



**PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR LA  
FILOSOFÍA EMPRESARIAL EN FASHION GALÁPAGOS ISABELA,  
UBICADO EN LA PARROQUIA PUERTO VILLAMIL, CANTÓN  
ISABELA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS.**

---

Karina Mishelle Laguna Analuisa

Directora

Psic. Grace Enríquez Flores

Proyecto Integrador de Grado para optar por el título de Tecnólogo Superior en  
Gestión del Talento Humano

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

D.M. Quito, 15 de septiembre de 2024

## DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado con amor y profunda gratitud a Dios, por acompañarme en cada paso, y a la persona que ha sido mi mayor fortaleza: mi madre. A ti, mamá, Blanca Analuisa, gracias por tu amor incansable, por tu valentía, por ser madre y padre a la vez. Has sido mi guía, mi consuelo y mi inspiración. Todo lo que soy y lo que he logrado te lo debo a ti. Gracias por enseñarme, incluso en los días difíciles, que con esfuerzo y fe todo es posible.

También dedico este logro a la memoria de mi padre, Jaime Laguna. Aunque no tuve la dicha de conocerlo, su existencia forma parte de mi historia, y en ella encuentro raíces que también me sostienen.

A mis hermanos, Wilian Laguna, Gladys Analuisa y Linda Gualán. Wilian, gracias por tu apoyo constante y por estar siempre presente en los momentos más importantes, ayudándome a superar cada obstáculo. Linda, gracias por tu cariño incondicional y por ser una hermana ejemplar. Gladys, por tu presencia silenciosa pero significativa, que también ha sido parte de este camino.

A toda mi familia, cuyo amor, comprensión y respaldo han sido el pilar que me ha sostenido y motivado a seguir adelante. Y a todas las personas que quiero y estimo, gracias por sus palabras de aliento y por creer en mí; su apoyo ha sido clave para alcanzar esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por haberme dado la fortaleza y sabiduría para completar este proyecto.

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional, por brindarme la oportunidad de crecer y aprender en un entorno académico de excelencia.

Asimismo, deseo agradecer a la Ingeniera Noemy Sandoval, por su guía, paciencia y valiosas enseñanzas en este proceso.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Ingeniero David Lema, por su invaluable apoyo y orientación durante el desarrollo de este Proyecto Integrador. Su experiencia y dedicación han sido fundamentales para la consecución de este trabajo. Gracias por su paciencia, sabios consejos y por estar siempre dispuesto ayudarme a superar los retos que encontré a lo largo del proceso. Su compromiso con mi aprendizaje ha sido una fuente de inspiración y motivación.

A todo el personal académico, gracias por su dedicación, apoyo y por compartir su conocimiento conmigo.

## AUTORÍA

Yo, Karina Mishelle Laguna Analuisa autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,



Karina Mishelle Laguna Analuisa

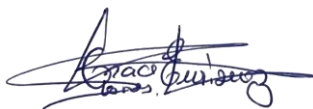
D.M Quito, 29 de julio de 2024

**Psic. Grace Enríquez Flores**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario “ITI”, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.



---

Psic. Grace Enríquez Flores

D.M Quito, 29 de julio de 2024

### **Declaración de cesión de Derechos de trabajo fin de carrera**

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 29 días del mes de Julio de 2024, firmo conforme: Conste por el presente documento la cesión de los derechos del trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Yo, Karina Mishelle Lagua Analuisa, bajo la dirección De Psic. Grace Lizbeth Enríquez Flores declaro ser el autor del trabajo de fin de carrera con el tema “Gestión del talento en el fomento de la diversidad e inclusión. “Fashion Galápagos Isabela” Ubicado en la Parroquia Puerto Villamil, Cantón Isabela, Provincia de Galápagos.”, como requisito fundamental para optar por el título de Tecnóloga Superior en Gestión del Talento Humano, a su vez autorizo a la biblioteca del Tecnológico Superior Internacional ITI, para que pueda registrar en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos, pues como política del Tecnológico Superior Internacional ITI, los trabajos de fin de carrera se aplican, materializan y difunden en beneficio de la comunidad.

SEGUNDA: Los comparecientes Psic. Grace Lizbeth Enríquez Flores, en calidad de director del trabajo fin de carrera de la Srta. Karina Mishelle Lagua Analuisa, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo fin de carrera y conceden la autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna. El Tecnológico Superior Internacional ITI no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

TERCERA: Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.



---

Psic. Grace Lizbeth Enríquez Flores



---

Karina Mishelle Lagua

D.M Quito, 29 de julio de 2024

## Índice

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	2
AUTORÍA.....	4
CERTIFICA .....	5
Declaración de cesión de Derechos de trabajo fin de carrera .....	6
RESUMEN.....	13
Introducción .....	14
Nombre del proyecto .....	14
Marco contextual – antecedentes.....	14
Problema de investigación.....	17
Definición del problema .....	17
Idea a defender .....	18
Objetivo de estudio y plan de acción.....	18
Objetivo de estudio.....	18
Campo de acción .....	18
Justificación.....	19
Objetivos.....	20
Objetivo General .....	20
Objetivos Específicos .....	20
CAPÍTULO I.....	21

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
Fashion Galápagos Isabela .....	21
Antecedentes históricos .....	21
Filosofía Organizacional .....	21
Misión.....	21
Visión .....	22
Propósito.....	22
Valores.....	22
FODA .....	23
Análisis de la zona de estudio .....	24
Fundamentación Conceptual .....	25
Cultura Organizacional.....	25
Clima Laboral .....	26
3.Liderazgo: .....	27
4.Carrera profesional: .....	27
5. Satisfacción:.....	27
Desarrollo profesional .....	28
Liderazgo.....	29
Motivación.....	29
Reclutamiento y selección.....	30
Capacitación del personal.....	31



Trabajo en Equipo.....	33
Las Habilidades blandas destacadas son:.....	40
CAPÍTULO II .....	51
DIAGNÓSTICO .....	51
Tipos de Investigación.....	51
<i>Exploratoria:</i> .....	51
Descriptiva.....	51
Métodos de Investigación.....	52
Cuantitativo .....	52
Cualitativo .....	52
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	53
Encuesta.....	53
Entrevista.....	53
Grupo Focal .....	53
Universo y Muestra .....	54
Presentación Gráfica de Resultados .....	54
Encuestas a seis colaboradores de Fashion Galápagos Isabela .....	54
Género.....	54
Análisis e interpretación de resultados .....	61
CAPÍTULO III .....	63
PROPUESTA .....	63

Descripción de la Propuesta .....	63
Objetivos de la Propuesta .....	63
Objetivo General .....	63
Objetivos Específicos .....	63
Viabilidad .....	64
Impacto .....	66
Desarrollo de la Propuesta.....	67
Plan de Gestión del Talento Humano para Optimizar la Filosofía Empresarial en Fashion Galápagos Isabela .....	67
Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna de Fashion Galápagos Isabela.....	67
Plan de capacitación para colaboradores de Fashion Galápagos Isabela .....	69
Plan de Incentivos para colaboradores en Fashion Galápagos Isabela.	70
CONCLUSIONES.....	72
ANEXOS.....	75
Referencias.....	78

## Índice de Tablas

Tabla 2 Análisis de involucrados se Fashion Galápagos Isabela	16
Tabla 3 Género	53
Tabla 4 <i>Comunicación interna en la empresa Fashion Galápagos Isabela</i>	54
Tabla 5 <i>Evaluación del Ambiente Inclusivo en la empresa Fashion Galápagos Isabela</i>	55
Tabla 6 <i>Frecuencia de Actividades e Iniciativas para la Promoción de Diversidad e Inclusión en Fashion Galápagos</i>	56
Tabla 7 <i>Evaluación del Proceso de Gestión del Desempeño</i>	57
Tabla 8 <i>Evaluación de la alineación de las políticas de diversidad e inclusión</i>	58

### Índice de Figuras

Figura 1 Problema de investigación	18
Figura 2 <i>FODA FASHION GALÁPAGOS</i>	24
Figura 3 Mapa de Fashion Galápagos Isabela	25
Figura 4 <i>Género de los encuestados en la empresa Fashion Galápagos Isabela</i>	54
Figura 5 <i>Comunicación interna en la empresa Fashion Galápagos Isabela</i>	55
Figura 6 <i>Evaluación del Ambiente Inclusivo en la empresa Fashion Galápagos Isabela</i>	56
Figura 7 <i>Frecuencia de Actividades e Iniciativas para la Promoción de Diversidad e Inclusión en Fashion Galápagos</i>	57
Figura 8 <i>Evaluación del Proceso de Gestión del Desempeño</i>	58
Figura 9 <i>Evaluación de la alineación de las políticas de diversidad e inclusión</i>	59

## RESUMEN

Fashion Galápagos Isabela, fundada por Lorena Estrada y su esposo durante la pandemia de COVID-19, surgió en respuesta a la falta de opciones de calzado y vestimenta de calidad en la isla Isabela, Galápagos. La tienda comenzó con pedidos por catálogo y visitas puerta a puerta, y con el tiempo, estableció un local más amplio en una ubicación central en 2023. Su éxito se basa en ofrecer productos innovadores y de calidad a precios competitivos, y actualmente está expandiendo su presencia con una futura sucursal en la isla Santa Cruz. La tienda enfrenta desafíos relacionados con las tendencias de moda, el perfil demográfico local, y la competencia, es por ellos que debe adaptarse a factores sociales, políticos y económicos para mantenerse competitiva. La propuesta principal es desarrollar e implementar un plan integral para fomentar la diversidad e inclusión en Fashion Galápagos Isabela, abordando la falta de representación equitativa y un entorno inclusivo. El objetivo es fomentar un ambiente laboral inclusivo que represente la diversidad de la sociedad, garantizando la igualdad de oportunidades y promoviendo el respeto mutuo. Esto incluye la implementación de programas de capacitación en diversidad, políticas de contratación inclusivas, y la creación de espacios seguros para el diálogo entre empleados. Los objetivos específicos incluyen capacitaciones sobre diversidad, medidas para un entorno de trabajo respetuoso, y un sistema de evaluación de desempeño para reconocer el potencial.

***Palabras claves:*** diversidad, inclusión, igualdad, capacitación, potencial.

## **Introducción**

### **Nombre del proyecto**

Plan de Gestión del Talento Humano para Optimizar la Filosofía  
Empresarial en Fashion Galápagos Isabela

### **Marco contextual – antecedentes**

De acuerdo con (Lorena, 2023) Fashion Galápagos Isabela empezó en la Isla Isabela por ser la isla menos poblada y con escasos negocios con buenos calzados para dama y caballeros, durante el inicio de la pandemia por COVID-19, Lorena Estrada, ciudadana colombiana residente permanente en Isabela, Galápagos, identificó junto a su esposo la necesidad insatisfecha de la población local en cuanto a la oferta de artículos de bazar, especialmente calzado. En ese momento, solo existían dos tiendas de vestimenta, cuyas opciones de calzado eran de baja calidad y no cubrían la demanda de la comunidad. Los propietarios empezaron con la idea del negocio, realizando pedidos por catálogos, con ropa de las siguientes marcas: Studio F, Leonisa, H&M, Tallas plus y tratándose del mercado colombiano de zapatos, la combinación de calidad, diseño y precio es fundamental para captar la atención de los consumidores en la Isla Isabela; hacían recorridos visitando las casas de sus clientes enseñando su producto para que puedan observar la calidad de la tela en la ropa y en el calzado, a los tres meses, se establecieron en un lugar fijo que fue su domicilio, un lugar pequeño con falta de espacio.

Ahora, desde 2023, tienen un local grande como buen espacio, ubicado en un Barrio central en la calle Escalecías y brindan productos innovadores al gusto del cliente, donde realizan entregas al por mayor de calzado entre islas con buena

calidad, están en proceso de colocar una sucursal en la isla Santa Cruz, porque se obtendría una buena demanda de los productos que brindan a la población.

Las preferencias y tendencias de moda de los consumidores son un factor social clave. Fashions Galápagos Isabela debe estar al tanto de las últimas tendencias y adaptar su inventario en consecuencia para atraer a los clientes.

El perfil demográfico de la zona donde se encuentra Fashion Galápagos Isabela es importante. Analizar, la edad, el género, los ingresos y el estilo de vida de los residentes locales determinan el tipo de productos que se deben ofrecer.

Las estaciones y eventos estacionales, como las vacaciones, influyen en la demanda de ropa y calzado. Se debe planificar un buen inventario y promociones en función de las estaciones y eventos relevantes en la población.

Las regulaciones gubernamentales, como los impuestos a las ventas, los requisitos de etiquetado y las normativas laborales, pueden tener un impacto en la operación de la ropa y calzado.

La competencia en la industria de la moda y el comercio minorista puede afectar los precios, márgenes de beneficio y estrategias de marketing de Fashion Galápagos Isabela.

Los ingresos de la población local pueden influir en los precios de los productos de la boutique y en su estrategia de venta. Se debe considerar una amplia gama de factores sociales, políticos y económicos para tener éxito, también se debe adaptar las estrategias a estos factores, que puedan ayudar a Fashion Galápagos Isabela, a traer a su público objetivo y mantenerse competitivo en el mercado.

## Análisis de involucrados

**Tabla 1**

*Análisis de involucrados se Fashion Galápagos Isabela*

Análisis de involucrados grupos	Intereses en la investigación	Problemas percibidos	Recursos y mandatos (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Clientes	Quieren tener acceso a una amplia gama de productos que reflejen la diversidad de estilos y tallas en Fashion Galápagos Isabela.	Los clientes pueden sentirse alienados si no encuentran productos que se ajusten a su identidad o si la publicidad y la imagen de la tienda carecen de diversidad. La ausencia de tallas para todas las formas y tamaños puede ser un problema, excluyendo a clientes potenciales en Fashion Galápagos	Introducir una variedad más amplia de productos que abarquen diferentes estilos, tallas y diseños y desarrollar campañas de marketing que celebren la diversidad y muestren a clientes de diversos trasfondos en Fashion Galápagos Isabela.
Propietario	El objetivo principal de los propietarios es maximizar las ganancias, por lo que cualquier estrategia debe ser sostenible económicamente en Fashion Galápagos Isabela.	La introducción de medidas para fomentar la diversidad e inclusión, como ampliar la gama de productos o llevar a cabo campañas publicitarias inclusivas, podría percibirse como costosa en Fashion Galápagos.	Brindar formación para sensibilizar al personal sobre la importancia de la diversidad y la inclusión, realizar auditorías internas para evaluar la inclusividad de la tienda y aplicar los ajustes necesarios en Fashion Galápagos Isabela.

*Nota.* Tabla de involucrados de la empresa Fashion Galápagos Isabela.

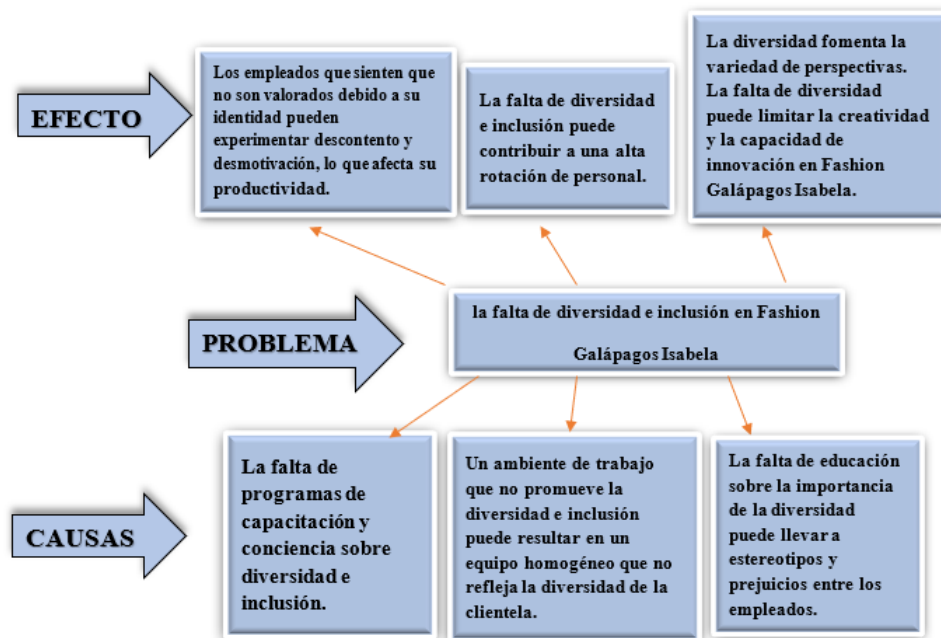


## Problema de investigación

¿Cómo podríamos identificar la falta de diversidad e inclusión en Fashion Galápagos Isabela?

**Figura 1**

*Problema de investigación de Fashion Galápagos Isabela.*



*Nota.* Descripción del árbol de problemas de Fashion Galápagos Isabela. (Lagua, 2024)

## Definición del problema

La falta de diversidad e inclusión en una tienda de ropa se puede definir como la ausencia de representación equitativa de diversos grupos demográficos en el personal, así como la falta de un ambiente laboral inclusivo que fomente el respeto e igualdad para todos los colaboradores.

Este problema puede afectar negativamente el bienestar, la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados, así como la reputación y el éxito a largo plazo de la tienda.

Su resolución requiere la implementación de medidas y políticas que fomenten activamente la diversidad, la equidad y la inclusión en todos los aspectos del entorno laboral

### **Idea a defender**

Mediante la elaboración de un Plan para promover la diversidad e inclusión en Fashion Galápagos Isabela.

### **Objetivo de estudio y plan de acción**

#### **Objetivo de estudio**

El objetivo principal del plan para fomentar la diversidad e inclusión en Fashion Galápagos Isabela es crear un entorno inclusivo y diverso que refleje la riqueza cultural y la pluralidad de la sociedad. El objetivo es promover la igualdad de oportunidades y el respeto mutuo dentro de la organización, así como en sus interacciones con la comunidad y sus clientes.

#### **Campo de acción**

En Galápagos, parroquia Puerto Villamil, el plan para fomentar la diversidad e inclusión entre los trabajadores se centrará en varias iniciativas clave. En primer lugar, se implementarán programas de capacitación y sensibilización que promuevan la comprensión y el respeto hacia las diferentes culturas, identidades de género y habilidades.

Asimismo, se implementarán políticas de contratación que promuevan la igualdad de oportunidades, asegurando la diversidad en los procesos de selección y promoción interna.

Se crearán espacios seguros para el diálogo abierto, donde los empleados puedan compartir sus experiencias y perspectivas, fomentando así un ambiente inclusivo. Además, se llevarán a cabo evaluaciones regulares de la cultura organizacional para garantizar que se reflejen los valores de diversidad e inclusión en todas las operaciones de la tienda. Este enfoque integral no solo fortalecerá la cohesión entre los empleados, sino que también contribuirá al desarrollo sostenible y a la imagen positiva de Fashion Galápagos Isabela en la comunidad.

### **Justificación**

Considerando los diversos desafíos que enfrenta la tienda de ropa Fashion Galápagos Isabela en el contexto de la gestión del talento y el fomento de la diversidad e inclusión, se justifica como una estrategia integral para potenciar el rendimiento y la competitividad en un entorno empresarial dinámico. Al reconocer y valorar la diversidad de habilidades, experiencias y perspectivas entre nuestros trabajadores, se promueve un ambiente de trabajo enriquecedor que estimula la creatividad y la innovación.

La gestión efectiva del talento garantiza la identificación, desarrollo y retención de individuos con habilidades excepcionales, lo que contribuye al crecimiento sostenible de la empresa. Además, la promoción de la diversidad e inclusión no solo refleja los valores éticos y sociales de Fashion Galápagos

Isabela, sino que también amplía nuestra base de clientes al satisfacer las diversas necesidades y preferencias de una audiencia heterogénea.

En última instancia, estas prácticas no solo fortalecen la imagen de la marca, sino que también generan un ambiente laboral más positivo y colaborativo, impulsando la productividad y el compromiso de nuestro talentoso equipo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar e implementar estrategias efectivas de gestión del talento que promuevan la diversidad e inclusión en el entorno laboral de Fashion Galápagos Isabela, con el fin de potenciar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Ubicado en la Parroquia Puerto Villamil, Cantón Isabela, Provincia de Galápagos.

### **Objetivos Específicos**

- Implementar sesiones de capacitación para nuevos empleados sobre la diversidad y la inclusión, destacando los valores y políticas de la empresa.
- Implementar medidas para garantizar un entorno de trabajo respetuoso y libre de discriminación, en Fashion Galápagos Isabela
- Implementar un sistema de evaluación de desempeño que permita identificar y reconocer el talento individual dentro de la organización.

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Fashion Galápagos Isabela**

##### **Antecedentes históricos**

Fashion Galápagos fue fundada en la Isla Isabela, Puerto Villamil, específicamente en la calle Escalecías, durante el período de pandemia en 2020. La empresa la crearon Lorena Estrada y Roque Bravo quienes pudieron establecer un negocio de venta de ropa y calzado en una región con demanda creciente de productos de moda y estilo.

La tienda se especializa en la venta de ropa y calzado, ofrece productos diversos que van desde ropa casual hasta accesorios, adaptados a las necesidades y preferencias de los residentes y visitantes de la isla.

La pandemia global de COVID-19 presentó desafíos significativos para muchas industrias, pero también abrió nuevas oportunidades para innovar y adaptarse a las nuevas realidades del mercado. Fashion Galápagos nació en este entorno complejo, con un enfoque en ofrecer productos de moda accesibles y de calidad a la comunidad local de la Isla Isabela, que se caracteriza por su turismo y su ambiente único.

#### **Filosofía Organizacional**

##### **Misión**

Proporcionar a la comunidad de la Isla Isabela ropa y calzado de alta calidad, que combine estilo, comodidad y sostenibilidad, contribuyendo a la satisfacción de nuestros clientes y al desarrollo de la moda local.

**Visión**

Ser una tienda líder en la Isla Isabela en la oferta de productos de moda, reconocida por nuestra innovación, nuestro compromiso con la calidad y nuestra contribución al bienestar de la comunidad.

**Propósito**

Mejorar la vida de nuestros clientes mediante la oferta de productos que no solo cumplen con sus expectativas de moda y funcionalidad, sino que también promueven la sostenibilidad y el respeto por el entorno natural y cultural de la isla.

**Valores**

Valores de la empresa Fashion Galápagos

- Se mantiene un firme compromiso con prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental, priorizando el uso de materiales sostenibles y el apoyo a la economía local.
- Se debe valorar la colaboración y el esfuerzo colectivo, reconociendo que el éxito de la empresa depende del compromiso y la dedicación de cada miembro del equipo.
- Se busca constantemente nuevas formas de mejorar y crecer, adaptándose a las tendencias del mercado y a las necesidades de los clientes.

Se está promoviendo la creación de un entorno inclusivo donde cada miembro del equipo tiene la oportunidad de contribuir y desarrollarse.

## FODA

El análisis FODA se utiliza para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un negocio o proyecto, lo que permite establecer estrategias y acciones efectivas para su desarrollo. (Station., 2024)

Esta técnica puede aplicarse tanto en ámbitos profesionales como personales, ya que permite identificar oportunidades competitivas de mejora y anticipar los posibles obstáculos internos y externos que podrían surgir en el futuro.

### Figura 2

*Analisis FODA Fashion Galápagos Isabela.*



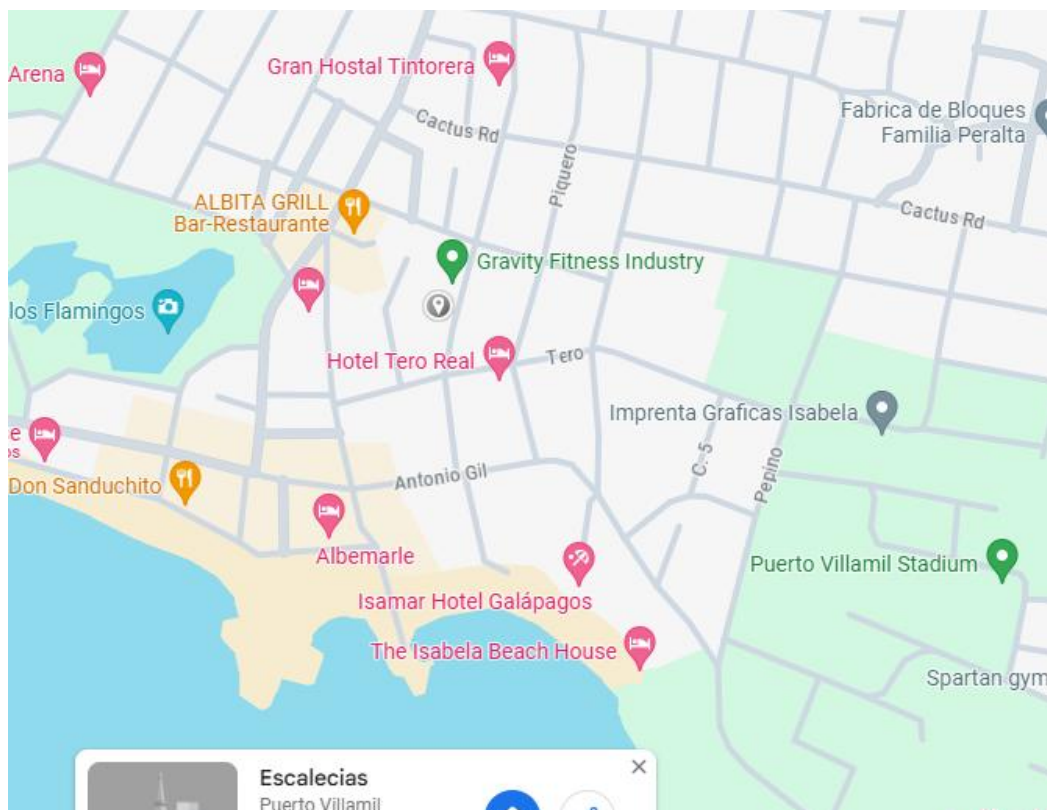
*Nota.*Elaborado por el autor. (Lagua, Gráficos de encuesta, 2024)

### Análisis de la zona de estudio

Fashion Galápagos está situada en Calle Escalecías, Puerto Villamil, Isla Isabela, un lugar conocido por su belleza natural y atractivo turístico. Esta ubicación estratégica no solo permite a la tienda atraer a turistas que visitan la isla, sino también a los residentes locales que buscan productos de calidad sin tener que viajar a otras islas para obtenerlos.

**Figura 3**

*Mapa de Fashion Galápagos Isabela.*



*Nota.* Ubicacion de Fashin Galápagos Isabela. (Google Maps, 2024)



Fashion Galápagos cuenta con un equipo dinámico formado por cinco integrantes, quienes son esenciales para las operaciones diarias y para llevar a cabo estrategias centradas en la inclusión y la diversidad. El equipo está compuesto por dos propietarios fundadores, que han trabajado juntos desde el inicio del negocio, y tres nuevos integrantes que se unieron en los últimos 2 años.

## **Fundamentación Conceptual**

### **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es una temática que ha tenido gran relevancia e importancia, aun desde los años setenta y ochenta. Es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que esta es la encargada de fomentar un mayor desempeño tanto individual como colectivo de los trabajadores (**Miquilena, 2008**)

La cultura es un determinante del desempeño, ya que impacta no solo los resultados directos y la eficiencia de una organización, sino también la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de su personal. El desempeño puede medirse de acuerdo con medidas financieras y con no financieras.

Introdujo los conceptos de presunciones y creencias para explicar de forma más amplia el significado que para la organización tienen el concepto de cultura; la define entonces como “respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna”. Este conjunto de presunciones y creencias compartidas por los grupos dentro de la organización constituye la esencia misma de su cultura. La cultura debe entenderse como las dinámicas internas que definen la identidad, las relaciones, las actitudes y los valores, los cuales influyen en el direccionamiento de la

organización. Todo esto se desarrolla en sinergia con el entorno que los individuos han experimentado e implementado para adaptarse a los cambios organizacionales. (Schein, 1988)

### **Clima Laboral**

El clima laboral está influido por ciertos factores que son cruciales en cualquier organización. La forma en que los empleados perciben el ambiente de trabajo está relacionada con la confianza, la estabilidad, la colaboración en equipo y la sinergia entre los trabajadores. Este conjunto de percepciones, sean positivas o negativas, tiene un impacto directo en la productividad de la empresa. Además, según **(Reyes, 2010)**, su investigación identifica seis factores clave que afectan al clima laboral.

#### **1. Comunicación:**

En las organizaciones, la comunicación debe ser abierta, lo que implica que no debe estar restringida por la jerarquía descendente, sino fluir de manera horizontal. Esto permite a los empleados conocer los objetivos, necesidades y logros de la empresa. La comunicación es el arte de influir en los demás, ejercer poder y credibilidad, y, de alguna manera, tener la autoridad para liderar. Un buen comunicador es carismático, conecta con los demás y puede persuadirlos para que cambien de opinión **(Ribeiro, 1998)**.

#### **2. Colaboración:**

Este factor evalúa el nivel de madurez, respeto, comunicación, colaboración y compañerismo dentro de la empresa, además de la confianza entre los trabajadores. Estos elementos son fundamentales para fomentar un ambiente

laboral positivo, mejorar la calidad de las relaciones humanas dentro de la organización y generar una percepción favorable en los clientes.

### **3.Liderazgo:**

Un liderazgo efectivo, fundamentado en diversas teorías y enfoques, es clave para la transformación de una empresa u organización. Este abarca tanto al personal directivo como a los responsables de cada área, permitiendo obtener resultados tangibles en corto plazo. Según (**Maxwell, 2013**) cada individuo es único, y un buen líder no necesita rodearse de personas serviles para mantener su posición.

### **4.Carrera profesional:**

La trayectoria profesional depende del nivel de educación, las habilidades y las destrezas de los trabajadores para progresar en su carrera, lo que a su vez impacta en su calidad de vida, salarios y posiciones adecuadas al desempeño. Al promover el desarrollo profesional, la empresa busca varios objetivos, como fortalecer la capacitación de su personal para cubrir futuras vacantes, fomentar la comunicación interna y planificar el desarrollo de carrera dentro de su planificación anual (**Núñez, Grande, & Pedroso, 2012**)

### **5. Satisfacción:**

La satisfacción laboral se refiere a las actitudes generales de los empleados hacia su trabajo. Los trabajadores que se sienten a gusto en un ambiente agradable, donde su trabajo es reconocido y se les motiva con ascensos u otros incentivos, tienden a estar más satisfechos. La satisfacción laboral es un tema importante en las organizaciones, ya que cuando los empleados no están

contentos, su productividad puede disminuir. (Sanchez & Garcia , 2017) sostienen que los directivos deben fomentar una relación sana entre la administración y los trabajadores, beneficiando a ambas partes en un escenario de ganar-ganar.

#### **6. Condiciones físicas:**

Elton Mayo concluyó en sus investigaciones que factores como el entorno, la iluminación, la reducción de ruidos y la disponibilidad de herramientas y equipos adecuados son fundamentales para mejorar la productividad de los colaboradores. Las organizaciones deben tomar decisiones acertadas para crear un excelente clima laboral. Según (Tamayo, Del Río, & García, 2014), El proceso de toma de decisiones debe abordar la empresa como un sistema integrado de subsistemas interconectados, cada decisión debe responder a objetivos específicos sin perder de vista el propósito superior de la misión. Además, debe alinearse con la visión de futuro y asignar recursos según prioridades estratégicas, en concordancia con las directrices de la alta gerencia.

#### **Desarrollo profesional**

El desarrollo profesional se enfoca en la mejora continua de las habilidades y conocimientos de un individuo en su carrera laboral. Esto puede incluir la adquisición de nuevas habilidades, la actualización de las existentes, la expansión de los conocimientos en un área particular, la mejora de las habilidades de liderazgo o la gestión de proyectos. El desarrollo profesional también puede involucrar la creación de estrategias de aprendizaje y el trabajo en equipo para lograr objetivos comunes.

Según el filósofo y educador (**Dewey, 2013**) , el desarrollo profesional es un proceso de construcción de conocimiento y habilidades a través de la experiencia y la reflexión. Dewey sostiene que el desarrollo profesional es un proceso de autodirección y autorreflexión que implica la identificación de necesidades y objetivos personales y profesionales, seguido de la formulación de un plan de acción para alcanzarlos.

### **Liderazgo**

El liderazgo no se limita al ámbito laboral, también es fundamental en la vida personal. Ser líder en tu día a día te permite tomar el control de tu destino, definir metas claras y mantener la motivación para lograrlas. Además, fomenta habilidades clave, como la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la toma de decisiones, que son útiles en cualquier aspecto de la vida.

Un líder personal efectivo influye positivamente en su entorno, inspira con su ejemplo y contribuye al bienestar de la sociedad. Por lo tanto, el liderazgo se convierte en una herramienta poderosa para lograr cambios significativos y contribuir al bienestar de quienes nos rodean. (Maxwell J. , 2024)

### **Motivación**

La motivación es clave en la educación y el trabajo, ya que guía las acciones y orienta a la persona hacia sus metas. Según (Santrock, 2002), la motivación es "el conjunto de razones por las que las personas actúan de ciertas maneras. El comportamiento motivado es enérgico, dirigido y sostenido". Por su parte, (Ajello, 2003) destaca que la motivación debe entenderse como el

entramado que respalda el desarrollo de actividades que son significativas para la persona y en las que participa. En el ámbito educativo, la motivación es una actitud positiva que impulsa el aprendizaje y fomenta la autonomía en la adquisición de conocimientos.

### **Comunicación interna**

La comunicación interna es una de las actividades fundamentales de una organización, ya que a través de estos procesos se coordinan acciones esenciales que le otorgan sentido a la organización, se llevan a cabo tareas, se implementan cambios, se guían las interacciones interpersonales y se construyen los valores de la cultura organizacional ( **Rodríguez, 2001**).

La gestión de la comunicación interna busca optimizar el flujo de información y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, así como entre la dirección y sus empleados, con el fin de fomentar la participación, fortalecer los valores, mantener un buen clima laboral y promover el trabajo en equipo. De esta manera, se alcanzan los objetivos organizacionales con la máxima eficiencia y calidad. La comunicación interna debe ser planificada, implementada y evaluada adecuadamente dentro de la administración de la empresa, orientándose hacia acciones sistemáticas de promoción y difusión de actividades que deben ser incluidas en planes y estrategias (**Laffitte Santiesteban , 2013**)

### **Reclutamiento y selección**

El proceso de reclutamiento y selección abarca varias etapas, desde la publicación de ofertas de empleo hasta la evaluación de candidatos y la elección final de los más idóneos. El reclutamiento se centra en buscar y atraer posibles

candidatos para un puesto, mientras que la selección se dedica a evaluar y escoger a los candidatos más adecuados.

(Llanos, 2005) señala que el reclutamiento es una de las funciones más cruciales para las empresas, ya que "su eficacia determina si la organización cuenta con personal calificado, actualizado y capacitado", lo que, a su vez, "contribuye a su nivel de competitividad y al cumplimiento completo de sus objetivos globales".

El reclutamiento de personal en los departamentos de recursos humanos es fundamental para captar a los candidatos más idóneos. Este proceso se puede definir como la búsqueda de candidatos potenciales para llenar una vacante.

(Chiavenato, 2001) explica que "el proceso de selección no es un fin en sí mismo, sino un medio para que la organización alcance sus objetivos".

Seleccionar a los candidatos más adecuados entre los reclutados para ocupar los puestos disponibles en la organización tiene como objetivo optimizar la eficiencia y el rendimiento del personal.

En la Prehistoria, la división del trabajo se basaba en el sexo, las características físicas y la edad de los miembros de la familia, dando lugar a una selección espontánea de personas para distintas tareas. En la Edad Media, los oficios se transmitían de forma hereditaria de padres a hijos, y la clase social determinaba tanto la elección como las oportunidades laborales.

### **Capacitación del personal**

La formación del talento humano es clave para lograr el éxito tanto individual como colectivo en una empresa. Por ello, ninguna organización debe descuidar la capacitación de su personal y debe asignar en su presupuesto los

recursos necesarios para fomentar el crecimiento a través de la formación. Como señala **(García, 2009)**, los beneficios de la capacitación no solo benefician al trabajador, sino también a la empresa, ya que constituye una inversión crucial para enfrentar los desafíos futuros. Entre los beneficios se destacan una preparación adecuada para gestionar conflictos, tomar decisiones y resolver problemas mediante herramientas técnicas probadas, lo que aumenta la confianza del individuo.

En resumen, la capacitación es fundamental para desarrollar en el talento humano las competencias necesarias que favorezcan un desempeño laboral óptimo y el crecimiento personal, a través del logro de metas individuales y organizacionales. Es importante destacar que existen dos tipos de capacitación:

- Capacitación general: abarca lo que el empleado debe saber sobre la empresa en general y cómo contribuir a su mejora continua.
- Capacitación específica: se centra en el conocimiento necesario para el desempeño efectivo en un cargo o área particular.

Según **(García, 2009)** estas dos clasificaciones de capacitación tienen el mismo objetivo de mejorar el conocimiento y las habilidades del talento humano. Mientras que la capacitación general aborda aspectos amplios, la capacitación específica se enfoca en áreas concretas. Así, la gerencia puede diseñar planes de capacitación con formación grupal para el personal y formación específica para grupos determinados, para optimizar diferentes áreas de la empresa.

## **Responsabilidad**

La responsabilidad es un valor moral analizado desde la ética. Ser responsable implica la capacidad de responder de manera coherente, ya sea a



través de acciones u omisiones, por las decisiones tomadas. Esto significa hacerse cargo de los propios actos.

Una persona responsable es aquella que, al tomar decisiones de manera consciente, es capaz de aceptar las consecuencias que estas generan y de actuar con coherencia cuando sea necesario.

Según el filósofo alemán Immanuel Kant, la responsabilidad es una virtud que permite al individuo concebir libre y conscientemente sus actos como principios que podrían convertirse en normas universales. Esta capacidad de universalizar los actos está estrechamente vinculada al imperativo categórico de Kant. Él sostiene que cualquier acto ético o moral debe estar basado en un principio que pueda ser aceptado como norma universal por todos los individuos. (Kant, 2024)

### **Trabajo en Equipo**

Peter Drucker, reconocido como el padre de la administración moderna, afirmó que el trabajo en equipo es una de las características clave de un líder empresarial exitoso. Según él, esta práctica permite que los empleados colaboren eficazmente para alcanzar los objetivos de la organización. Para lograrlo, es crucial establecer una comunicación efectiva, fomentar el compromiso, asumir responsabilidades y mantener una estructura clara y bien organizada.

Drucker enfatiza que el trabajo en equipo debe comenzar con la asignación de roles y responsabilidades específicas. Cada integrante debe tener claridad sobre las tareas que le corresponden, y los líderes deben garantizar que todos

comprendan sus funciones y se comprometan con el cumplimiento de las metas. Asimismo, destacaba la importancia de una comunicación fluida tanto entre los miembros del equipo como con el líder. Esto implica que los integrantes deben dialogar para resolver dudas o malentendidos, mientras que el líder debe escuchar activamente y estar receptivo a las ideas del grupo.

Por último, Drucker resaltaba que los líderes deben estar preparados para tomar decisiones complejas y asumir la responsabilidad de los resultados obtenidos. Esto incluye aceptar los errores cuando las cosas no salen como se esperaba y celebrar los logros alcanzados. En definitiva, Peter Drucker consideraba el trabajo en equipo como un elemento clave para el éxito empresarial. Al aplicar estas ideas, los líderes pueden impulsar a sus empresas hacia niveles más altos de desempeño y logros. **(Drucker, Trabajo en Equipo para el Éxito Empresarial, 2024)**

### **Visión Estratégica**

Peter Drucker considera que la estrategia es un pilar esencial en el ámbito empresarial y de gestión. A lo largo de su vasta obra, subraya su relevancia como un componente clave para el éxito organizacional. De acuerdo con Drucker, la estrategia consiste en planificar y coordinar las actividades de una empresa con el fin de lograr sus objetivos a largo plazo. Esto implica no solo establecer metas y definir acciones concretas, sino también contar con la habilidad para adaptarse a un entorno dinámico y en constante evolución.

Según, (Drucker, 2024) señala que una estrategia eficaz debe integrar tanto los recursos internos de la organización como las oportunidades y riesgos provenientes del entorno externo. Es crucial que la estrategia está alineada con la visión y los valores de la empresa, ya que esto garantiza su coherencia y sostenibilidad a largo plazo. Por otro lado, Drucker pone énfasis en la innovación y la creatividad dentro del proceso estratégico. Para él, una estrategia exitosa no se limita a replicar prácticas exitosas del pasado, sino que se basa en prever y ajustarse a los cambios venideros. En este contexto, la flexibilidad y la capacidad de aprender de los errores se convierten en elementos esenciales para construir una estrategia sólida y sostenible.

### **Empatía**

Es la habilidad, tanto cognitiva como emocional, que permite a la persona percibir, entender y responder de manera adecuada a los sentimientos, pensamientos y experiencias de los demás, desde una perspectiva psicológica, esta cualidad abarca no solo la capacidad de identificar y comprender las emociones ajenas, sino también de reaccionar con compasión y consideración hacia ellas.

Existen dos formas principales de empatía: la empatía cognitiva, que consiste en entender el punto de vista o el estado mental de otra persona, y la empatía emocional, que se refiere a la capacidad de conectar y responder a los sentimientos de otros de manera emocional.

Según (Mercer & Reynolds, , 2002) la empatía incluye varias habilidades clave: primero, comprender la situación, perspectiva y emociones de otros;

segundo, comunicar de forma efectiva esa comprensión; y tercero, actuar de manera constructiva en respuesta a ello. De esta forma, la empatía no solo se trata de captar lo que otros sienten, sino también de expresar esa comprensión y actuar en consecuencia para beneficiarlos.

(Decety & Jackson , 2004) Señalan que la empatía está influida por diversos factores, como las experiencias personales, la capacidad cognitiva para entender a los demás y la habilidad de manejar nuestras propias emociones. Estos elementos interactúan, moldeando la manera en que interpretamos y nos relacionamos con los demás.

Destacan la complejidad de la empatía, subrayando que esta no se limita a compartir o entender las emociones de otros. También es esencial mantener una distinción clara entre nuestros propios sentimientos y los de los demás, logrando un equilibrio entre lo subjetivo, que corresponde a lo que sentimos, y lo objetivo, que implica lo que entendemos de los otros.

La empatía requiere escuchar de forma activa, reconocer y validar los sentimientos de los demás, y estar dispuestos a colaborar en la resolución de conflictos. Fomentar esta habilidad fortalece las relaciones, promueve un ambiente de comprensión mutua y favorece el apoyo colectivo.

### **Habilidades**

Las habilidades gerenciales son un conjunto de destrezas, cualidades y conocimientos que permiten a un líder ejecutar sus funciones de manera eficiente.

Uno de los autores que profundizó en el estudio de estas habilidades fue Robert L. Katz.

Katz, psicólogo social y organizacional estadounidense, desarrolló el concepto de habilidades gerenciales, el cual describe cómo las competencias necesarias para un líder cambian según el nivel de gestión. Estas habilidades se clasifican en tres categorías principales:

1. **Habilidades Técnica**
2. **Habilidades Humana**
3. **Habilidades Conceptual**

El modelo de las tres habilidades sostiene que los buenos administradores no son innatos, sino que pueden desarrollarse mediante formación. Este enfoque sugiere que la aplicación de las habilidades varía según las responsabilidades asumidas por el profesional. En los niveles operativos, predominan las necesidades de habilidades técnicas y humanas, mientras que, en los niveles directivos, la efectividad del administrador depende principalmente de sus capacidades humanas y conceptuales.

#### 1. Habilidades técnicas

Esta competencia está relacionada con los conocimientos, herramientas y métodos que un gerente necesita para realizar las tareas específicas de su área o especialidad.

Las habilidades técnicas se centran en la acción, es decir, en trabajar con objetos, ya sean físicos, tangibles o procesos materiales. Un ejemplo de esto es la habilidad técnica de un gerente comercial, que incluye el conocimiento y manejo de los productos y servicio que

ofrecen, sus aplicaciones, precios de venta, canales de distribución, clientes y mercado,

así como las estrategias de venta.

## 2. Habilidades Humanas

Esta competencia es fundamental para todo líder empresarial, ya que incluye la habilidad para interactuar con las personas, entender sus necesidades, intereses y actitudes. La capacidad de comprender, guiar y colaborar con otros refleja de manera clara la destreza humana de un gerente.

Las relaciones interpersonales son fundamentales en la labor de un directivo o gerente, por lo que estas habilidades deben ejercerse siempre en conjunto con una comunicación efectiva.

La habilidad humana de un gerente implica la capacidad de comunicarse de manera efectiva, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos, tanto a nivel individual como grupal. En resumen, se trata de la interacción personal en sus diversas formas.

## 3. Habilidades Conceptual

Esta habilidad consiste en comprender y gestionar la complejidad global de la organización, empleando el intelecto para formular estrategias que optimicen

ideas, iniciativas, conceptos, teorías y abstracciones en favor del beneficio organizacional.

Un ejemplo de esta habilidad es cuando un gerente comprende las distintas funciones de la organización y asegura su trabajo conjunto de manera armoniosa. Además, implica identificar la interacción de la organización con su entorno y analizar cómo los cambios en una parte afectan al resto.

A medida que se asciende en la jerarquía de una organización, la relevancia de las habilidades técnicas disminuye, mientras que las habilidades conceptuales cobran mayor importancia. Por ejemplo, para un supervisor de primera línea enfocado en tareas operativas, el conocimiento técnico es más crítico que para un ejecutivo de alta dirección, donde la habilidad conceptual adquiere mayor protagonismo. **(Katz, 2024)**

### **Habilidades Blandas**

Las habilidades blandas comprenden un conjunto de competencias relacionadas con la interacción interpersonal, la gestión emocional y la comunicación efectiva, que permiten establecer relaciones armoniosas y productivas con otras personas.

**(Goleman, 1995)**, reconocido autor en el ámbito de la inteligencia emocional, enfatiza que esta constituye un pilar esencial de las habilidades blandas, destacando la relevancia de la autoconciencia y la empatía en el ámbito personal y profesional.

Por su parte, Robles señala que estas habilidades abarcan características personales que favorecen tanto las relaciones humanas como el rendimiento en el trabajo.

En la misma línea, Heckman y Kautz Sostienen que las habilidades blandas son igualmente cruciales que las técnicas o duras para lograr el éxito profesional y organizacional, ya que no solo promueven una comunicación y colaboración efectivas, sino que también potencian la adaptabilidad y la resiliencia de las personas en un entorno laboral dinámico y en constante evolución.

Las Habilidades blandas destacadas son:

**Comunicación efectiva:** La habilidad de expresar ideas y emociones de manera precisa y comprensible, ya sea a través de la palabra hablada o escrita, esta competencia es esencial incluso en disciplinas técnicas como la ingeniería. **(Riemer, 2007)**

**Trabajo en equipo:** La capacidad de trabajar en conjunto con otras personas, distribuyendo tareas y brindando apoyo mutuo para alcanzar metas compartidas.

**Adaptabilidad:** La habilidad de ajustarse eficazmente a los nuevos desafíos y cambios en el entorno laboral. La flexibilidad es una cualidad indispensable en el competitivo y dinámico mercado laboral actual. **(Robles, 2012)**



**Empatía:** La capacidad de entender y conectar con los sentimientos de los demás, una habilidad esencial para establecer relaciones sólidas y manejar conflictos de forma constructiva y eficaz.

**Resolución de problemas:** La competencia para identificar y desarrollar soluciones efectivas a desafíos complejos, integrando el pensamiento crítico con la creatividad.

## **Creatividad**

La creatividad, o pensamiento creativo y divergente, es una habilidad humana que permite desarrollar diversas actividades a través de la generación de nuevas ideas para ofrecer soluciones simples y efectivas a los problemas.

Aunque también puede presentarse en animales, se considera una cualidad exclusiva de los seres humanos, debido a las diferencias significativas en la estructura cerebral entre ambos, siendo el cerebro humano más especializado para encontrar respuestas.

La creatividad se considera una cualidad inherente que puede desarrollarse en los seres humanos, manifestándose de manera pura y libre en las primeras etapas de la infancia. Su desarrollo o mejora depende de los hábitos, costumbres y preferencias de cada individuo. Entre sus principales características, se destacan las siguientes:

- Es espontánea, lo que significa que no está planificada.

- Cuenta con altos niveles de libertad, lo que la aleja de las normas preestablecidas.
- Es una habilidad sensible, pues implica la capacidad de adoptar nuevas y diversas perspectivas.
- La cultura puede ser un estímulo para ello.
- Es un proceso que ocurre en el cerebro humano.
- Se considera una habilidad propia del individuo.
- En ella participan varios procesos mentales que se encuentran interconectados.
- Se vincula estrechamente con la imaginación, la sensibilidad y la curiosidad.

Se identifican cinco tipos diferentes de creatividad, los cuales se describen brevemente a continuación:

La creatividad mimética: Implica la imitación de ideas para su posterior aplicación en un contexto diferente.

La creatividad bisociativa: Se refiere a la conexión entre los pensamientos racionales e intuitivos, lo que permite generar conceptos más innovadores. La creatividad de este tipo se fundamenta en la fluidez de ideas diversas, la flexibilidad para moldearlas y su capacidad de adaptación a distintos contextos.

La creatividad analógica: Utiliza las analogías para pensar fuera de los parámetros convencionales, lo que facilita la creación de nuevas ideas.

La creatividad narrativa: Es la habilidad de expresar ideas y pensamientos de forma escrita de manera comprensible, concisa y efectiva, con el propósito de conectar con las personas a un nivel más personal.

La creatividad intuitiva: Altamente valorada por las organizaciones en la búsqueda de talento, fomenta en los individuos el deseo de experimentar y encontrar soluciones innovadoras. Esta creatividad implica la recopilación y almacenamiento de información valiosa en el cerebro.

### **Fundamentación Legal**

El objetivo de esta investigación es cumplir con las leyes, normas, reglamentos establecidos por el Estado del Ecuador, que servirán de guía para el adecuado desarrollo del proyecto.

#### **El Código del Trabajo estable los siguientes artículos:**

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 remuneración correspondiente. (Código del Trabajo, 2024, pág. 2)

#### **Capítulo IV - De las obligaciones del empleador y del trabajador**

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. **(Código del Trabajo, 2024)**

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código. **(Código del Trabajo, 2024)**

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores. **(Código del Trabajo, 2024)**

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 18)**

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador; **(Código del Trabajo, 2024)**

#### **Capítulo V- De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones**

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la

remuneración y los recargos correspondientes. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 23)**

Art. 62.- Trabajo en días y horas de descanso obligatorio.

En los días y horas de descanso obligatorio el empleador no podrá exigir al trabajador labor alguna, ni aun por concepto de trabajo a destajo, exceptuándose los casos contemplados en el artículo 52 de este Código.

**(Código del Trabajo, 2024, pág. 26)**

Art. 65.- Días de descanso obligatorio.

Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre, 25 de diciembre y los días lunes y martes de carnaval. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 26)**

Art. 69.- Vacaciones anuales.

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 27)**

Art. 71.- Liquidación para pago de vacaciones.

La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo de trabajo, tomando en cuenta lo

pagado al trabajador por horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor y toda otra retribución accesorio que haya tenido el carácter de normal en la empresa en el mismo período, como lo dispone el artículo 95 de este Código. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 27)**

Art. 76.- Compensación por vacaciones.

Si el trabajador no hubiere gozado de las vacaciones tendrá derecho al equivalente de las remuneraciones que correspondan al tiempo de las no gozadas, sin recargo. La liquidación se efectuará en la forma prevista en el artículo 71 de este Código. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 27)**

## **Capítulo VI - De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales**

Art. 79.- Igualdad de remuneración.

A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración. **(Código del Trabajo, 2024, pág. 28)**

Art. 80.- Salario y sueldo.

Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por

meses, sin suprimir los días no laborables. (Código del Trabajo, 2024, pág. 28)

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios.

Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo de este Código.

Se entiende por Salario Básico la retribución económica mínima que debe recibir una persona por su trabajo de parte de su empleador, el cual forma parte de la remuneración y no incluye aquellos ingresos en dinero, especie o en servicio, que perciba por razón de trabajos extraordinarios y suplementarios, comisiones, participación en beneficios, los fondos de reserva, el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, las remuneraciones adicionales, ni ninguna otra retribución que tenga carácter normal o convencional y todos aquellos que determine la Ley. (Código del Trabajo, 2024, pág. 29)

**Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta se publicó en el Registro Oficial Suplemento No. 234 del 20 de enero de 2023**

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

Art. 4.-Participación económica.

El sector ejecutivo determinará incentivos para la participación de las mujeres en los distintos espacios de la sociedad tanto en el sector público como privado, tales como: laboral, profesional, empresarial, directivo y político. (Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta, 2023, pág. 7)

Art. 8.-Corresponsabilidad.

El Estado es responsable de garantizar el derecho de las mujeres a una vida digna, libre de violencia, en igualdad de condiciones y no discriminación. La sociedad será responsable de participar activamente de las acciones, planes y programas que el Estado haya emprendido para intervenir en la formulación, evaluación y control de las políticas públicas que se hayan creado para el efecto. El Estado es corresponsable de crear circunstancias idóneas para que las mujeres puedan participar en la economía en una situación de igualdad y no se vean discriminadas por situaciones de vulnerabilidad como la maternidad independiente, los roles de género entre otras circunstancias. **(Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta, 2023, pág. 9)**

## **CAPÍTULO II GARANTÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL CAMPO LABORAL PARA LAS MUJERES**

Art. 13.-Garantía de igualdad laboral.

El Estado, a través de los órganos competentes, velará para que, en los sectores público y privado, se implementen medidas adecuadas para eliminar las barreras para la inserción laboral de las mujeres, en especial las relacionadas con la remuneración inadecuada, la inestabilidad laboral o el acoso sexual laboral, a fin de garantizar su desarrollo integral. Elemento esencial de esta garantía será la igualdad de remuneración, lo cual indica la aplicación de la remuneración igual por igual trabajo y de igual valor, y también la valoración social de los trabajos, buscando eliminar roles de género que puedan resultar perjudiciales a la percepción del trabajo de la



mujer en la sociedad. El Estado tiene la responsabilidad de garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres en sus espacios de trabajo y debe mantener la adecuada vigilancia a través de los organismos competentes para que no existan espacios de abuso laboral. El Estado deberá estar particularmente atento a la existencia de relaciones de poder abusivas que pudiesen degenerar en el cometimiento de delitos contra la integridad sexual de las mujeres en espacios de trabajo. **(Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta, 2023, pág. 10)**

Art. 18.-Contenido de los planes de igualdad de las empresas.

Los planes de igualdad de las empresas son un conjunto de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, creados con el objetivo de alcanzar en la empresa la igualdad del trato justo de oportunidades entre mujeres y hombres eliminando la discriminación de cualquier tipo de género y multiculturalidad.

Los planes de igualdad incluirán las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados. Los planes de igualdad incluirán todas las dependencias de una empresa, sin perjuicio del establecimiento de acciones especiales adecuadas respecto a determinados centros de trabajo. **(Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta, 2023, pág. 12)**

Art. 19.-Registro de Planes de Igualdad de las Empresas.

El Ministerio del Trabajo llevará un registro de los planes de igualdad de las empresas. Las empresas están obligadas a inscribir sus planes de

igualdad en el citado registro. (**Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta, 2023, pág. 12**)

## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO

Se describe a continuación la metodología de investigación que será aplicada en este proyecto:

#### **Tipos de Investigación**

##### ***Exploratoria:***

De acuerdo con (**AcademiaLab, 2024**) La investigación exploratoria se lleva a cabo cuando los problemas están en una fase inicial. Se recurre a ella cuando el tema es nuevo o cuando es complicado obtener datos. Esta metodología es flexible y puede abordar diferentes tipos de preguntas de investigación, como qué, por qué y cómo. Frecuentemente, se utiliza para formular hipótesis preliminares. Shields y Tajalli asocian la investigación exploratoria con la hipótesis de trabajo y el marco conceptual. No obstante, algunos críticos han cuestionado su utilidad y necesidad en contextos donde ya es posible realizar análisis previos. Esta investigación ayuda a obtener más conocimiento del tema de estudio, para obtener beneficios de los colaboradores a través de sus competencias para la empresa Fashion Galápagos.

##### **Descriptiva**

De acuerdo con (**Hernandez Sampieri, 2024**) El objetivo es describir situaciones y eventos, mostrando cómo se presenta un fenómeno específico. La investigación descriptiva consiste en detallar las características esenciales de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos analizados. Para ello, se seleccionan y evalúan distintos aspectos de manera independiente, con el objetivo

de describir con precisión lo investigado. Este enfoque busca medir con exactitud los conceptos o variables en cuestión, requiriendo un conocimiento profundo del área, a diferencia de otros métodos que se centran en el descubrimiento de estudio para la formulación de preguntas específicas. Aunque sean básicas, estas investigaciones también pueden ofrecer predicciones. Esto nos ayudara para fomentar preguntas en la empresa Fashion Galápagos en la gestión del talento humano

## **Métodos de Investigación**

### **Cuantitativo**

Los métodos de investigación cuantitativos resultan valiosos cuando el problema a analizar cuenta con un conjunto de datos que se pueden modelar matemáticamente. En este contexto, los elementos de la investigación son claros, bien definidos y delimitados. Además, los resultados obtenidos son de naturaleza numérica, descriptiva y, en ocasiones, predictiva. (**Tendenzias Media , 2023**)

### **Cualitativo**

La investigación cualitativa desempeña un papel fundamental en el ámbito científico, especialmente en las ciencias del comportamiento social y humano. Este trabajo presenta las bases conceptuales generales del enfoque cualitativo y su metodología, con el objetivo de evaluar los métodos y técnicas más utilizados por los investigadores para la recolección de información en este campo. Sin embargo, a menudo se observan deficiencias en la aplicación adecuada de estas técnicas, lo que resalta la necesidad de aumentar el rigor en su uso y profundizar en su conocimiento, según la problemática y los objetivos específicos. El estudio se centra en tres técnicas: observación, entrevista y grupos focales,

proporcionando un resumen de sus ventajas y limitaciones según diversos autores.

Además, se abordan consideraciones sobre la validación de datos cualitativos.

**(Universidad de Cienfuegos., 2019)**

Este enfoque proporcionará una comprensión completa del problema mediante la recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. El enfoque

cualitativo proporcionará una comprensión profunda de la cultura organizacional y las percepciones

del personal, el enfoque cuantitativo permitirá medir el impacto de las prácticas actuales de gestión del talento humano, así como la percepción de los colaboradores sobre la diversidad e inclusión en Fashion Galápagos Isabela.

**Técnicas e Instrumentos de Investigación**

**Encuesta**

Se aplicarán encuestas a los empleados para recopilar datos sobre la percepción de las prácticas de gestión del talento humano, el clima organizacional, y las políticas de diversidad e inclusión.

**Entrevista**

Se realizarán entrevistas con los fundadores (Lorena Estrada y Roque Bravo) y el equipo directivo para explorar la filosofía empresarial y las metas relacionadas con la gestión del talento humano.

**Grupo Focal**

Explorar y discutir en profundidad la percepción colectiva de los empleados sobre la filosofía empresarial y la gestión del talento.

Preparar un guion de discusión con temas clave y preguntas abiertas.

Facilitar la conversación para que los participantes puedan intercambiar opiniones y experiencias.

Reunir a un grupo diverso de empleados para discutir sobre aspectos como la cultura organizacional, la inclusión, y las prácticas actuales de gestión del talento. Un moderador imparcial puede dirigir la conversación para garantizar que se aborden todos los temas importantes.

### **Universo y Muestra**

En la empresa Fashion Galápagos, trabajan 6 personas por lo tanto no es necesario hacer un muestreo probabilístico, debido a que se puede hacer un estudio de todas las personas involucrados.

### **Presentación Gráfica de Resultados**

#### **Encuestas a seis colaboradores de Fashion Galápagos Isabela**

##### **Género**

**Tabla 3**

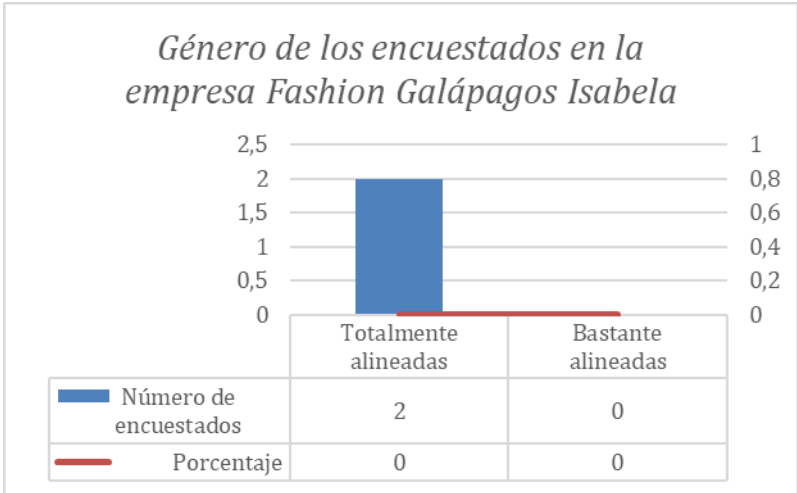
*Género de los encuestados.*

<b>Variable</b>	<b>Número de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	4	66,70%
Masculino	2	33,30%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Figura 4**

*Género de los encuestados en la empresa Fashion Galápagos Isabela.*



*Nota.* Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Análisis de resultados**

La mayoría de los encuestados son mujeres, con una proporción significativa de 66,7%. Esto podría reflejar una mayor representación femenina en la muestra encuestada o un sesgo en la selección de los participantes. La diferencia en la representación de género puede ser un aspecto importante a considerar al desarrollar estrategias para fomentar la diversidad e inclusión en la empresa.

**2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación interna dentro de la empresa?**

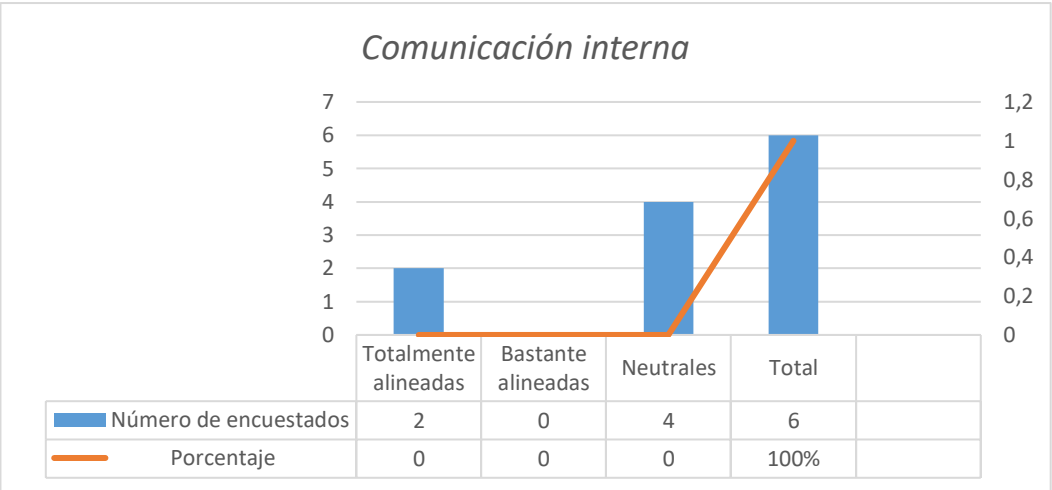
**Tabla 4**

*Comunicación interna en la empresa Fashion Galápagos Isabela.*

Variable	Número de encuestados	Porcentaje
Muy satisfecho/a	0	0,00%
Satisfecho/a	6	100%
Neutral	0	0,00%
Insatisfecho/a	0	0,00%
Muy insatisfecho/a	0	0,00%
Total	6	100%

*Nota.* Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Figura 5**  
*Comunicación interna en la empresa Fashion Galápagos Isabela.*



*Nota.* Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Análisis de resultados**

La satisfacción general de los encuestados es alta, ya que todos se identifican como satisfechos. Sin embargo, no se ha identificado ningún grado de satisfacción que pueda reflejar una percepción más positiva o negativa, como "Muy satisfecho/a" o "Insatisfecho/a".

**3. ¿En qué medida se considera que la empresa fomenta un ambiente inclusivo para todos los empleados, independientemente de su origen, género, edad u otras características personales?**

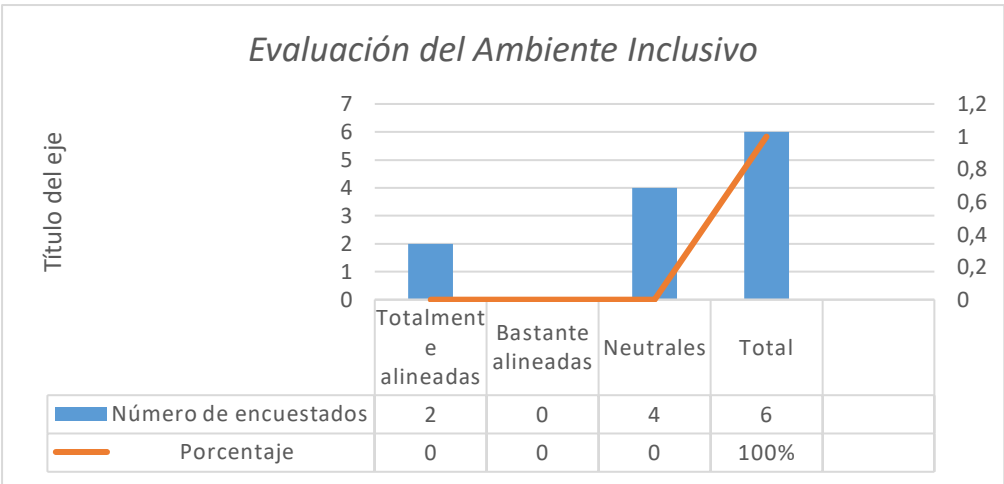
**Tabla 5**  
*Evaluación del Ambiente Inclusivo en la empresa Fashion Galápagos Isabela.*

Variable	Número de encuestados	Porcentaje
Muy satisfecho/a	0	0,00%
Satisfecho/a	3	50%
Neutral	3	50%
Insatisfecho/a	0	0,00%
Muy insatisfecho/a	0	0,00%
Total	6	100%

*Nota.* Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)



**Figura 6**  
*Evaluación del Ambiente Inclusivo en la empresa Fashion Galápagos Isabela.*



*Nota.*Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Análisis de resultados**

El análisis sugiere que mientras un segmento de los encuestados está satisfecho, la mitad se mantiene neutral. Esto puede ser una oportunidad para profundizar en las razones detrás de la neutralidad y trabajar en aspectos que puedan convertir a estos encuestados neutrales en satisfechos, o explorar si hay otros factores que podrían estar influyendo en esta percepción.

**4. ¿Con qué frecuencia se considera que se realizan actividades o iniciativas específicas para promover la diversidad y la inclusión en Fashion Galápagos?**

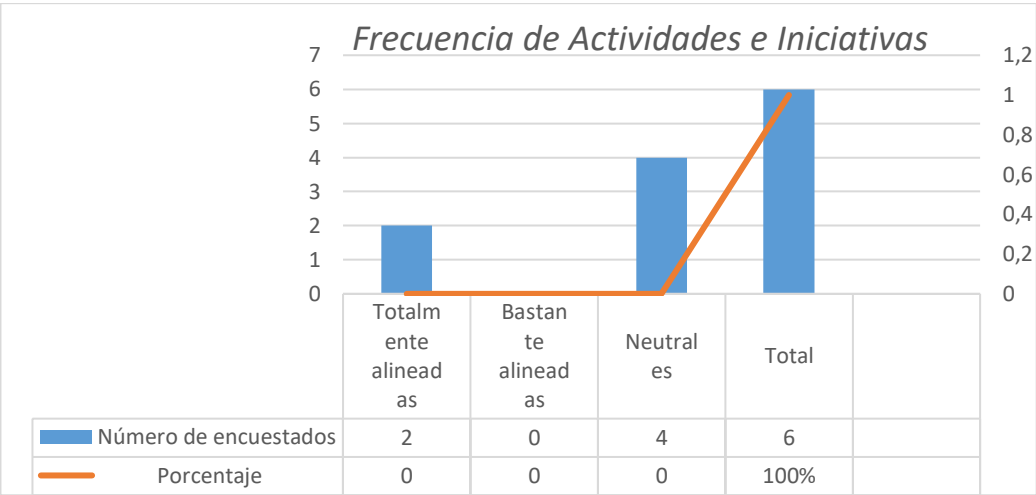
**Tabla 6**

*Frecuencia de Actividades e Iniciativas para la Promoción de Diversidad e Inclusión en Fashion Galápagos.*

Variable	Número de encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0,00%
Raramente	0	0,00%
Ocasionalmente	0	0,00%
Frecuentemente	6	100%
Siempre	0	0,00%
Total	6	100%

*Nota.*Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Figura 7**  
*Frecuencia de Actividades e Iniciativas para la Promoción de Diversidad e Inclusión en Fashion Galápagos.*



*Nota.*Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Análisis de resultados**

Todos los encuestados han respondido "Frecuentemente", lo que indica una fuerte tendencia hacia esta opción. Esto sugiere que la acción o comportamiento preguntado en la encuesta se realiza con regularidad por todos los participantes.

**5. ¿Cómo se valora el proceso de gestión del desempeño en la empresa?**

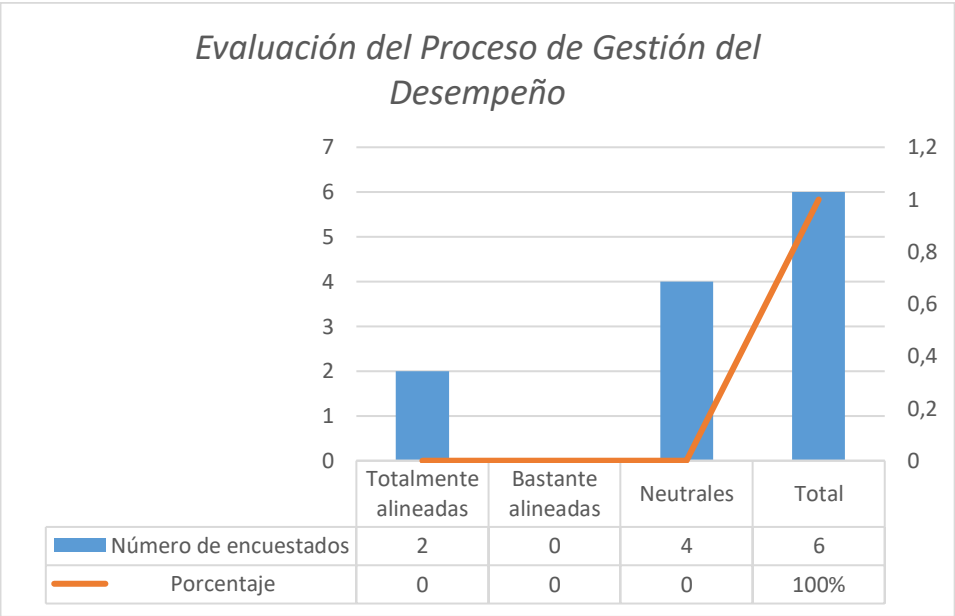
**Tabla 7**

*Evaluación del Proceso de Gestión del Desempeño.*

Variable	Número de encuestados	Porcentaje
Efectivo	4	83,3%
Neutral	2	16,7%
Poco efectivo	0	0,00%
Nada efectivo	0	0,00%
Total	6	100%

*Nota.*Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Figura 8**  
*Evaluación del Proceso de Gestión del Desempeño.*



*Nota.* Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

**Análisis de resultados**

En general, los resultados indican una alta aceptación de la efectividad de la variable evaluada, con una mayoría clara de encuestados que la considera positiva. Solo una minoría muestra una postura neutral, sin opiniones negativas presentes. Este tipo de resultados podría apoyar la implementación o continuación de la variable en cuestión, dado el respaldo significativo mostrado.

6. ¿Qué tan alineadas considera que están las políticas de diversidad e inclusión de la empresa con sus valores y objetivos empresariales?

Tabla 8

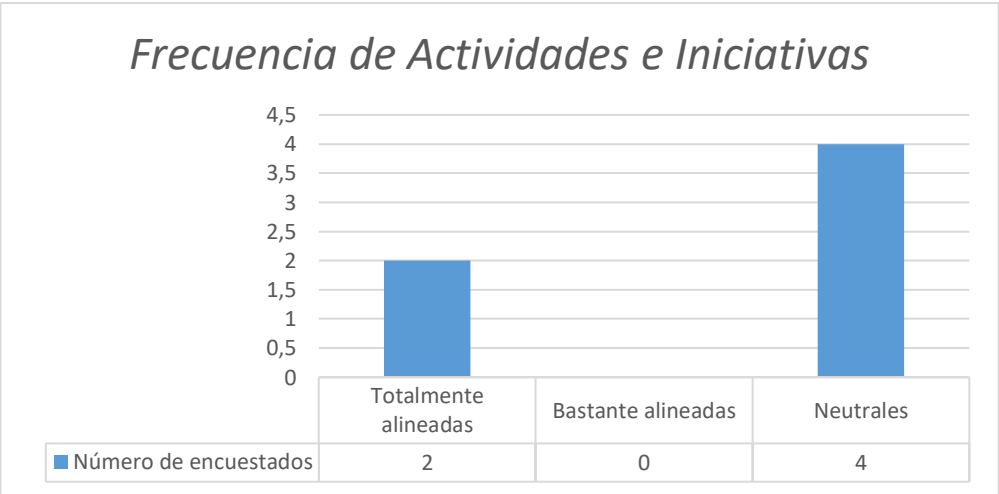
Evaluación de la alineación de las políticas de diversidad e inclusion.

Variable	Número de encuestados	Porcentaje
Totalmente alineadas	2	66.7%
Bastante alineadas	0	00.0%
Neutrales	4	33.3%
Total	6	100%

Nota.Tabla elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

Figura 9

Evaluación de la alineación de las políticas de diversidad e inclusión



Nota.Elaborado por el autor. (Lagua, 2024)

Análisis de resultados

La mayoría (66.7%) de los encuestados considera que hay una alineación total, lo que es una señal positiva para la empresa. Sin embargo, la presencia de un tercio de los encuestados en la categoría neutral podría indicar que aún hay aspectos que se pueden mejorar para aumentar la percepción positiva.

### **Análisis e interpretación de resultados**

La mayoría de los encuestados son mujeres (66,7%). Esto puede indicar una mayor representación femenina en la muestra, lo que podría reflejar un sesgo en la selección de participantes. Es importante considerar esta diferencia al desarrollar estrategias para la diversidad e inclusión. Podría ser útil asegurar una muestra más equilibrada en futuros análisis para obtener una visión más completa y representativa de la población.

Todos los encuestados se identifican como satisfechos. La alta satisfacción general es positiva, pero la falta de detalles más granulares (como "Muy satisfecho/a" o "Insatisfecho/a") limita la capacidad de identificar áreas específicas para mejorar o aspectos destacados que podrían ser potenciados.

Un número considerable de encuestados se muestra neutral. Esta neutralidad podría sugerir que hay aspectos en los que la empresa podría mejorar. Sería útil investigar las causas de esta percepción neutral para convertir a estos encuestados en clientes satisfechos. Esto podría incluir la realización de entrevistas o encuestas adicionales para identificar áreas concretas que necesitan mejora.

Todos los participantes indicaron "Frecuentemente" en relación con la acción o comportamiento evaluado. Esto implica que dicho comportamiento o acción se realiza de manera habitual por todos los encuestados. La uniformidad en esta respuesta podría reflejar una norma establecida en la empresa o un comportamiento considerado deseado y aceptado.

La mayoría de las personas considera la variable evaluada de manera positiva, mientras que solo una pequeña parte se muestra neutral. El apoyo

predominante indica que la variable es efectiva y bien recibida, lo que sugiere la conveniencia de mantenerla o reforzarla. La ausencia de opiniones negativas es una señal prometedora de que la implementación ha sido exitosa.

El 66,7% opina que existe una alineación completa, mientras que el 33,3% permanece neutral. Aunque la percepción positiva de la alineación es prometedora, el hecho de que un tercio de las opiniones sean neutrales indica que aún hay oportunidades para mejorar. Sería útil investigar los factores que podrían reforzar la percepción de alineación y abordar cualquier brecha que podría estar generando esa neutralidad.

Los resultados de la encuesta en Fashion Galápagos Isabela reflejan una inclinación general hacia la satisfacción y una aceptación positiva de las políticas o prácticas evaluadas. No obstante, la desigualdad de género y la presencia de respuestas neutrales sugieren que aún hay áreas que necesitan ser mejoradas. Se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales para entender mejor las razones detrás de la neutralidad y la desigualdad de género, y usar esta información para diseñar estrategias más inclusivas y efectivas. Aplicar mejoras basadas en estos hallazgos podría promover una mayor satisfacción y coherencia entre todos los empleados, fortaleciendo el entorno laboral y apoyando los objetivos de diversidad e inclusión de la empresa.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA

#### Descripción de la Propuesta

La propuesta de este Proyecto Integrador de Grado tiene como objetivo desarrollar e implementar un plan estratégico de gestión del talento humano que promueva la diversidad, la inclusión y la alineación cultural en la empresa Fashion Galápagos Isabela. Este plan está diseñado para apoyar a Fashion Galápagos, una tienda de ropa y calzado ubicada en la Isla Isabela, en su misión de fortalecer su filosofía empresarial en un contexto dinámico y desafiante.

#### Objetivos de la Propuesta

##### Objetivo General

Optimizar la filosofía empresarial de Fashion Galápagos Isabela mediante la implementación de un plan de gestión del talento humano que fomente la diversidad y la inclusión, mejorando así el desempeño organizacional y el ambiente laboral.

##### Objetivos Específicos

- Implementar sesiones de capacitación para nuevos empleados sobre la diversidad y la inclusión, destacando los valores y políticas de la empresa.
- Implementar medidas para garantizar un entorno de trabajo respetuoso y libre de discriminación, en Fashion Galápagos Isabela
- Implementar prácticas de reconocimiento y recompensa que destaquen y celebren los logros y aportes de los colaboradores, promoviendo su compromiso y motivación.

- Implementar un sistema de evaluación de desempeño que permita identificar y reconocer el talento individual dentro de la organización.

## **Viabilidad**

La viabilidad económica de implementar un plan de gestión del talento humano centrado en la diversidad e inclusión en *Fashion Galápagos Isabela* se presenta sólida y estratégica. La inversión inicial en la capacitación y en el desarrollo de políticas inclusivas podría generar beneficios significativos que, a largo plazo, compense el gasto inicial. Entre estos beneficios se destacan:

La creación de un entorno laboral inclusivo fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, lo que resulta en un aumento de la productividad de los colaboradores. Las diversas perspectivas y habilidades de un equipo diverso enriquecen el desempeño organizacional.

Las políticas inclusivas contribuyen a un ambiente de trabajo más justo, lo que ayuda a disminuir la rotación de personal. Un entorno inclusivo y respetuoso fomenta una mayor satisfacción y compromiso, lo que contribuye a la reducción de los costos asociados con la contratación y formación de nuevos colaboradores.

Al fomentar la diversidad, *Fashion Galápagos Isabela* podrá atraer a candidatos con diferentes orígenes y habilidades. Esto no solo enriquece el talento disponible, sino que también promueve la creatividad e innovación, que son fundamentales para mantenerse competitivo en el mercado.

Una fuerza laboral diversa puede proporcionar una comprensión más amplia de las necesidades y preferencias del mercado, lo que mejora la capacidad



de la empresa para ofrecer productos y servicios que se alineen mejor con los consumidores. Esta alineación puede traducirse en un aumento de ventas.

La implementación de políticas de inclusión y diversidad puede permitir a la empresa acceder a incentivos fiscales y subvenciones gubernamentales o de organizaciones internacionales que promueven la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral.

### **Capacitación y Propuesta de Implementación**

En cuanto a la capacitación, es fundamental identificar opciones tanto locales como en línea para maximizar la efectividad del plan sin incurrir en altos costos. Existen múltiples cursos gratuitos o a bajo costo que pueden complementar la formación del equipo en temas de diversidad e inclusión.

Algunas opciones incluyen:

Sitios como Coursera, edX, y LinkedIn Learning ofrecen cursos sobre gestión de la diversidad e inclusión laboral, algunos de los cuales son gratuitos o permiten acceder a recursos sin costo adicional. Además, muchos de estos cursos permiten la flexibilidad necesaria para que los empleados los completen según su disponibilidad.

En la zona de Galápagos, algunas instituciones educativas o ONG podrían ofrecer programas de formación o talleres gratuitos sobre igualdad de género, integración de comunidades diversas y otros temas relacionados con la inclusión. Es relevante contactar con autoridades locales o centros de formación para explorar estas opciones.

Desde una perspectiva social, el plan contribuye a la creación de un entorno laboral justo y respetuoso, lo que eleva la moral y el bienestar de los

empleados. Al promover la diversidad e inclusión, Fashion Galápagos Isabela se posicionaría como un referente en la comunidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y la cohesión social. Esto no sólo fortalecería la reputación de la empresa, sino que también generaría un mayor compromiso y lealtad entre los empleados, lo cual se reflejaría en un clima organizacional más saludable y en mejores relaciones con la comunidad local.

Las empresas que priorizan el bienestar de sus empleados y comunidades están mejor posicionadas para adoptar prácticas empresariales responsables y sostenibles. Asimismo, el enfoque en la diversidad puede facilitar la incorporación de diversas perspectivas y enfoques para enfrentar desafíos ambientales, fomentando la innovación en la gestión de recursos y en la reducción de impactos negativos.

### **Impacto**

El desarrollo e implementación del Plan de Gestión del Talento Humano para fomentar la diversidad e inclusión en Fashion Galápagos ha generado un impacto notable en la filosofía empresarial y la cultura organizacional de la tienda. Este proyecto ha promovido un entorno laboral más inclusivo y respetuoso, además de contribuir a la formación de un equipo de trabajo más cohesionado y motivado. Al incorporar principios de diversidad e inclusión en la estrategia empresarial, se ha logrado fortalecer el posicionamiento en el mercado y mejorar la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

La presencia de diversidad en el equipo ha enriquecido el proceso creativo y ha facilitado una mejor comprensión y conexión con la clientela diversa de la Isla Isabela. La inclusión, por otro lado, ha promovido un ambiente laboral en el

que todos los colaboradores se sienten valorados y respetados, lo que ha llevado a un aumento en la productividad y a una reducción en la rotación de personal.

**Desarrollo de la Propuesta**

**Plan de Gestión del Talento Humano para Optimizar la Filosofía  
Empresarial en Fashion Galápagos Isabela**

Esta propuesta se compromete a ser un referente en la promoción de la diversidad y la inclusión. Para consolidar estos valores como parte integral de nuestra filosofía empresarial, hemos diseñado un Plan de Gestión del Talento Humano centrado en tres áreas clave: la mejora del flujo de comunicación interna, un programa de capacitación y un plan de incentivos. Este enfoque permitirá a la empresa no solo cumplir con sus objetivos de diversidad e inclusión, sino también crear un entorno laboral más equitativo y enriquecedor para todos los empleados.

Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna de Fashion Galápagos Isabela			
<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Temporalidad</b>
<b>Mejorar la claridad de la comunicación entre los equipos</b>	-Realizar talleres de comunicación efectiva. - Implementar un sistema de feedback regular.	Coordinador de RRHH, Consultor en Comunicación	Primer trimestre 2024 Enero – Marzo Semana 1 a 13
<b>Aumentar la frecuencia de la comunicación interna</b>	- Establecer un boletín informativo semanal. - Organizar reuniones de equipo quincenales.	Gerente de Comunicación, Líderes de Equipo	Segundo trimestre 2024 Abril – Junio Semana 14 a 26

<b>Fortalecer la transparencia en la toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicar informes de decisiones clave y razones detrás de ellas.</li> <li>- Facilitar sesiones de preguntas y respuestas con la dirección.</li> </ul>	Directores, Gerente de Comunicación	Tercer trimestre 2024 Julio – Septiembre Semana 27 a 39
<b>Fomentar la participación activa de los colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear un buzón de sugerencias anónimo.</li> <li>-Organizar encuestas de opinión sobre temas relevantes.</li> </ul>	Coordinador de RRHH, Equipo de Comunicación	Cuarto trimestre 2024 Octubre – Diciembre
<b>Mejorar el acceso a la información relevante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualizar la intranet con contenido relevante y accesible.</li> <li>-Implementar una plataforma de comunicación interna.</li> </ul>	Equipo de IT, Coordinador de Comunicación	Primer trimestre 2025 Enero-Semana 1

*Nota. (Lagua, 2024)*

Plan de capacitación para colaboradores de Fashion Galápagos Isabela			
<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Temporalidad</b>
<b>Mejorar las habilidades de atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en técnicas de atención al cliente.</li> <li>- Talleres prácticos de comunicación efectiva.</li> <li>- Evaluación continua del servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 mes</li> <li>- Revisión trimestral</li> <li>- Febrero</li> </ul>
<b>Fomentar la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres sobre diversidad e inclusión.</li> <li>- Charlas de sensibilización y empatía.</li> <li>- Implementación de políticas inclusivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de RRHH</li> <li>- Consultor en diversidad e inclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 meses</li> <li>- Evaluación semestral</li> <li>-Marzo-Abril</li> </ul>
<b>Capacitar en el uso de sistemas y tecnología de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenamiento en el uso de sistemas de gestión.</li> <li>- Sesiones prácticas sobre herramientas tecnológicas.</li> <li>- Soporte técnico continuo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formador técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 mes</li> <li>- Evaluación anual</li> <li>-Mayo</li> </ul>
<b>Desarrollar habilidades de liderazgo y gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de liderazgo y gestión.</li> <li>- Talleres sobre toma de decisiones.</li> <li>- Coaching individual para líderes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 meses</li> <li>- Evaluación continua</li> <li>-Mayo-Julio</li> </ul>
<b>Asegurar el conocimiento de políticas y procedimientos de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones informativas sobre políticas internas.</li> <li>- Manuales y documentación actualizada.</li> <li>- Evaluaciones periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de RRHH</li> <li>-directores de área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 mes</li> <li>- Revisión anual</li> <li>-Julio</li> </ul>

*Nota. (Lagua, 2024)*

Plan de Incentivos para colaboradores en Fashion Galápagos Isabela			
Objetivo	Acciones	Responsables	Temporalidad
<b>Aumentar la motivación y satisfacción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un programa de reconocimiento mensual de empleados destacados.</li> <li>- Crear un mural de logros y agradecimientos.</li> </ul>	Recursos Humanos	Mensual, revisión trimestral -Junio -Semana 1-4
<b>Mejorar el rendimiento y la productividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer bonificaciones por metas alcanzadas.</li> <li>- Establecer un sistema de puntos canjeables por premios.</li> </ul>	Jefe de Ventas	Trimestral -Julio -Septiembre -Semanas 5-16
<b>Fomentar el desarrollo profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer acceso a cursos de formación y talleres.</li> <li>- Crear un plan de carrera con oportunidades de promoción interna.</li> </ul>	Recursos Humanos	Anual, con revisiones semestrales -Julio – Septiembre -Semanas 5-16
<b>Promover la cohesión del equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar eventos de integración</li> <li>- Ofrecer beneficios de bienestar como membresías a gimnasios.</li> </ul>	Dirección General	Semestral -Octubre - Noviembre
<b>Reforzar el compromiso con la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un programa de participación en beneficios.</li> <li>- Ofrecer horarios flexibles y opciones de trabajo remoto según necesidades.</li> </ul>	Recursos Humanos	Anual, con revisiones semestrales -Diciembre

*Nota. (Lagua, 2024)*

## Presupuesto

Actividad	Costo
Implementación de software de comunicación (e.g., Slack, Microsoft Teams)	\$70
Desarrollo de manuales y guías de comunicación	\$40
Talleres y sesiones de formación sobre comunicación efectiva	\$70
Consultoría para optimización de procesos internos	\$25
Diseño y desarrollo de módulos de capacitación sobre diversidad e inclusión	\$60
Contratación de formadores y expertos en diversidad e inclusión	\$150
Materiales y recursos educativos (libros, software, etc.)	\$30
Evaluación y seguimiento del impacto de la capacitación	\$10
Desarrollo e implementación de un sistema de reconocimiento y recompensas	\$50
Bonos e incentivos para empleados destacados en diversidad e inclusión	\$200
Eventos y actividades de celebración de logros en diversidad e inclusión	\$10
Total	\$715

## **CONCLUSIONES**

El diagnóstico realizado evidenció una gestión del talento humano limitada, especialmente en aspectos como la comunicación interna, la capacitación y el liderazgo participativo, lo cual afecta directamente la identificación del personal con la filosofía empresarial.

La cultura organizacional carece de elementos formales que fortalezcan el sentido de pertenencia y los valores corporativos, lo que genera una desconexión entre los objetivos institucionales y las prácticas cotidianas del equipo de trabajo.

El plan propuesto de gestión del talento humano responde a las necesidades identificadas, planteando acciones específicas orientadas a mejorar la comunicación, formación y clima organizacional, con el fin de reforzar la filosofía empresarial.

La aplicación del plan permitirá alinear el desempeño del personal con la misión, visión y valores de la empresa, lo que se traducirá en un mayor compromiso, cohesión interna y mejora de los procesos de atención al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Implementar un programa de capacitación continua, alineado con los valores y objetivos empresariales, incluyendo talleres sobre atención al cliente, trabajo en equipo, liderazgo y filosofía institucional.



Fortalecer la comunicación interna mediante reuniones periódicas, canales digitales institucionales y boletines informativos, con el fin de mantener informado al personal sobre objetivos, logros y valores compartidos.

Diseñar e institucionalizar un programa de inducción para nuevos colaboradores, que incluya la historia, misión, visión, valores y cultura de Fashion Galápagos Isabela.

Establecer mecanismos de reconocimiento y motivación del personal, basados en el cumplimiento de metas y comportamientos alineados con la filosofía empresarial.

Monitorear periódicamente la implementación del plan de gestión del talento humano, ajustando estrategias según los resultados obtenidos y manteniendo un enfoque participativo con todo el equipo.

## ANEXOS

## TURNITIN



Página 2 of 86 - Integrity Overview

Identificador de la entrega tn:oid::11830:456121606

## 2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)

### Exclusions

- 1 Excluded Match

### Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review


No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## ANEXOS



### Encuesta realizada a colaboradores de Fashion Galápagos Isabela



**Fashion Galápagos Isabela**

Plan de evaluación del desempeño

davidr.lema.o@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido 

**Género**

☐ Masculino

☐ Femenino

**¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación interna dentro de la empresa?**

☐ Muy satisfecho/a

☐ Satisfecho/a

☐ Neutral

☐ Insatisfecho/a

☐ Muy insatisfecho/a

**¿En qué medida se considera que la empresa fomenta un ambiente inclusivo para todos los empleados, independientemente de su origen, género, edad u otras características personales?**

- ☐ Nada inclusivo
- ☐ Poco inclusivo
- ☐ Neutral
- ☐ Bastante inclusivo
- ☐ Muy inclusivo

**¿Con qué frecuencia se considera que se realizan actividades o iniciativas específicas para promover la diversidad y la inclusión en Fashion Galápagos?**

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

¿Cómo se valora el proceso de gestión del desempeño en la empresa?

- ☐ Efectivo
- ☐ Neutral
- ☐ Poco efectivo
- ☐ Nada efectivo

¿Qué tan alineadas considera que están las políticas de diversidad e inclusión de la empresa con sus valores y objetivos empresariales?

- ☐ Totalmente alineadas
- ☐ Bastante alineadas
- ☐ Neutrales

Enviar Borrar formulario

**Link:** [Fashion Galápagos Isabela \(google.com\)](#)

**Aplicación:** Google Forms **Fecha:** Domingo 25 de agosto de 2024

## Referencias Bibliograficas

AcademiaLab. (2024). Obtenido de Investigación exploratoria: <https://academia-lab.com/enciclopedia/investigacion-exploratoria/>

Ajello. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill, 2011. Obtenido de <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>

Código del Trabajo. (27 de junio de 2024). Obtenido de Disposiciones fundamentales: [https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO\\_DEL\\_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO_DEL_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf)

Código del Trabajo. (27 de junio de 2024). Obtenido de Disposiciones Fundamentales: [https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO\\_DEL\\_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO_DEL_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf)

Código del Trabajo. (27 de junio de 2024). Obtenido de Disposiciones Fundamentales: [https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO\\_DEL\\_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/61549/1/CODIGO_DEL_TRABAJO%20-%20Reforma%20junio%202024.pdf)

Decety, & Jackson . (2004). Empatía. . <https://www.gestiopolis.com/empatia/>.

- Dewey, J. (2013). La teoría de la experiencia de John Dewey: significación histórica y vigencia en el debate teórico contemporáneo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4475/447544540006.pdf>
- Drucker, P. (2024). Descubre la definición de estrategia según Peter Drucker en esta guía completa. <https://ndmarketingdigital.com/como-define-peter-drucker-la-estrategia/>.
- Drucker, P. (2024). Trabajo en Equipo para el Éxito Empresarial. [psicologiaorganizacional.com.mx](https://psicologiaorganizacional.com.mx).  
<https://psicologiaorganizacional.com.mx/el-trabajo-en-equipo-en-las-organizaciones-segun-autores/>.
- Euston96. (2023). Creatividad. <https://www.euston96.com/creatividad/>.
- García. (2009). The training process, its stages and implementation to . Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Goleman. (1995). Habilidades blandas y su importancia para el desarrollo. <https://identidadydesarrollo.com/habilidades-blandas-y-su-importancia/>.
- Google Maps. (2024). Ubicación de la empresa Fashion Galápagos Isabela. Obtenido de Google Maps: [https://www.google.com/maps/@-0.9532709,-90.9707258,15z?entry=tту&g\\_ep=EgoyMDI0MDgyMS4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com/maps/@-0.9532709,-90.9707258,15z?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDgyMS4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D)
- Hernandez Sampieri, R. (2024). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México 1997. Obtenido de <https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Kant, I. (2024). Enciclopedia Humanidades. . <https://humanidades.com/responsabilidad/>.

Katz, R. (2024). Las tres habilidades gerenciales según Katz | Liderazgo estratégico. <https://blog.conducetuempresa.com/2018/07/las-3-habilidades-gerenciales-segun-katz.html>.

Laffitte Santiesteban , M. (2013). Manual de la Comunicación Interna de Cubatur.

Obtenido de

file:///C:/Users/DELL/Downloads/La\_comunicacion\_interna\_como\_herramienta\_indispens.pdf

Lagua, K. (2024). Gráficos de encuesta. Elaboración propia. Obtenido de Gráficos de encuesta: Elaboración propia

Lagua, K. (2024). Tabla para Proyecto Integrador de Grado. Google Forms.

Lagua, K. (2024). Plan de Mejoramiento de Comunicación Interna en Fashion Galápagos. AUTORIA PROPIA.

Lagua, K. (2024). Plan de Capacitación para Colaboradores de Fashion Galápagos Isabela . AUTORIA PROPIA.

Lagua, K. (2024). Plan de Incentivos para colaboradores en Fashion Galápagos Isabela. AUTORIA PROPIA.

Lagua, K. (2024). AUTORIA PROPIA.

Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta. (20 de Enero de 2023). Ley Orgánica para impulsar La Economía Violeta. Obtenido de

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/Ley-Violeta.pdf>

Llanos. (2005). Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas,. Obtenido de <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>



- Maxwell. (2013). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Maxwell, J. (2024). Liderazgo según John Maxwell: definición y aplicación en tu vida. Obtenido de <https://liderazgoempresarial.info/john-maxwell-definicion-de-liderazgo/>
- Mercer, & Reynolds, . (2002). Empatía. <https://www.gestiopolis.com/empatia/>.
- Miquilena, P. (2008). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/305848294\\_Cultura\\_organizational\\_desde\\_la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_Edgar\\_Schein\\_Estudio\\_fenomenologico](https://www.researchgate.net/publication/305848294_Cultura_organizational_desde_la_teor%C3%ADa_de_Edgar_Schein_Estudio_fenomenologico)
- Núñez, Grande, & Pedroso. (2012). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Reyes. (2010). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Ribeiro. (1998). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Rierner. (2007). Habilidades blandas y su importancia para el desarrollo. <https://identidadydesarrollo.com/habilidades-blandas-y-su-importancia/>.

Robles. (2012). Habilidades blandas y su importancia para el desarrollo.

<https://identidadydesarrollo.com/habilidades-blandas-y-su-importancia/>.

Sanchez, & Garcia . (2017). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Santrock. (2002). Psicología de la educación. México: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Schein. (1988). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/305848294\\_Cultura\\_organizaciona\\_l\\_desde\\_la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_Edgar\\_Schein\\_Estudio\\_fenomenol%C3%B3gico](https://www.researchgate.net/publication/305848294_Cultura_organizaciona_l_desde_la_teor%C3%ADa_de_Edgar_Schein_Estudio_fenomenol%C3%B3gico)

Station., R. (2024). Análisis FODA: qué es y cómo aplicarlo en tu Empresa.

Obtenido de <https://www.rdstation.com/blog/es/analisis-foda-como-hacerlo/>

Tamayo, Del Río, & García. (2014). Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Tendenzias Media . (2023). Obtenido de Qué es el método cuantitativo, características y diferencia con el cualitativo:

<https://tendenzias.com/life/que-es-el-metodo-cuantitativo/>

Universidad de Cienfuegos. (2019). Obtenido de Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1990-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1990-)