como para sus jefes, que conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, controlando el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria y que con esto la organización funcione eficientemente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Sistema de Control Interno para la Gestión del Talento Humano en el departamento de ventas de la Distribuidora “E&V”.

Empresa: Distribuidora “E&V”.

Beneficiarios: Propietario y Vendedores

Ubicación:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Sector: Mall de los Andes

Dirección: Marco Montalvo y Cosmopolita

Tiempo:

Tiempo estimado para la ejecución es: Octubre 2014 - Diciembre 2014

Equipo Técnico:

Investigador: Carolina Freire

Supervisor: Mauricio Estrella

Costo: \$408

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En la Distribuidora “E&V”, La pobre Gestión de Talento Humano en el departamento de ventas y la baja Rentabilidad producida, es el escenario principal para impulsar a realizar un manual de Gestión del Talento Humano, realizando de manera correcta la Planeación, Organización, Ejecución, y Control de la distribuidora, implementando una cultura de mejora continua.

La Cual permitirá contar con un personal apto y altamente competente para el cumplimiento de los objetivos que se plantea la empresa y ayudara a mejorar la administración de la empresa con puntos clave que cogerán los jefes de la misma, Sabiendo que la Gestión del Talento Humano es un pilar importante para llegar al éxito manteniendo un contacto directo con los clientes, ya que se cuenta con un personal calificado y capacitado.

6.3. Justificación

La presente propuesta justificara la importancia de la Gestión del Talento Humano en la Distribuidora “E&V”, ya que por medio del manual se tomara correcciones en el departamento de ventas mejorando las acciones de los vendedores, contribuyendo a los logros de los objetivos de la misma.

Al aplicar esta propuesta se motivara, estimulara y se premiara el desempeño de los vendedores ya sea de una manera individual o por equipo de trabajo, de esta forma se aportara para lograr los objetivos de la Distribuidora “E&V” porque se crea un ambiente positivo de trabajo y no se sienten presionados al realizar sus actividades y su trabajo sea de calidad.

6.4 Objetivos.

6.4.1. Objetivo General.

Desarrollar el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) al personal que conforman a la Distribuidora “E&V”, para incrementar su rentabilidad mediante el Sistema de Control Interno.

6.4.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Generar un ambiente de trabajo positivo para obtener el máximo potencial del departamento de ventas y con ello conseguir una mayor rentabilidad.
- ✓ Contar con un personal capacitado tanto en lo laboral como lo personal, y competencia laboral tanto en conocimientos, habilidades, disposiciones y su conducta.
- ✓ Emplear un manual de funciones que ayude a dar responsabilidades dependiendo el cargo asignado en la organización.

6.5. Factibilidad.

Social

Esta propuesta es factible en el ámbito social ya que es un pilar fundamental aplicar un manual de Gestión de Talento Humano para que guie y sirva de apoyo con un mejor control a los que conforman la organización y en especial a los vendedores ya que por su trabajo las ventas crecen y su rentabilidad aumentara.

Económico

Dada la opinión del gerente nos dice que le interesa el crecimiento de su empresa y que mejor con un buen desempeño de los que la conforman y aplicando la propuesta del presenta trabajo que es un Manual de Gestión del Talento Humano el considera que será más fácil controlar y guiar a sus empleados y no incurriría en un gasto alto para la empresa aplicándolo.

6.6. Fundamentación.

Sistema de Control Interno

Según: **(Fonseca, 2011, p.15)** “Control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la

eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”.

Cuestionarios de Control Interno

Los cuestionarios deben contar con una planeación, un diseño y crítica y con ellos tener buenos resultados como menciona: **(Tamayo, 2001, p.31)** “los cuestionarios de control interno deben ser cuidadosamente elaborados, tal manera que permita descubrir o analizar aquellos aspectos que se desean investigar, por lo tanto, se requiere de una buena planeación, diseño y crítica para que los resultados sean los esperados y debe consistir de un conjunto de preguntas orientadas al cumplimiento de políticas, planes, programas, normas, procedimientos y funciones siendo preguntas sencillas, directas y concisas”

Flujogramas

Una de las maneras más sencillas de describir un proceso es mediante graficas de proceso como son los flujogramas cómo dice: **(González, 2006, p.25)** “10 pasos para aumentar su rentabilidad”

...esta gráfica se puede aplicar a cualquier tipo y aspecto del proceso, desde el flujo de materiales hasta los pasos para hacer una venta y los pasos dependerá de las necesidades de medición, control o mejora. Una de las ventajas del flujograma es que revela problemas potenciales, tales como cuello de botella, pasos innecesarios o duplicaciones de trabajo.

Manual

Manual es la guía de instrucciones que sirve para corregir los problemas de una empresa como nos dice: **(Reyes, 2004)** “Administración de empresas”, el manual es:

... una manera fácil de manejar, se concentra en forma sistemática una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y unificar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa, existe diversos tipos de manuales aquí mencionamos las principales

Manual de Objetivos y Políticas.- reúne objetivos propios de una empresa clasificados por departamentos que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas:(**Reyes, 2004 p. 177**)

Manual Departamentales.- se recogen todas las políticas y reglas aplicables en cada departamento determinado (**Reyes, 2004 p. 177**)

Manual de Empleado.- suele conocer todos los intereses conocer al empleado en general. (**Reyes, 2004 p. 177**)

Manual de Organización.- son como una explicación, ampliación y comentario de las cartas de organización, contienen adicionalmente una síntesis de descripción de puestos y reglas de coordinación interdepartamental (**Reyes, 2004 p. 177**)

Manual de Procedimientos.- Fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que son encomendadas (**Reyes, 2004 p. 177**)

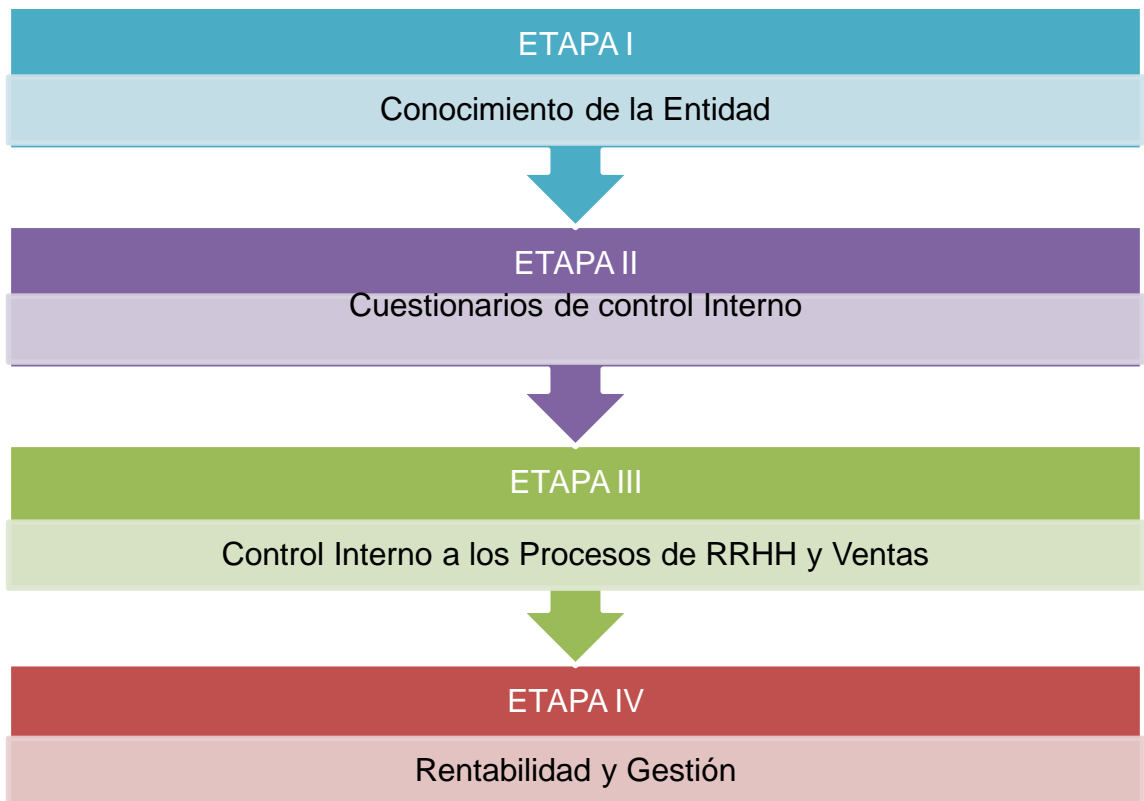
Por lo cual el manual de esta propuesta contendrá los tipos de manuales de mayor importancia para la Distribuidora, según: (**Álvarez, 1996, p.25**)

“Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos”, nos dice:

...los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el de conocimientos y experiencias de personas y de la organización, en caso de empresas pequeñas como la expuesta en esta investigación, con un solo manual para toda la organización puede ser suficiente para el crecimiento de la misma.

6.7 Metodología

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA DISTRIBUIDORA "E&V"



6.7.1 ETAPA I: CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

6.7.1.1 Antecedentes

La Distribuidora “E&V.” es una empresa que se dedica a la venta de productos de consumo masivo de la marca “Kimberly Clark” actividad que viene realizando desde el año 2010 a nivel provincial e interprovincial hasta la fecha.

Ésta Distribuidora permite que haya movimiento comercial en la ciudad de Ambato, al distribuir en locales comerciales, productos de primera necesidad, es una distribuidora exitosa, ya que cuenta con amplia cobertura en la provincia de Tungurahua y ciudad de Guaranda.

Se enfoca en ofrecer servicios de calidad, con una buena atención al cliente, contando con el stock necesario de los productos, para satisfacer plenamente a los clientes.

6.7.1.2 Misión

Nuestro compromiso es acceder a las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles productos garantizados, por su calidad y variedad y excelencia en el servicio, aportando al desarrollo económico de nuestro país. Todo lo anterior basándose en sólidos principios y valores corporativos.

6.7.1.3 Visión

Ser líderes en la comercialización de nuestros productos y satisfacer las necesidades del mercado, contribuyendo a mejorar la calidad de vida, conformados por un grupo de profesionales altamente capacitado con principios éticos y morales, manteniendo respeto con nuestros clientes y proveedores, desarrollando un ambiente óptimo y de consenso para ampliar año tras año la cobertura nacional con el establecimientos de sucursales.

6.71.4 Objetivos de la entidad

- Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima que permita una efectividad en nuestras ventas.
- Implementar y mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan desarrollo al interior de la organización.
- Proporcionar un clima organizacional que facilite el desarrollo permanente de su recurso humano.
- Obtener una rentabilidad que le permita a la Distribuidora competir eficientemente

6.7.1.5 Valores Corporativos

Entendemos por valores a las actitudes y aptitudes que practican las personas en la realización de su trabajo diario, los cuales contribuyen a crear un ambiente cordial y agradable para desarrollar las actividades diarias, en estos se pueden mencionar los siguientes:

- Ética
- Respeto
- Responsabilidad
- Honradez
- Creatividad

6.7.1.6 Fases Administrativas

Planeación

La mayoría de las veces el supervisor se ocupa de la planeación informal lo cual no permite o no se comparte con los vendedores todos los objetivos y metas y es por esto que no cumplan con los mismos

Organización

La estructura de la organización describe la misma pero en la DISTRIBUIDORA “E&V”, y esto ayuda a controlar la conducta de los

empleados, pero no están establecidas los procesos y funciones de las personas que conforman la organización.

Dirección

Para la DISTIBUIDORA “E&V”, el motivar y capacitar no es tan esencial para que los empleados realicen sus tareas, lo importante es el tiempo y la responsabilidad de cada miembro de la misma, considerando que un ambiente adecuado es la mejor arma para que sus empleados cumplan con sus labores.

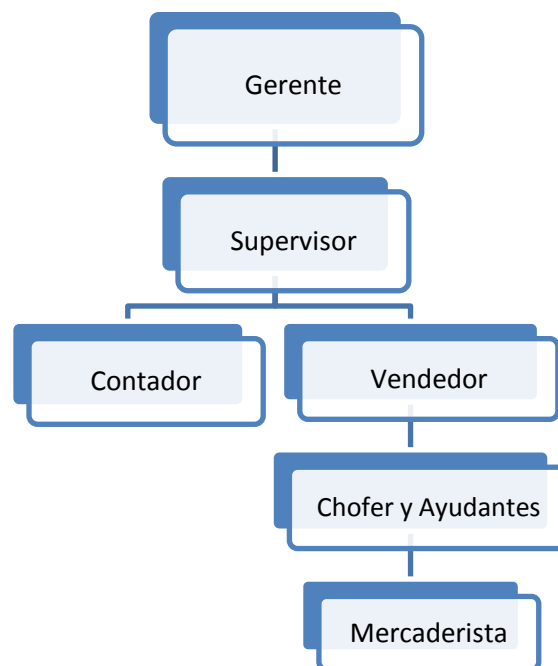
6.7.1.7 Áreas de Control

Los vendedores siempre deben estar bajo alguna forma de control o monitoreo y las principales serán:

Control a los empleados

Selección del personal

Estructura organizacional



6.7.1.8 Escritura de Constitución

PRIMERA.- COMPARECIENTES - Intervienen en este contrato, los señores: Leonor Vargas y Mauro Estrella; los comparecientes manifiestan ser ecuatorianos, mayores de edad, casados, domiciliados en Ambato; y, declaran su voluntad de constituir, La Distribuidora “E&V”.

SEGUNDA.- ESTATUTOS DE LA DISTRIBUIDORA “E&V”.

CAPÍTULO PRIMERO DENOMINACIÓN. NACIONALIDAD, DOMICILIO, FINALIDADES Y PLAZO DE DURACIÓN

ARTÍCULO UNO.- Plasmase en la ciudad de Ambato, domicilio en el mismo lugar, provincia de Tungurahua. República del Ecuador, de nacionalidad ecuatoriana, La Distribuidora “E&V”.

ARTÍCULO DOS.- La empresa tiene por objeto y finalidad la Comercialización de productos de consumo masivo de la marca “Kimberly Clark”.

ARTÍCULO TRES.- se podrá solicitar préstamos internos o externos para el cumplimiento de sus objetivos.

ARTÍCULO CUATRO.- El plazo de duración del contrato es de diez años, a contarse de la fecha de Inscripción en el Registro Mercantil del domicilio de la empresa.

CAPÍTULO SEGUNDO DEL CAPITAL SOCIAL, DE LAS PARTICIPACIONES Y DE LA RESERVA LEGAL

ARTÍCULO CINCO.- El capital social de la empresa es de cuarenta mil dólares. El capital está íntegramente suscrito y pagado en la forma como se establece a continuación:

TABLA 6.1. CUADRO DE INTEGRACION DE CAPITAL

NUMERO	SOCIOS	CAPITAL PAGADO	CAPITAL SUSCRITO	NUMERO PARTICIPACION
1	Leonor Vargas	34.000	34.000	34.000
2	Mauro Estrella	6.000	6.000	6.000
	TOTAL	40.000	40.000	40.000

ARTÍCULO SEIS.- La empresa puede aumentar el capital social, por resolución de la Junta general de socios, con el consentimiento de las dos terceras partes del capital social

ARTÍCULO SIETE.- El aumento de capital se lo hará estableciendo nuevas participaciones y su pago se lo efectuará: en numerario, en especie, por compensación de créditos, por capitalización de reservas y/o proveniente de la revalorización pertinente y por los demás medios previstos en la ley.

ARTÍCULO OCHO.- La compañía entregará a cada socio el certificado de aportaciones que le corresponde; dicho certificado de aportación se extenderá en libretos acompañados de talonarios y en los mismos se hará constar la denominación de la compañía, el capital suscrito y el capital pagado, número y valor del certificado, nombres y apellidos del socio propietario, domicilio de la compañía, fecha de la escritura de constitución, notaría en la que se otorgó, fecha y número de inscripción en el Registro Mercantil, fecha y lugar de expedición, la constancia de no ser negociable, la firma y rúbrica del presidente y gerente de la compañía. Los certificados serán registrados e inscritos en el libro de socios y participaciones; y para constancia de su recepción se suscribirán los talonarios.

ARTÍCULO NUEVE.- Todas las participaciones son de igual calidad, los socios fundadores no se reservan beneficio especial alguno.

ARTÍCULO DIEZ.- Las participaciones de esta compañía podrán transferirse por acto entre vivos, requiriéndose para ello: el consentimiento unánime del capital social, que la cesión se celebre por escritura pública y que se observe las pertinentes disposiciones de la ley. Los socios tienen derecho preferente para adquirir estas participaciones a prorrata de las suyas, salvo resolución en contrario de la Junta general de socios. En caso de cesión de participaciones, se anulará el certificado original y se extenderá uno nuevo. La compañía formará forzosamente un fondo de reserva por lo menos igual al veinte por ciento del capital social, segregando anualmente el cinco por ciento de las utilidades liquidadas y realizadas.

ARTÍCULO ONCE.- En las Juntas generales para efectos de votación cada participación dará al socio el derecho a un voto.

CAPÍTULO TERCERO DE LOS SOCIOS. DE SUS DEBERES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO DOCE.- Son obligaciones de los socios:

Las que señala la Ley de Compañías:

- Cumplir con las funciones, actividades y deberes que les asigne la Junta general de socios, el presidente y el gerente;
- Cumplir con las aportaciones suplementarias en proporción a las participaciones que tuviere en la compañía cuando y en la forma que decida la Junta general de socios; y,
- Las demás que señalen estos estatutos.

6.7.2 ETAPA II. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

6.7.2.1 Cuestionario de Control Interno Área RRHH

DISTRIBUIDORA E&V				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AREA DE RECURSOS HUMANOS				
Nº	FACTORE CLAVE PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Reclutamiento			
1.1	¿Existen fuentes de reclutamiento que ofrezcan el mejor candidato calificado, que se ajuste al perfil laboral?		x	se lo hace por referencias del personal
1.2	¿El jefe inmediato de la vacante puede presentar candidato(s) interno(s) o externo(s) que cumplan con el perfil laboral?	x		reclutamiento interno
1.3	¿Se da oportunidad al personal para ascensos de puestos vacantes?	x		reclutamiento interno
1.4	¿Se garantiza la objetividad durante todo el proceso de reclutamiento, preselección y selección, utilizando diversas técnicas de evaluación de acuerdo con el tipo de cargo?		x	No se han definido procesos de reclutamiento del personal
1.5	¿El departamento de rrhh utiliza más de un canal de reclutamiento?		x	solo utiliza referencias internas
2	Selección del Personal			
2.1	¿Se acredita la información de formación y experiencia laboral, anexando los soportes y documentos de los candidatos que participan en el proceso de selección?		x	Porque son recomendados del personal
2.2	¿Se elabora el formulario respectivo para selección del personal?	x		
2.3	¿Se realizan evaluaciones para determinar al candidato adecuado?		x	se capacita al personal conforme al puesto
2.4	¿Se efectúan entrevistas para selección del personal?	x		
3	Contratación del Personal			
3.1	¿La contratación del personal se hace en concordancia con las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad social?	x		
3.2	¿Se realiza contrato de trabajo por escrito?	x		
3.3	¿Se afilia al personal desde el primer día de su contratación?	x		
4	Manejo del personal			
4.1	¿El area de rrhh ha elaborado un manual de funciones para el personal de ventas?		x	El cumplimiento de sus funciones es empírico
4.2	¿Se ha elaborado un manual para reclutamiento, selección y contratación del personal?		x	
4.3	¿Se ha desarrollado la gestión por competencias dentro del personal?		x	
4.4	¿Existe una persona encargada que mida la gestión del personal?		x	
4.5	¿La empresa realiza rotación del personal ?	x		
4.6	¿Se realiza análisis y valuación de puestos?		x	
4.7	¿Se evalúa el desempeño del personal?		x	No se han aplicado indicadores de gestión

DISTRIBUIDORA E&V
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AREA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	FACTOR CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN		CLASIFICACIÓN PONDERADA
				SI=1	NO=0	
1	Reclutamiento	Fuentes de reclutamiento	8%	-	0	-
		Presentación de vacante	6%	1	-	6%
		Oportunidad de Ascensos	5%	1	-	5%
		Objetividad	8%	-	0	-
		Canal de reclutamiento	7%	-	0	-
2	Selección del Personal	Acreditación de información	8%	-	0	-
		Formulario Personal	5%	1	-	5%
		Evaluaciones	4%	-	0	-
		Entrevistas	5%	1	-	5%
3	Contratación del Personal	Contratación	3%	1	-	3%
		Contrato por escrito	5%	1	-	5%
		Afiliación	5%	1	-	5%
4	Manejo del personal	Manual de funciones	8%	-	0	-
		Manual de reclutamiento	5%	-	0	-
		Gestión por competencias	3%	-	0	-
		Medición de la gestión	5%	-	0	-
		Rotación del personal	2%	1	-	2%
		Análisis y valuación	4%	-	0	-
		Desempeño del personal	4%	-	0	-
		TOTAL	100%			36%
		CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%			
		CALIFICACIÓN OBTENIDA	36%			
		CALIFICACIÓN PONDERADA	0,36%			
		NIVEL DE CONFIANZA	36%	Moderado		
		NIVEL DE RIESGO	64%	Moderado		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Clasificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

N I V E L D E C O N F I A N Z A	NIVELES	MÍNIMO	MÁXIMO	R I E S G O D E C O N T R O L
	ALTO			
	Alto	88.89%	99.99%	
	Medio	77.78%	88.88%	
	Bajo	66.67%	77.77%	
	MEDIO			
	Alto	55.56%	66.66%	
	Medio	44.45%	55.55%	
	Bajo	33.34%	44.44%	
	BAJO			
Alto	22.23%	33.33%		
Medio	11.12%	22.22%		
Bajo	0.01%	11.11%		

6.7.2.2 Resultados de la Evaluación

Los resultados de este cuestionario aplicado al área de RRHH son: en el nivel de confianza es del 36% lo que significa que este nivel es moderado, por lo tanto el nivel de riesgo es del 64% que es moderado; esto se debe a que la empresa maneja principalmente el reclutamiento interno que se basa en reclutar a personal mediante ascensos o referencias de trabajadores de la empresa, esto da como desventaja de no contar con talento humano nuevo que genere estrategias nuevas para el desarrollo de la empresa.

6.7.2.3 Debilidades encontradas en el área de RRHH

- ✓ No se han definido con exactitud fuentes de reclutamiento para el personal.
- ✓ Deficiente proceso de selección de personal.
- ✓ Falencias en la utilización de canales de reclutamiento.
- ✓ No se comprueba la información emitida por los nuevos empleados acerca de su experiencia y títulos.
- ✓ No se aplican evaluaciones ni indicadores de gestión para medir el desempeño del personal.
- ✓ No se cuenta con un manual de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- ✓ No se ha elaborado un manual de funciones para el personal.

6.7.2.4 Propuesta para el correcto desempeño del área de RRHH

- ✓ Establecer políticas para el reclutamiento, selección y contratación del personal.
- ✓ Elaborar un manual de funciones para el correcto desempeño del personal.
- ✓ Establecer indicadores de rentabilidad para medir la gestión financiera de la empresa.
- ✓ Establecer indicadores de gestión para medir el desempeño del personal.
- ✓ Elaborar cuadro de proceso y flujograma para el reclutamiento y selección del personal.

6.7.2.5 Cuestionario de Control Interno Área Ventas

DISTRIBUIDORA E&V				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
AREA DE VENTAS				
Nº	FACTORE CLAVE PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Estructura Organizacional			
1.1	¿El departamento de ventas consta en el organigrama estructural?	x		
1.2	¿Se han definido Objetivos Específicos para esta área?		x	
1.3	¿Se restringe el acceso al sistema informático designado para esta área a personal no autorizado?	x		
1.4	¿El nuevo personal de ventas es capacitado inmediatamente para el puesto?		x	se lo capacita despues de 1 semana
2	Funciones			
2.1	¿Se revisan los pedidos de los clientes antes de su despacho?	x		
2.2	¿Se han segregado debidamente las funciones del personal de ventas?		x	Funciones empiricas
2.3	¿Las facturas de venta emitidas por el departamento de ventas son controladas por el departamento de contabilidad?		x	No son controladas frecuentemente, se lo hace cada mes
2.4	¿Existe comunicación entre todos los niveles del departamento de ventas?	x		
3	Control en el Área			
3.1	¿Existe supervisión para el área de ventas?		x	Existe un supervisor para ventas y contabilidad debería ser uno por cada área
3.2	¿Se efectúan comparaciones mensuales de la ventas con las ventas históricas?		x	
4	Desempeño del personal			
4.1	¿Se evalúa el desempeño del personal de ventas periódicamente?		x	
4.2	¿Se capacita al personal de ventas para la mejor atención al cliente oportunamente?		x	
4.3	¿El personal de ventas cumple con las metas propuestas para cada mes?		x	

DISTRIBUIDORA E&V
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AREA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	FACTOR CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN		CLASIFICACIÓN PONDERADA
				SI=1	NO=0	
1	Estructura Organizacional	Organigrama estructural	6%	1	-	6%
		Objetivos Especificos	7%	-	0	-
		Restricción	5%	1	-	8%
		Nuevo Personal	6%	-	0	-
2	Funciones	Revisión de pedidos	8%	1	-	8%
		Segregación de funciones	10%	-	0	-
		Control de facturas	8%	-	0	-
		Comunicación jerarquica del area	6%	1	-	6%
3	Control en el Área	Supervisión en el área	10%	-	1	-
		Comparaciones de ventas	6%	-	0	-
4	Desempeño del Personal	Evaluación del desempeño	10%	-	0	-
		Capacitación del personal	8%	-	0	-
		Cumplimiento de metas	10%	-	0	-
		TOTAL	100%			28%
		CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%			
		CALIFICACIÓN OBTENIDA	28%			
		CALIFICACIÓN PONDERADA	0,28%			
		NIVEL DE CONFIANZA	28%	Bajo		
		NIVEL DE RIESGO	72%	Alto		

6.7.2.6 Resultados de la Evaluación

El nivel de confianza para esta área es del 28% que es un nivel bajo, por lo tanto el riesgo de control para esta área es del 72% que es un riesgo alto; lo que significa que esta área se encuentra en un estado crítico, esto se debe a que en esta área no se ve reflejado la segregación de funciones por lo que es escasa la supervisión para dicha área, además el supervisor casi nunca evalúa el desempeño de los vendedores para determinar el cumplimiento de sus metas.

6.7.2.7 Debilidades encontradas en el área de Ventas

- ✓ Falencias en la definición de objetivos específicos para esta área.
- ✓ No se capacita oportunamente al personal nuevo de ventas.
- ✓ No se han segregado debidamente las funciones.
- ✓ No se supervisa frecuentemente el área.
- ✓ No se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las ventas históricas para determinar el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Fala de observancia en el desempeño del personal.

- ✓ No se evalúa a los vendedores para determinar el cumplimiento de sus metas.

6.7.2.8 Propuesta para el correcto desempeño del área de Ventas

- ✓ Determinar políticas para el área de ventas.
- ✓ Elaborar cuadro de procesos y flujograma para esta área.
- ✓ Determinar indicadores de gestión para medir el desempeño del personal de ventas.

6.7.3 ETAPA III. CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE RRHH Y VENTAS.

6.7.3.1 Políticas para Recursos Humanos

- ✓ Promover, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado a través de la aplicación de programas eficientes de administración.
- ✓ Motivar al personal para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren con ella.
- ✓ Implantar fuentes de reclutamiento que brinden el mejor candidato calificado, ajustándose al perfil laboral.
- ✓ Ofrecer igual oportunidad de empleo, de aprobación con las leyes y regulaciones aplicables, sin importar su raza, color, sexo, religión, condición social o incapacidad.
- ✓ El jefe inmediato de la vacante puede presentar candidato, siempre y cuando cumplan con el perfil y los requisitos del cargo.
- ✓ Tener la oportunidad del personal de la empresa de ascensos del puesto vacante, si éste cumple con los conocimientos necesarios para el cargo.
- ✓ RRHH se encargará de la elaboración y actualización periódica de los manuales de funciones.
- ✓ Certificar todo el proceso de reclutamiento, preselección y selección, utilizando diversas técnicas de evaluación de acuerdo con el tipo de cargo y haciendo partícipe del proceso al jefe inmediato de la vacante.
- ✓ Los candidatos que participen en el proceso de selección deben documentar su formación y experiencia laboral.
- ✓ La contratación de los trabajadores se debe hacer con las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad social.
- ✓ La Contratación de los trabajadores se debe formalizar a través de contrato de trabajo escrito.

- ✓ Se debe afiliar a todos los trabajadores, desde el primer día de trabajo, al sistema de seguridad social.
- ✓ Cumplir con las condiciones acordadas con el trabajador a través del contrato de trabajo suscrito con la empresa.
- ✓ Toda persona que se vincule a la empresa deberá legalizar y firmar el contrato laboral y la afiliación al sistema de seguridad social antes de iniciar labores.
- ✓ La desvinculación de un trabajador se puede dar por las siguientes causas:
 - Renuncia del trabajador, terminación unilateral por parte de la empresa con justa causa y terminación unilateral por parte de la empresa sin justa causa.
- ✓ Para el caso de la renuncia el trabajador deberá presentarla a Recursos Humanos con el visto bueno de su jefe inmediato. Para proceder con la terminación del contrato indicando el motivo y la fecha de terminación.
- ✓ Al terminar su contrato de trabajo, el trabajador deberá entregar a su jefe inmediato el cargo y los activos inventariados a su nombre.
- ✓ En casos de vencimiento de contrato, se deberá confirmar a Recursos Humanos la no renovación y entrega del puesto de acuerdo con lo establecido.
- ✓ Cumplir con todas las estipulaciones establecidas vigentes en el código de trabajo, seguridad social y régimen tributario.
- ✓ Incrementar automáticamente los sueldos a partir del primero de enero de cada año.
- ✓ Asignar sueldos respetando la escala salarial vigente, docente o administrativa, según el caso.
- ✓ Realizar el ajuste de salario a los trabajadores que hayan sido objeto de promoción interna.
- ✓ Los trabajadores cuyos cargos requieran el control de entradas y salidas durante su jornada laboral, deben registrarlas para así poder liquidar y pagar sus horas extras conforme a lo estipulado en la ley laboral, previa autorización del jefe inmediato.

- ✓ Liquidar las vacaciones individuales y colectivas sin tener en cuenta el día sábado como hábil.
- ✓ Pagar los sueldos quincenal o mensualmente, según el caso, siempre en forma oportuna.
- ✓ Efectuar las deducciones contempladas en la ley a que hubiere lugar, y los descuentos autorizados por los trabajadores, controlando que en cada erogación, quincenal o mensual, se reciba por lo menos el 50% de la suma estipulada de pago.

6.7.3.2 Manual de funciones

Manual de segregación de funciones
Información Básica:
Cargo: Gerente
Supervisa a: Supervisor
Funciones:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar estrategias para el funcionamiento de la empresa. ✓ Realizar negociaciones con proveedores. ✓ Desarrollar nuevos negocios con clientes corporativos ✓ Diseñar, modificar y coordinar políticas que coadyuven a la consecución de los objetivos.

Manual de segregación de funciones

Información Básica:

Cargo: Supervisor

Supervisa a: Contador, Vendedor

Funciones:

- ✓ Elaborar pronósticos de ventas.
- ✓ Establecer objetivos y metas mensuales para vendedores.
- ✓ Análisis y control del cumplimiento de metas y evaluación de desempeño de vendedores.
- ✓ Proponer, desarrollar y supervisar campañas de promoción y publicidad que se requieran para dar a conocer a la empresa.
- ✓ Determinar plazos de pago, descuentos y ofertas con previa autorización de la gerencia.
- ✓ Elaborar estrategias que permitan el incremento de las ventas.

Manual de segregación de funciones

Información Básica:

Cargo: Contador

Supervisa a: nadie

Funciones:

- ✓ Elaborar puntualmente los Estados Financieros y los anexos correspondientes exigidos por la ley.
- ✓ Seleccionar, clasificar, estudiar y registrar oportunamente la información financiera de la empresa.
- ✓ Verificar diariamente la situación bancaria esto evitara sobregiros.

- ✓ Elaborar roles de pagos, declaraciones tributarias, anexos transaccionales, cálculo de horas extras y su respectivo registro en el IESS.
- ✓ Presentar las declaraciones tributarias que corresponden en el tiempo que determine la Ley.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- ✓ Verificar la validez de documentos de comercialización.
- ✓ Realizar los pagos a proveedores de acuerdo a las políticas de pago que se mantienen con cada uno de ellos.
- ✓ Mantener un archivo organizado de la información financiera de la empresa.
- ✓ Realizar constataciones físicas de inventarios.
- ✓ Realizar el análisis de las Cuentas Contables, y presentar informe del análisis al Gerente.

Manual de segregación de funciones

Información Básica:

Cargo: Chofer y ayudantes

Supervisa a: Mercaderista

Funciones:

- ✓ Encargado de las tareas de transportación que sean encargadas por el Gerente.
- ✓ Encargado del transportar los productos a los diferentes puntos asignados.
- ✓ Llevar a mantenimiento y matriculación el carro.

Manual de segregación de funciones

Información Básica:

Cargo: Mercaderista

Supervisa a: nadie

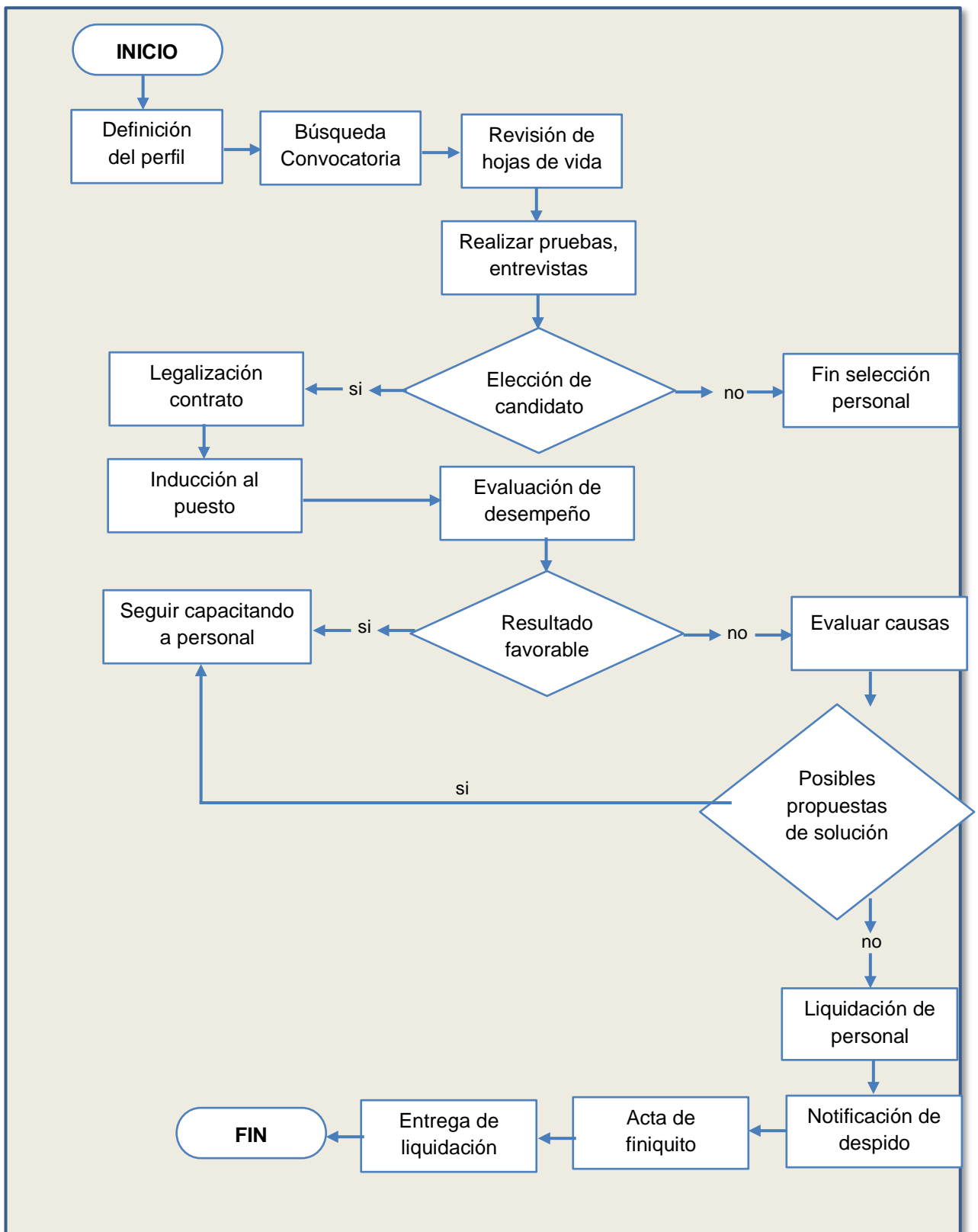
Funciones:

- ✓ Tener conocimiento de la empresa.
- ✓ Identificar a la competencia.
- ✓ Conocer el mercado objetivo.
- ✓ Saber que es un producto.
- ✓ Enfocarse en el servicio al cliente.
- ✓ Exhibir u organizar los productos.
- ✓ Manejar concursos y premios.

6.7.3.3 Proceso de reclutamiento, selección y contratación.

Proceso	Responsable
Reclutamiento	
Definición del perfil del postulante	Recursos Humanos
Búsqueda, convocatoria de postulantes	
Selección, contratación e inducción	
Pruebas técnicas y psicológicas	Recursos Humanos
Entrevista	
Verificación de referencias	
Elección de candidato	
Legalización de contrato	
Capacitación de personal nuevo	
Evaluación de Desempeño	
Evaluar al personal en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de trabajo ✓ Cantidad de trabajo ✓ Cantidad de trabajo ✓ Responsabilidades ✓ Relaciones Laborales 	Recursos Humanos Jefe inmediato
Liquidación de personal no favorable para la empresa	

Flujograma



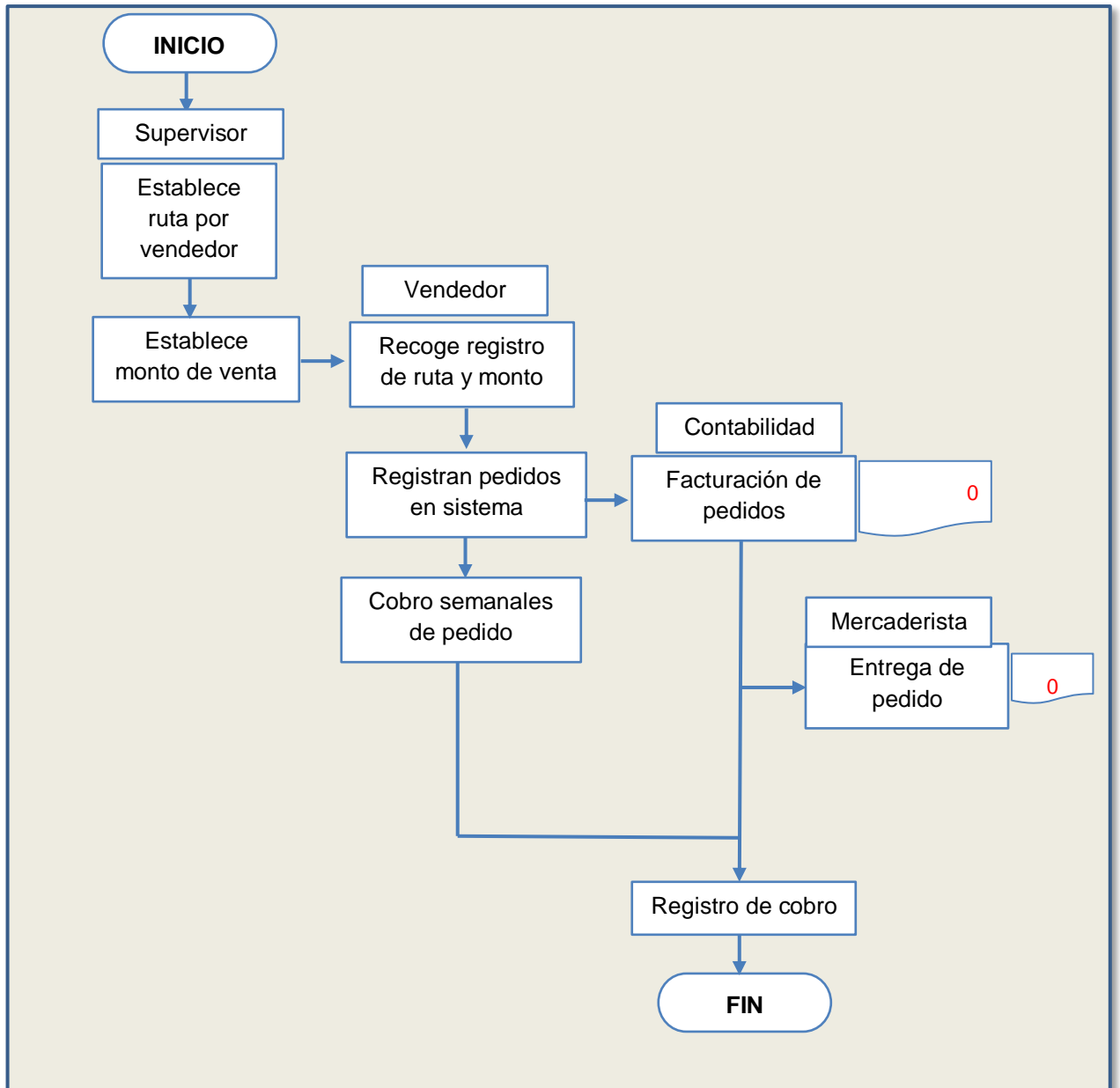
6.7.3.4 Políticas Para Ventas

- ✓ Establecer estrategias que permitan el incremento de las ventas.
- ✓ Garantizar la conformidad del cliente a través de la entrega oportuna y el buen servicio.
- ✓ El personal de ventas deberá dar seguimiento a la cuenta de los clientes y corroborar que los mismos realicen los pagos en los plazos establecidos.
- ✓ La empresa cobrara por medio de los cobradores y los periodos van a hacer semanales, quincenales o mensuales.
- ✓ Los vendedores elaboraran un registro de deudas morosas para el departamento de contabilidad cuando el cliente tenga vencido 4 pagos.

6.7.3.5 Proceso de ventas

Proceso	Responsable
Establecer ruta por vendedor	Supervisor
Establecer monto de venta diario	Supervisor
Recoge registro de ruta y monto de ventas	Vendedores
Registran pedidos en el sistema	Vendedores
Facturación de pedidos	Contabilidad
Entrega de pedidos	Mercaderista
Cobro semanales de pedido	Vendedor
Registro de cobro	Contabilidad

Flujograma



6.7.4 ETAPA IV: RENTABILIDAD Y GESTIÓN

6.7.4.1 Indicadores de Rentabilidad

Propósito: Establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos.

Indicador	Fórmula	Descripción
Solidez	Activo Total/Pasivo Total	Indica cuánto de los Activos totales tiene la entidad para pagar el Pasivo total. Si el índice fuera igual a 1, significaría que la entidad y a no tiene capital fiscal y si fuera menor que 1 estaría en posición de pérdida. Por el contrario un índice muy elevado, mayor que 1, implica que la entidad no tiene Pasivos y está trabajando exclusivamente con su Patrimonio.
Endeudamiento financiero	(obligaciones financieras*)/ventas netas	Porcentaje que representa las obligaciones financieras de corto y largo plazo con respecto a las ventas del período.
Carga financiera	(gastos financieros*)/ventas netas	Porcentajes de las ventas que son dedicadas al cubrimiento de gastos financieros.
Rotación de cartera	Ventas a crédito en el período/cuentas por cobrar promedio	Número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio en un periodo de tiempo, generalmente un año.
Rotación de inventarios	Costo del inventario vendido en el período/Inventario promedio	Muestra el número de veces que el inventario de la empresa se convierte en efectivo o a su vez cuentas por cobrar.
Margen bruto de utilidad	(utilidad bruta*)/ventas netas	Indica la capacidad de la empresa en el manejo de sus ventas para generar utilidades brutas y este representa el % de utilidad que se crea por las ventas.

6.7.4.2 Indicadores de Gestión

Propósito: Permite medir y evaluar el control de gestión, el cual pretende lograr la eficiencia y eficacia en la empresa a través del cumplimiento de metas y objetivos, tomando como parámetro estos indicadores, los cuales se materializan de acuerdo a la necesidad de la empresa, es decir con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Área de Recursos Humanos		
Indicador	Fórmula	
% de carpetas que cumplen requisitos	# carpetas con requisitos de acuerdo a perfil del puesto / Total de carpetas revisadas	Mide el total de personas capacitadas para el puesto

% de Contratos legalizados	# contratos legalizados / Total de contratos elaborados	Mide el total de contratos debidamente legalizados
% de personal que conocen políticas y procedimientos de la empresa	# personal que han recibido inducción / Total de personal indagado	Mide el % de personal que conoce el puesto a su cargo
Nivel de aprobación de pruebas	Total de personas que aprueban la evaluación / Total de personas capacitadas	Mide el grado de las personas que captaron y aprendieron los conceptos teóricos y las metodologías que se estudiaron en la capacitación
Área de Ventas		
% de eficacia en ventas	Total de pedidos colocados / Total de visitas realizadas a la semana	Calcula el total de ventas que se logro por cada vendedor y por el grupo
% de productividad	Total de ventas realizadas por semana / Vendedor x hras trabajadas por semana	Mide la relación entre las ventas realizadas por hora vendedor, medida de productividad aplicable a cualquier otro recurso.
% Devoluciones por venta mensual	Total devoluciones por despacho / Total de ventas	Mide el nivel de devoluciones en función de las ventas.
% Incremento de ingreso por ventas	$(\text{Total ventas en el mes anterior} - \text{Total ventas mes actual} * 100) / \text{Total ventas en el mes anterior}$	Permite medir el efecto del incremento de las ventas al final del período con respecto al total de ventas del periodo anterior.
% Fidelidad de los Clientes	Total de clientes que repiten las compras / Total de clientes que compran	Analiza los clientes que repiten la compra respecto al total de clientes que compran en un período dado.
% Satisfacción de los clientes	Total de quejas recibidas de clientes / Total de ventas realizadas	Evalúa el nivel de satisfacción de los clientes, se lo realiza de forma mensual.
% Efectividad de programación de visitas	Total de visitas programadas / Total de visitas realizadas	Muestra la efectividad de la programación de visitas programadas en la semana.

6.8. Administración

La persona encargada de administrar la propuesta será el supervisor con el apoyo del investigador se lo hará de esta manera porque es el encargado de la área en gestión.

Tabla 6.1. Responsables de la Propuesta

Responsable	Cargo	Departamento
Sr. Mauricio Estrella	Supervisor de Ventas	Ventas
Sra. Carolina Freire	Investigador	

Elaborado por: Carolina Freire

Tabla 6.2. Costo de la Propuesta.

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO / UNITARIO	PRECIO / TOTAL
Internet	250 horas	1,00	250,00
Impresiones	400	0,05	20,00
Empastado	1	25,00	25,00
Copias	100	0,03	3,00
Movilización	20	1,50	30,00
Alimentación	20	2,50	50,00
Imprevistos			30,00
TOTAL			408,00

Elaborado por: Carolina Freire

6.9. Evaluación y Monitoreo

Es indispensable un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta realizada con esto se tomara las decisiones correctas permitiendo corregir las falencias del departamento de ventas obteniendo un rentabilidad adecuada.

Tabla 6.2. Previsión de la evaluación

Aspectos para la evaluación	Elementos y Recursos para la Evaluación
Interesados de evaluar	Todos los que conforman la organización
Razón para justificar la evaluación	Corregir errores
Objetivos de la evaluación	Determinar el grado de aceptación de la aplicación del sistema de control interno Evaluar el ambiente de control de la empresa
Aspectos a ser evaluados	Control del departamento de ventas
Periodo de evaluación	Mensual
Recursos	Cuestionario

Elaborado por: Carolina Freire

BIBLIOGRAFÍA

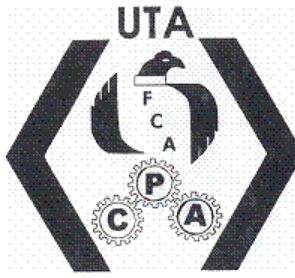
Libros

- **Inalberto Chiavenato**, Gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill. Tercera Edición, pág.6.
- **Adalberto de la Peña Gutiérrez**, Auditoria un enfoque práctico, adaptado al plan general de contabilidad, 2007. Real decreto 1514/2007, paraninfo cengage 2008, pág.5
- **John W. Newstrom**, Dirección , Gestión para logros de resultados, pág. 368
- **Mario Tamayo**, el proceso de la investigación científica, cuarta edición, pág.110
- **Herrera Luis, Medina Armando, Naranjo Galo**, Tutoría de la investigación Científica, cuarta edición
- **Ángel León**, Métodos de Compensación Basados en Competencias, pág. 35.
- **Martin G Álvarez Torres**, Manual para elaborar Manuales de políticas y Procedimientos, pág,25

Sitios Web

- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/-internos.shtml>.(30/10/2014)
- http://www.wikilearning.com/curso_gratis/manual_de_contabilidad_basica_clasificacion_de_los_indices_financieros/12594-10
- <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/4992>
- <http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y

AUDITORIA

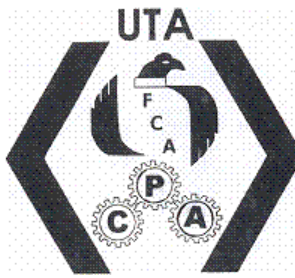
ELABORADO POR: CAROLINA FREIRE

ENTREVISTA DIRIGIDA A: SUPERVISOR DE VENTAS

OBJETIVO: Determinar cómo contribuye la Gestión del Talento Humano en la Rentabilidad de la Distribuidora “E&V”.

1. ¿Cuáles son los procedimientos para contratar al personal de la empresa?
2. ¿El personal es contratado por méritos y pruebas de desempeño?
Si..... No.....
3. ¿Mediante qué criterio se designa los cargos?

Gracias por su Colaboración



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y

AUDITORIA

ELABORADO POR: CAROLINA FREIRE

CUESTIONARIO DIRIGIDA A: VENDEDORES

OBJETIVO: Determinar cómo contribuye la Gestión del Talento Humano en la Rentabilidad de la Distribuidora “E&V”.

INSTRUCCIONES: Seleccione con una X la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. ¿Ha recibido usted una capacitación?

Si

Rara vez

Nunca

2. ¿Si ha recibido una capacitación de que tipo ha sido?

Capacitación de pre- ingreso

Capacitación de Inducción

Capacitación Promocional

Capacitación en el trabajo

3. ¿los incentivos por parte de la empresa son?

Incentivos monetarios

Reuniones

Premios

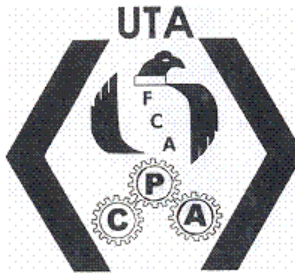
4. ¿Le gustaría ser reconocido por su trabajo con: ?

Incentivos monetarios

Reuniones

Premios

Gracias por su Colaboración



ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y

AUDITORIA

ELABORADO POR: CAROLINA FREIRE

ENTREVISTA DIRIGIDA A: PROPIETARIO

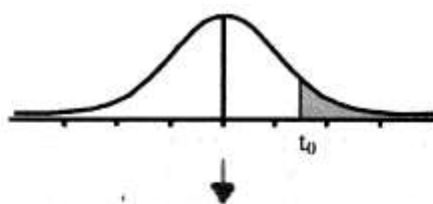
OBJETIVO: Determinar cómo contribuye la Gestión del Talento Humano en la Rentabilidad de la Distribuidora “E&V”.

1. ¿La empresa ha llegado a tener la rentabilidad deseada?
2. ¿La empresa invierte dinero fuera de la empresa?
3. ¿Han realizado un estudio de mercadeo en relación al precio de venta con la competencia?
4. ¿La empresa cuenta con promociones y descuentos en sus artículos?

Gracias por su Colaboración

ANEXO 4

Tabla t-Student



Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
→ 10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453
21	0.6864	1.3232	1.7207	2.0796	2.5176	2.8314
22	0.6858	1.3212	1.7171	2.0739	2.5083	2.8188
23	0.6853	1.3195	1.7139	2.0687	2.4999	2.8073
24	0.6848	1.3178	1.7109	2.0639	2.4922	2.7970
25	0.6844	1.3163	1.7081	2.0595	2.4851	2.7874
26	0.6840	1.3150	1.7056	2.0555	2.4786	2.7787
27	0.6837	1.3137	1.7033	2.0518	2.4727	2.7707
28	0.6834	1.3125	1.7011	2.0484	2.4671	2.7633
29	0.6830	1.3114	1.6991	2.0452	2.4620	2.7564
30	0.6828	1.3104	1.6973	2.0423	2.4573	2.7500
31	0.6825	1.3095	1.6955	2.0395	2.4528	2.7440
32	0.6822	1.3086	1.6939	2.0369	2.4487	2.7385
33	0.6820	1.3077	1.6924	2.0345	2.4448	2.7333
34	0.6818	1.3070	1.6909	2.0322	2.4411	2.7284
35	0.6816	1.3062	1.6896	2.0301	2.4377	2.7238
36	0.6814	1.3055	1.6883	2.0281	2.4345	2.7195
37	0.6812	1.3049	1.6871	2.0262	2.4314	2.7154
38	0.6810	1.3042	1.6860	2.0244	2.4286	2.7116
39	0.6808	1.3036	1.6849	2.0227	2.4258	2.7079
40	0.6807	1.3031	1.6839	2.0211	2.4233	2.7045
41	0.6805	1.3025	1.6829	2.0195	2.4208	2.7012
42	0.6804	1.3020	1.6820	2.0181	2.4185	2.6981
43	0.6802	1.3016	1.6811	2.0167	2.4163	2.6951
44	0.6801	1.3011	1.6802	2.0154	2.4141	2.6923
45	0.6800	1.3007	1.6794	2.0141	2.4121	2.6896
46	0.6799	1.3002	1.6787	2.0129	2.4102	2.6870
47	0.6797	1.2998	1.6779	2.0117	2.4083	2.6846
48	0.6796	1.2994	1.6772	2.0106	2.4066	2.6822
49	0.6795	1.2991	1.6766	2.0096	2.4049	2.6800

50	0.6794	1.2987	1.6759	2.0086	2.4033	2.6778
51	0.6793	1.2984	1.6753	2.0076	2.4017	2.6757
52	0.6792	1.2980	1.6747	2.0066	2.4002	2.6737
53	0.6791	1.2977	1.6741	2.0057	2.3988	2.6718
54	0.6791	1.2974	1.6736	2.0049	2.3974	2.6700
55	0.6790	1.2971	1.6730	2.0040	2.3961	2.6682
56	0.6789	1.2969	1.6725	2.0032	2.3948	2.6665
57	0.6788	1.2966	1.6720	2.0025	2.3936	2.6649
58	0.6787	1.2963	1.6716	2.0017	2.3924	2.6633
59	0.6787	1.2961	1.6711	2.0010	2.3912	2.6618
60	0.6786	1.2958	1.6706	2.0003	2.3901	2.6603
61	0.6785	1.2956	1.6702	1.9996	2.3890	2.6589
62	0.6785	1.2954	1.6698	1.9990	2.3880	2.6575
63	0.6784	1.2951	1.6694	1.9983	2.3870	2.6561
64	0.6783	1.2949	1.6690	1.9977	2.3860	2.6549
65	0.6783	1.2947	1.6686	1.9971	2.3851	2.6536
66	0.6782	1.2945	1.6683	1.9966	2.3842	2.6524
67	0.6782	1.2943	1.6679	1.9960	2.3833	2.6512
68	0.6781	1.2941	1.6676	1.9955	2.3824	2.6501
69	0.6781	1.2939	1.6672	1.9949	2.3816	2.6490
70	0.6780	1.2938	1.6669	1.9944	2.3808	2.6479
71	0.6780	1.2936	1.6666	1.9939	2.3800	2.6469
72	0.6779	1.2934	1.6663	1.9935	2.3793	2.6458
73	0.6779	1.2933	1.6660	1.9930	2.3785	2.6449
74	0.6778	1.2931	1.6657	1.9925	2.3778	2.6439
75	0.6778	1.2929	1.6654	1.9921	2.3771	2.6430
76	0.6777	1.2928	1.6652	1.9917	2.3764	2.6421
77	0.6777	1.2926	1.6649	1.9913	2.3758	2.6412
78	0.6776	1.2925	1.6646	1.9908	2.3751	2.6403
79	0.6776	1.2924	1.6644	1.9905	2.3745	2.6395
80	0.6776	1.2922	1.6641	1.9901	2.3739	2.6387
81	0.6775	1.2921	1.6639	1.9897	2.3733	2.6379
82	0.6775	1.2920	1.6636	1.9893	2.3727	2.6371
83	0.6775	1.2918	1.6634	1.9890	2.3721	2.6364
84	0.6774	1.2917	1.6632	1.9886	2.3716	2.6356
85	0.6774	1.2916	1.6630	1.9883	2.3710	2.6349
86	0.6774	1.2915	1.6628	1.9879	2.3705	2.6342
87	0.6773	1.2914	1.6626	1.9876	2.3700	2.6335
88	0.6773	1.2912	1.6624	1.9873	2.3695	2.6329
89	0.6773	1.2911	1.6622	1.9870	2.3690	2.6322
90	0.6772	1.2910	1.6620	1.9867	2.3685	2.6316
91	0.6772	1.2909	1.6618	1.9864	2.3680	2.6309
92	0.6772	1.2908	1.6616	1.9861	2.3676	2.6303
93	0.6771	1.2907	1.6614	1.9858	2.3671	2.6297
94	0.6771	1.2906	1.6612	1.9855	2.3667	2.6291
95	0.6771	1.2905	1.6611	1.9852	2.3662	2.6286
96	0.6771	1.2904	1.6609	1.9850	2.3658	2.6280
97	0.6770	1.2903	1.6607	1.9847	2.3654	2.6275
98	0.6770	1.2903	1.6606	1.9845	2.3650	2.6269
99	0.6770	1.2902	1.6604	1.9842	2.3646	2.6264
100	0.6770	1.2901	1.6602	1.9840	2.3642	2.6259
∞	0.6745	1.2816	1.6449	1.9600	2.3263	2.5758

ANEXO 5



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NÚMERO RUC: 1802631638001
APELLIDOS Y NOMBRES: VARGAS VILLACIS LEONOR EULALIA
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUCIONES E & V
CLASE CONTRIBUYENTE: OTRCS **OBIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NÚMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 26/03/1974	FEC. ACTUALIZACIÓN: 27/02/2014
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/02/2002	FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: 30/12/2004
FEC. INSCRIPCIÓN: 01/02/2002	FEC. RÉINICIO ACTIVIDADES: 05/02/2010

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: TUNGURAHUA Ciudad: AMBATO Parroquia: HEMACHE OMBU Calle: AV. CERVANTES Número: 579 Teléfono: 022646214

DOMICILIO ESPECIAL:

DEBERES TRIBUTARIOS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Nº DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001	ABIERTOS: 1
JURISDICCIÓN: REGIONAL CENTRO E TUNGURAHUA	CERRADOS: 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos consignados en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 27 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC) y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LACCTN056 **Lugar de emisión:** AUSA/CUAV, MANUELITA **Fecha y hora:** 27/02/2014 16:33:39

Página 1 de 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1802631638801
APELLIDOS Y NOMBRES: VARGAS VILLACIS LEONOR EULALIA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ: MATRIZ	PEC. INICIO ACT.: 01/02/2002
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUCIONES E & V			PEC. CIERRE: 26/02/2002
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			PEC. RENOV: 10/02/2010

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO
TRANSPORTE DE CARGA PESADA POR CARRETERA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: FRONTE CHICO Calle: MARCOS MONTALVO Número: 376 Intercambio:
REGENERADOR Referencia: ATRAS DEL MALL, CASA DE UN PISO, COLOR BEIGE Teléfono Dominio: 022619171 Cédula:
02262011508 Email: ds@bucaronew@gmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Aseguro que los datos suministrados en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 3 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usario: LACC10009 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MARCELO A. FERRER Fecha y hora: 27/02/2014 08:33:36