

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.1.1 Reseña Histórica de la Empresa

La empresa BYRON CARDENAS CERDA “BYCACE S.A”, nació el 4 de marzo de 1984, conformada por dos socios y con un capital social de \$ 20000.000 igual, según la ley de Compañías vigente a la fecha de su creación, contaba con un solo local, ubicado en la ciudad de Latacunga en la Av. 5 de Junio 53 – 27 y Av. Eloy Alfaro, local que se mantiene hasta la actualidad y que hoy se ha convertido en el centro de operaciones de toda la empresa, desde sus inicios, la empresa estuvo dedicada al giro de negocio Ferretería y Acabados para la construcción, con una masa laboral de 4 personas.

Con el pasar de los años la empresa fue creciendo, creando nuevas sucursales y líneas de negocio, tanto en la ciudad de Latacunga como fuera de ella, pero por razones diversas y ajenas a la voluntad de los propietarios, tuvieron que cerrar sus puertas.

Estas sucursales fueron:

- Bycace – Electrodomésticos
- La Ferretería
- Ferretería Vargas
- Bycace Espectáculos

A través de los años y dadas las experiencias con las sucursales, la empresa decidió incrementar sus líneas de productos para lograr ubicarse en el sitio que se encuentra hoy, así pues la empresa goza con distribuciones trascendentales dentro de los materiales que expende, las grandes empresas que han confiado en la capacidad de distribución de BYCACE S.A; por ejemplo Acerías del Ecuador, Aceropaxi, Ecuaceramica, entre otras.

La empresa también destacó en la división de Ventas al por mayor, atendiendo varias zonas con los productos de distribución tanto regional como nacional, así pues se segmentó al mercado nacional en 5 zonas:

- Ecuador Norte (Pichincha, Imbabura y Carchi)
- Ecuador Centro 1 (Cotopaxi)
- Ecuador Centro 2 (Tungurahua, Chimborazo, Bolívar)
- Ecuador Costa(Esmeraldas, Manabí);y,
- Ecuador Oriente (Sucumbíos, Napo, Pastaza, Morona Santiago)

Dada la falta de organización en el departamento de ventas y de coordinación con el área de bodegas y transportes, y con el área de cartera, ahora la división se mantiene atendiendo a un segmento menor del mercado.

Desde el año de 1998 la empresa comenzó su gestión en torno al cumplimiento de uno de los objetivos planteados por este año, a través de la importación directa de productos, en un inicio se optó por los productos del mismo giro del negocio, tales como Cementos del Nare, Electrodo West Arco, Cerraduras Yale, todos estos productos de procedencia Colombiana. Otro de los países con el cual se mantiene negociaciones es Brasil, se transaron Duchas Eléctricas Corona.

Del Perú se han importado conductores eléctricos negociándose, en la línea de cables para uso doméstico.

Una de las nuevas líneas en la cual la empresa está incursionado, la conforman los Repuestos Automotrices, a través de la cual se han realizado varias importaciones de distintas partes del mundo, los países con los cuales se han mantenido relaciones comerciales son: Alemania, Estados Unidos, Taiwán, China, Japón.

Otra línea reciente es la de Lubricantes y Aceites, en la cual se han realizado importaciones de Venezuela, las empresas con las cuales se han sostenido transacciones comerciales son Petróleos de Venezuela (PDV) S.A y Venezuela Oil Corporation (Venoco) y en Estados Unidos con Fermogull, Trader Internacional, entre otras.

2.1.2 Misión

Somos una empresa comercializadora de materiales para la construcción, repuestos automotrices, aceites, lubricantes y afines, líder en la región central del Ecuador, promotor permanente para el mejoramiento continuo de los productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes; constante generador de oportunidades de negocio en el marco de la globalización.

2.1.3 Visión

Formar el grupo económico líder en comercialización y servicios de ferretería, construcción, con tecnología de punta, atención personalizada, enmarcándose en una red de calidad total, con una organización participativa basada en gente excelente y apoyada en procesos ágiles y flexibles, con lineamientos claros y conocidos, en un ambiente de trabajo confortable dentro de un entorno abierto y competitivo.

2.1.4 Valores

- Compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio y producto ofertado al cliente.

- Lealtad con los proveedores, empleados y clientes.
- Responsabilidad con la sociedad.
- Confianza para crear una imagen positiva en el mercado.
- Competitividad para ofertar productos de calidad.
- Proporcionar sólidos principios de respeto ética, comunicación y trabajo en equipo.

2.1.5 Principios

- Cumplir con todas las leyes e impuestos vigentes en el país.
- Ofrecer a los clientes productos de buena calidad.
- Fomentar la unión y el respeto en los empleados.
- Mantener una estrecha relación de honestidad y lealtad con los proveedores.
- Competir en el mercado con procedimientos lícitos y leales.

2.1.6 Objetivos

- Proponer un plan general de comercialización a corto y largo plazo, que permita a la empresa competir y enfrentar la demanda fluctuante.
- Lograr un buen posicionamiento en el mercado por la variedad de los productos que ofrece, mediante programas publicitarios de radio y prensa.
- Alcanzar la utilización de tecnología de punta para lograr una mayor productividad, niveles altos de calidad de sus productos.
- Promocionar varios prototipos de marcas que llamen la atención a los clientes por su diseño, mensaje y colores, para lograr una marca propia de la empresa y ser identificado por ella.

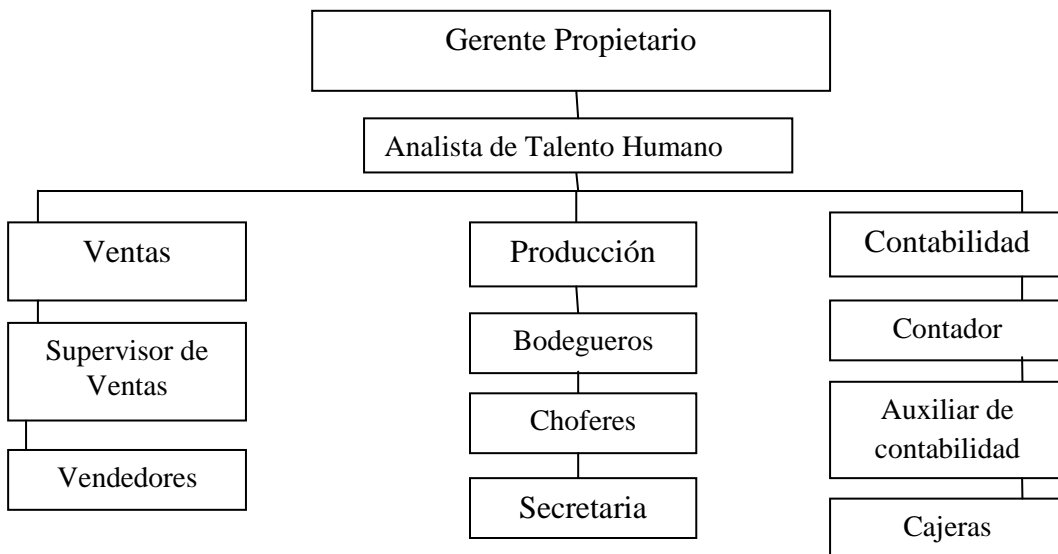
- Establecer estrategias administrativas que le permitan a la empresa competir en el mercado durante el (los) año(s) siguiente) para expresar en términos monetarios el volumen de ventas de la empresa.
- Establecer un programa general de órdenes de compra de productos necesarios en el mercado ecuatoriano para su respectiva importación, comercialización y distribución.
- Organizar el departamento de ventas y sus dependencias, y, a la vez optimizar las relaciones interdepartamentales desde y hacia el departamento.

2.1.7 Estructura orgánica

El factor humano que coopera en la empresa BYCACE S.A se halla claramente distribuido en las distintas áreas de producción, ventas, finanzas y personal. La empresa se encuentra estructurada de la siguiente manera:

CUADRO N° 3

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA BYCACE S.A



FUENTE : BYCACE S.A

ELABORADO POR: ING. LUIS LEMA

2.1. 8 Tipología de la estructura orgánica

El organigrama estructural que posee la empresa BYCACE S.A es de tipo lineal-funcional puesto que cuenta con departamentos de ventas, producción y contabilidad los cuales facilitan el desarrollo de actividades de la entidad.

El organigrama es lineal porque pone de manifiesto una estructura simple que concentra el poder en los puestos superiores, delegándose responsabilidades de forma descendente y funcional ya que incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

2.2 ANÁLISIS FODA

2.2.1 Análisis Del Medio Interno

El análisis interno consiste en valorar con lo que se cuenta para ofrecer una respuesta apropiada ante la presencia de fortalezas y debilidades.

Tanto las fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales que tiene la empresa, y por lo que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

La capacidad de respuesta está en función del nivel y la calidad de los recursos, las habilidades que se han logrado desarrollar o la posición que ocupa la empresa, de donde de manera natural se sigue un tipo de acciones que son requeridas para aprovechar las oportunidades o anular las amenazas, tomando como base los puntos fuertes y tratando de construir una posición firme en aquellas áreas débiles que limitan o ponen en riesgo el futuro de la organización.

Aplica encuesta, matrices de factores externos e internos (Ver anexo N° 1)

CUADRO N° 16

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

COD	FACTORES	CALIFICACION DEL IMPACTO					TOTAL
		Gran Fortaleza	Fortaleza	Equilibrio	Debilidad	Gran Debilidad	
A1TH1	Falta de un departamento de talento humano						
A1TH2	Inexistencia de un manual de gestión de talento humano						
A1TH3	Inexistencia de procesos como: Reclutamiento, selección e inducción						
A1TH4	Motivación del personal						
A1TH5	Ambiente laboral						
A1TH6	Capacitación						
A1TH7	Remuneración integral						
A1TH8	Evaluación del desempeño						
A2F1	Inversiones						
A2F2	Financiamiento						
A2F3	Verificación de registros contables						
A2F4	Liquidez						
A2F5	Disponibilidad de línea de crédito						
A2F6	Presupuesto						
A3F1	Canales de distribución directos						
A3F2	Publicidad y promoción						
A3F3	Políticas de precio						
A3F4	Servicio post venta						
A4F1	Variedad y calidad de Productos y servicios						
A4F2	Sistemas de calidad						
A4F3	Planificación de operaciones						
A4F4	Innovación en servicios						
A4F5	Sistema de inventarios						
A4F7	Stock variado de productos						
	TOTAL	6	6	3	8	4	24
	PORCENTAJE	25 %	25 %		33.33 %	16.67 %	100%

FUENTE : Encuestas

ELABORADO POR: Grupo de Tesis

La matriz de perfil estratégico interno indica las fortalezas y gran fortalezas que posee la empresa como ventaja para lograr competitividad; también las debilidades y gran debilidades como desventaja para la organización perjudicando el normal desenvolvimiento de esta; además de un punto de equilibrio que identifica actividades neutras sin favorecer ni afectar a la misma.

Dentro del grupo de grandes debilidades se encuentra el 16.67 % de actividades tales como: Falta de un departamento de talento humano, inexistencia de procesos como reclutamiento, selección e inducción del personal, evaluación de desempeño, innovación en servicios. Así como las debilidades en un 33.33% en la inexistencia de un manual de gestión de talento humano, motivación del personal, capacitación, verificación de registros contables, disponibilidad de línea de crédito, publicidad y promoción, servicio post venta, sistema de inventarios.

Por otro lado las grandes fortalezas alcanzan el 25% y son: Inversiones, financiamiento, liquidez, presupuesto, canales de distribución directos, variedad y calidad de productos y servicios; y sus fortalezas llegan al 25% en ambiente laboral, remuneración integral, políticas de precio, sistemas de calidad, planificación de operaciones y stock variado de productos.

2.2.2 Análisis Del Medio Externo

Consiste en determinar cómo influyen los factores externos en el desempeño de sus actividades y como se proyecta la misma en su entorno industrial. El entorno general se compone de factores que pueden tener dramáticos efectos en la estrategia de la empresa. Generalmente, la empresa tiene poca capacidad de predecir tendencias y eventos en el entorno general y aún menos la capacidad de controlarlos.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar contra la supervivencia de la organización.

CUADRO N° 17

MATRIZ DEL PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

COD	FACTORES	CALIFICACION DEL IMPACTO					TOTAL
		Gran Oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran Amenaza	
A1S1	Ubicación		●				
A1S2	Índice poblacional ascendente	●					
A1S3	Protección del entorno				●		
A1S4	Riesgo de tipo natural				●		
A2E1	Inflación				●		
A2E2	Nivel de ingresos					●	
A2E3	Desempleo				●		
A2E4	Impuestos				●		
A3PL1	Inestabilidad política del país				●		
A3PL3	Marco jurídico		●				
A4T1	Maquinaria y equipo	●					
A4T2	Herramientas y materiales		●				
A5C1	Clientes potenciales		●				
A5C2	Accesibilidad al producto y servicio	●					
A5C3	Capacidad adquisitiva	●					
A6P1	Productos y servicios calificados	●					
A6P2	Stock	●					
A6P3	Canales de distribución		●				
A6P4	Tiempos de entrega		●				
A6P5	Precios	●					
A7C1	Competidores				●		
A7C2	Productos y servicios				●		
A7C3	Precios				●		
	TOTAL	7	6	3	9	1	23
	PORCENTAJE	30.43 %	26.09 %		39.13 %	4.35 %	100%

FUENTE : Encuestas
 ELABORADO POR: Grupo de Tesis

La matriz del perfil estratégico externo indica las oportunidades y gran oportunidades que posee la empresa como ventaja para lograr competitividad; también las amenazas y gran amenazas como desventaja para la organización perjudicando el normal desenvolvimiento de esta; además de un punto de equilibrio que identifica actividades neutras sin favorecer ni afectar a la misma.

Dentro del grupo de grandes amenazas se encuentra el 4.35% de actividades como: Nivel de ingresos, así como las amenazas en un 39.13%.

Por otro lado las grandes oportunidades alcanzan el 30.43 % y son: ubicación, maquinaria y equipo, accesibilidad al producto y servicio, capacidad adquisitiva, productos y servicios calificados, stock, precios así también el 26.09% de los factores como oportunidades.

2.3 MATRIZ FODA

El análisis de la matriz FODA es una herramienta que permite identificar la situación actual de la empresa “BYCACE” S.A., permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso, que permita tomar decisiones acorde con los objetivos y metas de la misma. (Ver aplica anexo 2-14)

CUADRO N° 18

MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Ambiente laboral F2. Remuneración integral F3. Inversiones F4. Financiamiento F5. Liquidez F6. Presupuesto F7. Canales de distribución directos F8. Políticas de precio F9. Variedad y calidad de productos y servicios F10. Sistemas de calidad F11. Planificación de operaciones F12. Stock variado de productos	D1. Falta de un departamento de talento humano D2. Inexistencia de un manual de gestión de talento humano D3. Inexistencia de procesos como :Reclutamiento, selección e inducción D4. Falta de motivación del personal D5. Falta de capacitación D6. Falta de evaluación del desempeño D7. Falta de verificación de registros contables D8 Falencia en la disponibilidad de líneas de crédito D9. Poca publicidad y promoción D10. Falta de servicio post venta D11. Innovación de servicios limitada D12. Sistema de inventarios limitado
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Ubicación O2. Índice poblacional ascendente O3. Marco jurídico O4. Maquinaria y equipo O5. Herramientas y materiales O6. Clientes potenciales O7. Accesibilidad al producto y servicio O8. Capacidad adquisitiva O9. Productos y servicios de calidad O10. Stock O11. Canales de distribución O12. Tiempos de entrega O13. Precios	A1. Falta de protección del entorno A2. Riesgos de tipo natural A3. Inflación A4. Nivel de ingresos A5. Desempleo A6. Impuestos A8. Competidores A9. Productos y servicios de la competencia A10. Precios A11. Inestabilidad política del país

FUENTE : Encuestas

ELABORADO POR: Grupo de Tesis

2.4 ÁRBOLES DE PROBLEMAS

El árbol de problemas es una herramienta visual de análisis que debe ser utilizada para identificar con precisión al problema objeto de estudio, a través de él se

especifican e investigan las causas y los efectos del problema a plantear en la tesis o monografía, además de destacarse las relaciones entre ellas.

El análisis de problemas es una de las herramientas fundamentales en la planificación, especialmente en proyectos. El análisis del árbol de problemas, llamado también análisis situacional o simplemente análisis de problemas.

El propósito del árbol del problema es definir los problemas principales presentes en la realidad objeto de estudio para analizar y dar la prioridad a sus causas pues es el primer paso hacia las soluciones eficaces. Probablemente la herramienta más importante a tener presente a través de este proceso es una sola pregunta: ¿Por Qué? Es asombrosa como esta frase corta puede generar respuestas que ayudan grandemente en desarrollar una estrategia eficaz para alcanzar la solución.

Además su propósito se enfoca en contar con una herramienta visual multipropósito para identificar y priorizar problemas, objetivos o decisiones. El problema principal es representado como el tronco de un árbol y los factores relevantes, influencias y resultados se reflejan como raíces y ramas

EMPRESA BYCACE S.A

CUADRO N° 19

ARBOL DE PROBLEMAS: Competencias del Talento Humano

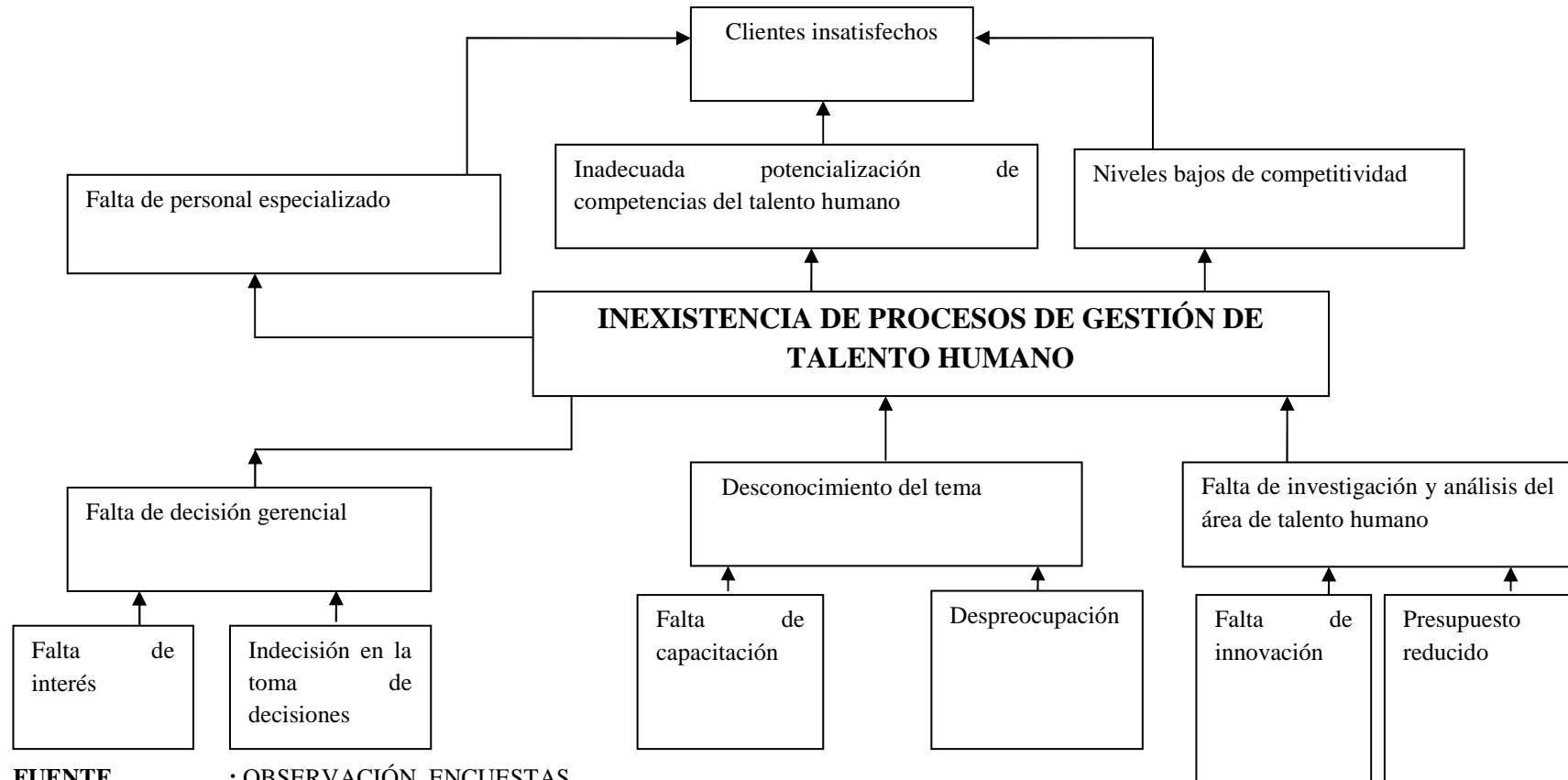


FUENTE : OBSERVACIÓN, ENCUESTAS
ELABORADO POR: GRUPO DE TESIS

EMPRESA BYCACE S.A

CUADRO N° 20

ARBOL DE PROBLEMAS: Gestión de Talento Humano

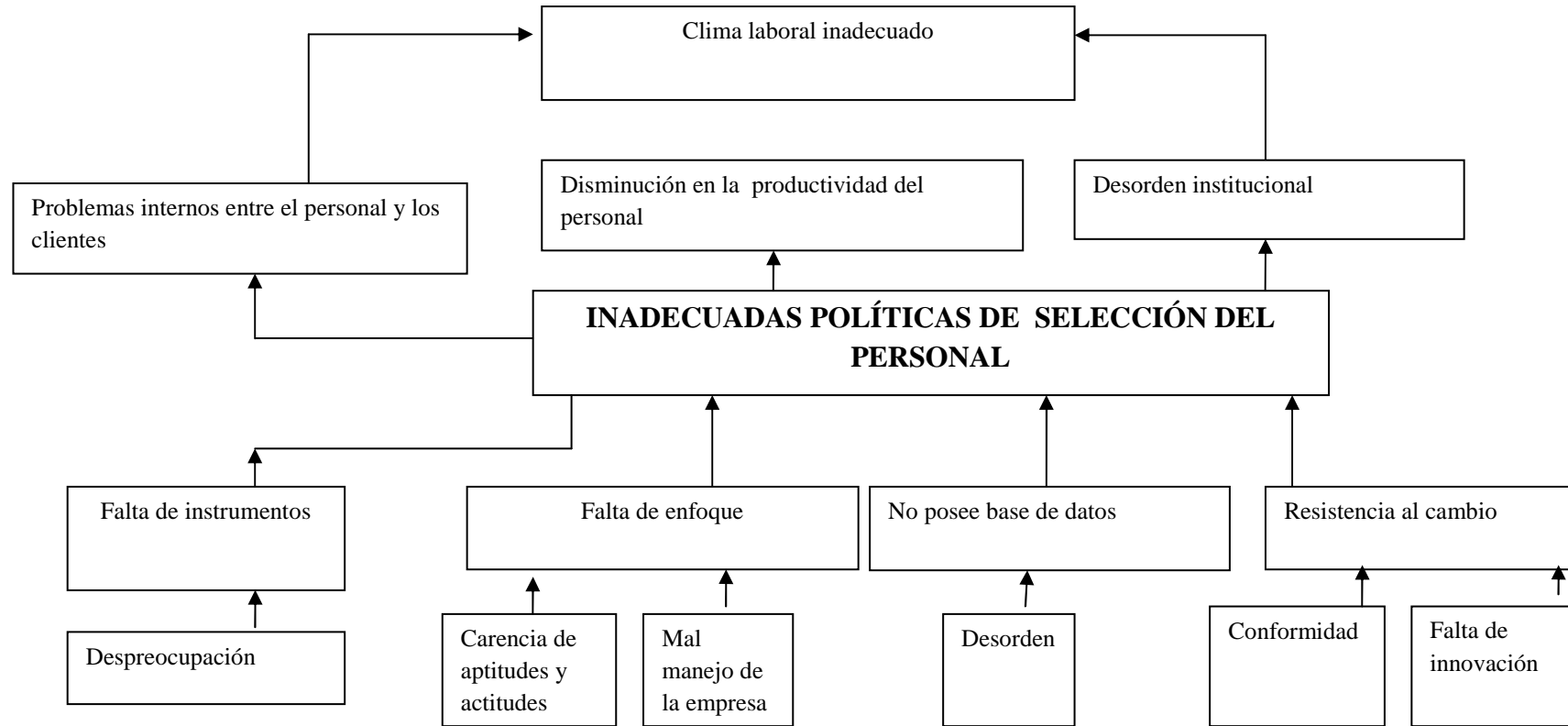


FUENTE : OBSERVACIÓN, ENCUESTAS
ELABORADO POR: GRUPO DE TESIS

EMPRESA BYCACE S.A

CUADRO N° 21

ARBOL DE PROBLEMAS: Selección de Personal

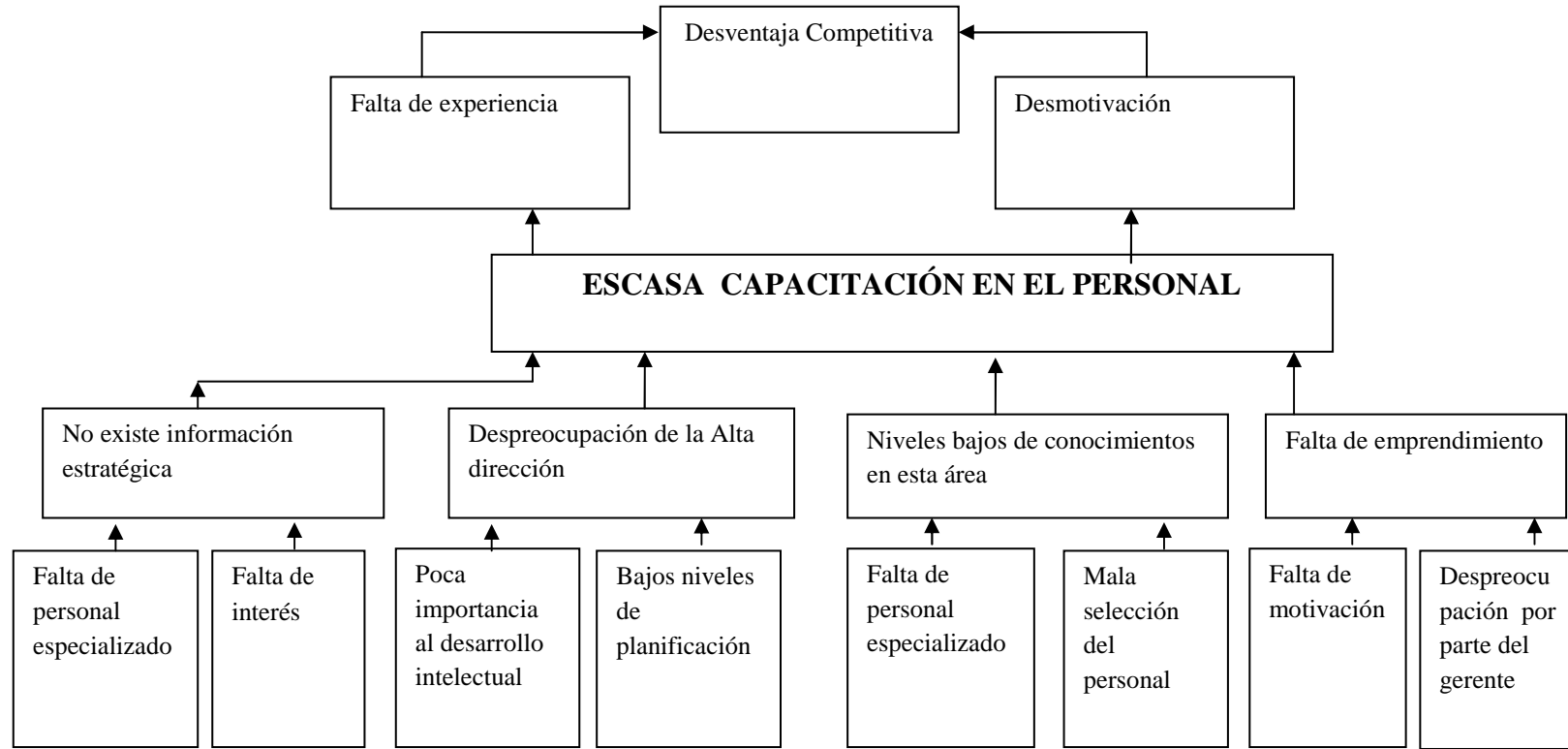


FUENTE : OBSERVACIÓN, ENCUESTAS
ELABORADO POR: GRUPO DE TESIS

EMPRESA BYCACE S.A

CUADRO N° 22

ARBOL DE PROBLEMAS: Capacitación del Personal

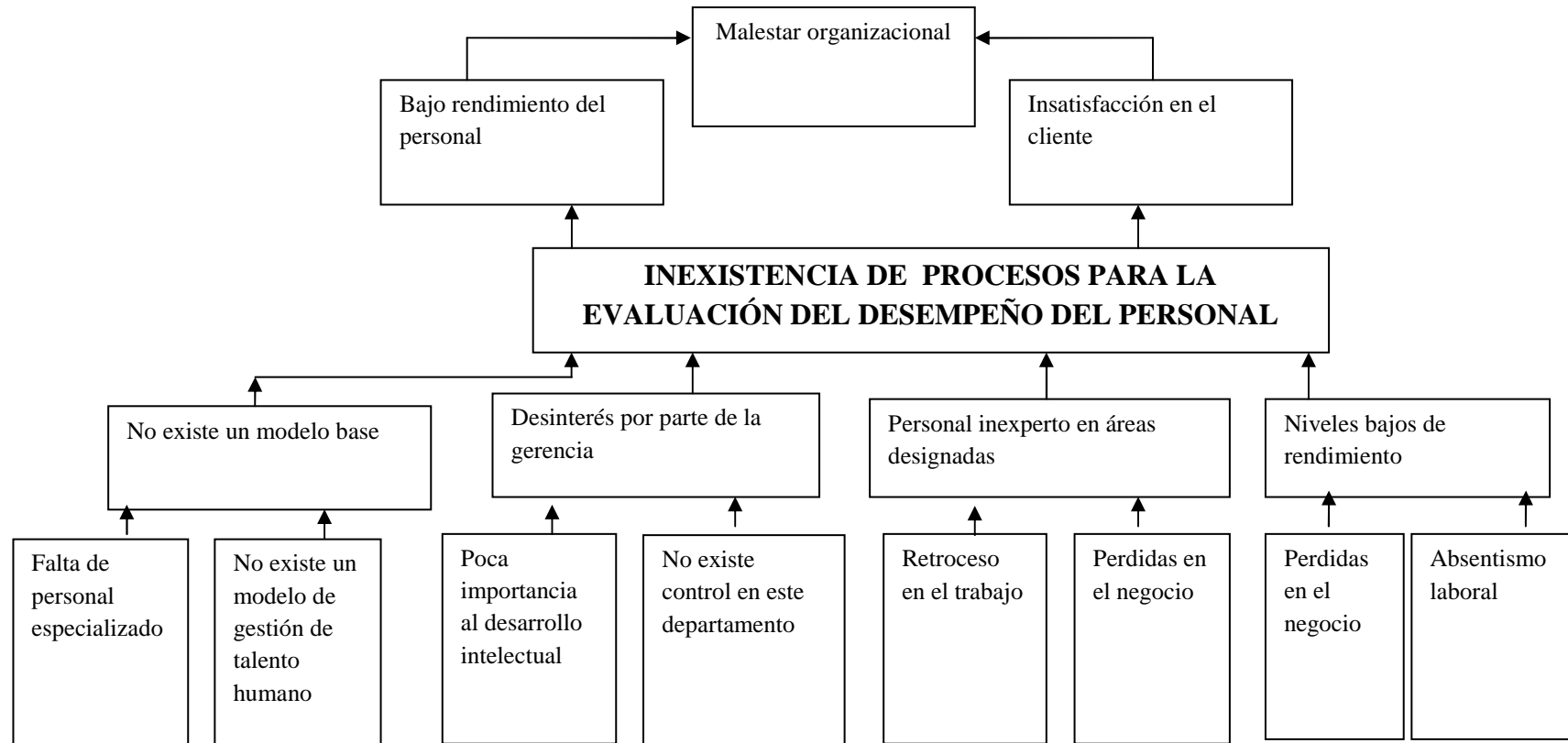


FUENTE : OBSERVACIÓN, ENCUESTAS
ELABORADO POR: GRUPO DE TESIS

EMPRESA BYCACE S.A

CUADRO N° 24

ARBOL DE PROBLEMAS: Evaluación del Desempeño del Personal



FUENTE : OBSERVACIÓN, ENCUESTAS
ELABORADO POR: GRUPO DE TESIS

2.5 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO APLICADOS POR BYCACE

BYCACE S.A en la actualidad ejecuta procesos de selección, contratación y remuneración los cuales permiten desarrollar de alguna manera las actividades de la empresa con el propósito de brindar un ambiente adecuado para sus trabajadores.

CUADRO N° 25

CADENA DE VALOR DE LOS PROCESOS DE BYCACE S.A

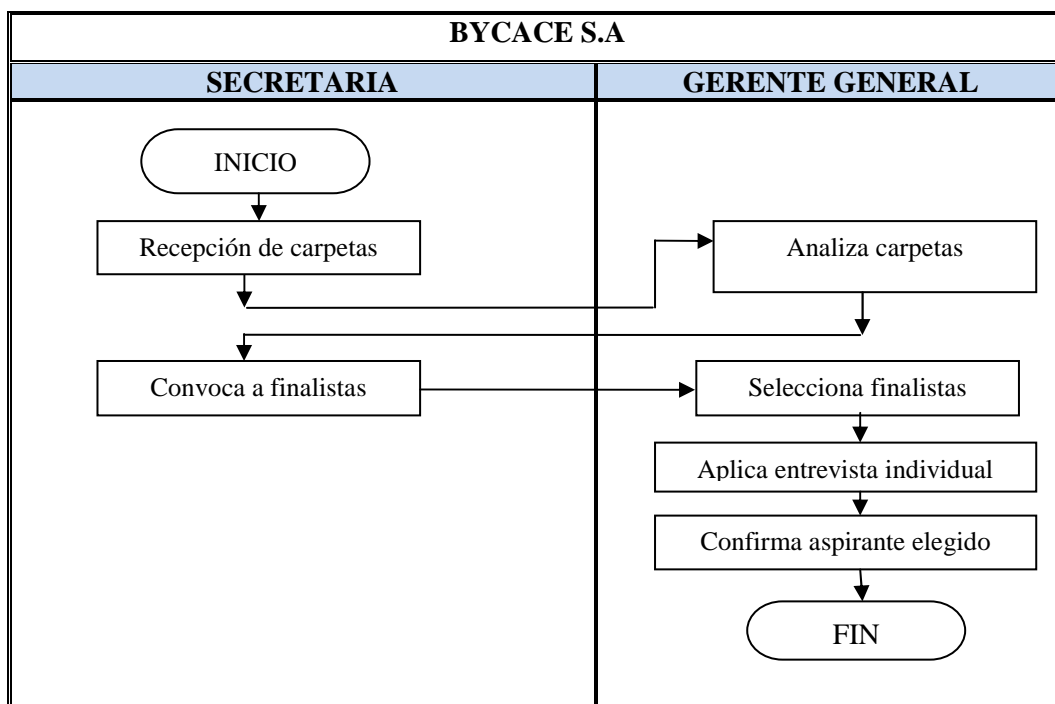


FUENTE : BYCACE S.A

ELABORADO POR: Grupo de Tesis

GRÁFICO N°13

PROCESO DE SELECCIÓN



FUENTE : BYCACE S.A

ELABORADOR POR: GRUPO DE TESIS

2.5.1 Proceso de selección

El gerente de la empresa BYCACE S.A para el proceso de selección de sus trabajadores aplica las siguientes actividades:

- 1.- Recepción de carpetas de los aspirantes para el cargo requerido
- 2.- Análisis de carpetas de aspirantes
- 3.- Convocatoria a finalistas
- 4.- Aplicación de entrevistas individuales
- 5.- Confirmación de aspirante elegido

A continuación se detalla la metodología aplicada para este proceso.

La metodología aplicada para la selección de personal de la empresa BYCACE S.A es intermedia puesto que cuenta con algunos de los procedimientos que se aplican en la actualidad; pero también carece de otros que aportarían de manera eficiente, eficaz a la selección del personal idóneo para la empresa, analizando de mejor manera sus potencialidades.

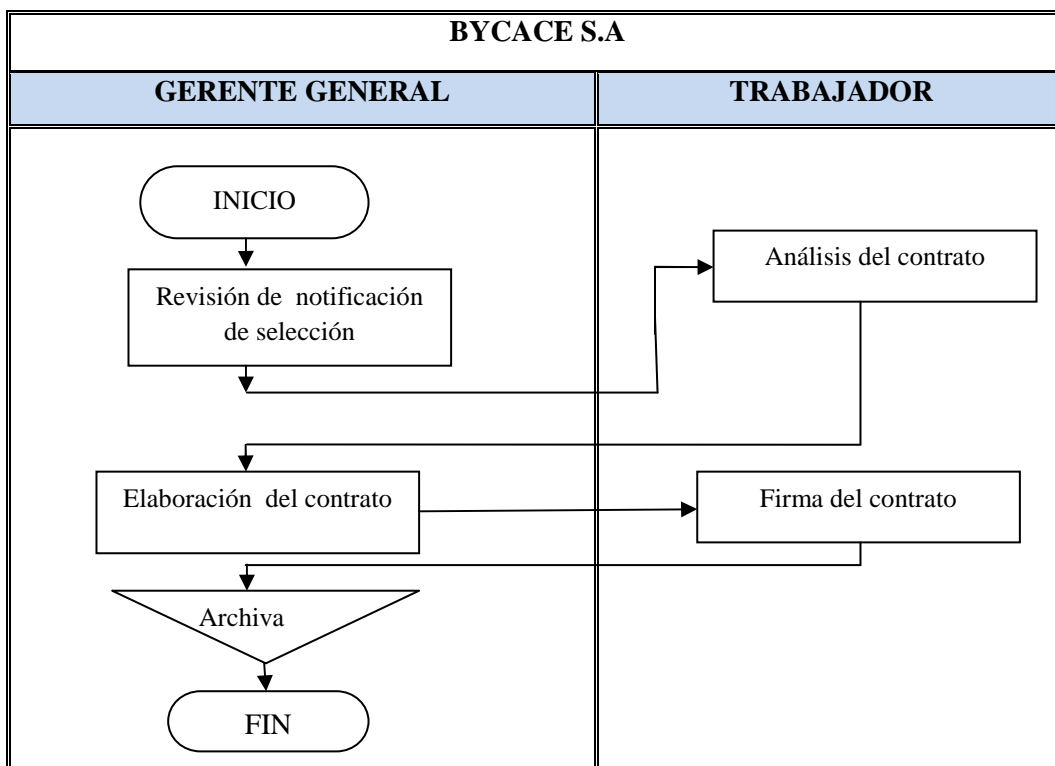
La labor de la empresa debería consistir en la búsqueda de candidatos potenciales para cubrir las posiciones de los distintos niveles que demandan las organizaciones mediante evaluaciones uniformes y objetivas, que respalden la decisión de los clientes. El equipo encargado de este tipo de actividad debe ser especialista en evaluaciones aptitudinales, experiencias y características de personalidad que requiere cada perfil. Realizadas las evaluaciones psicotécnicas y las observaciones propias de esta práctica profesional, se debería efectuar tareas de verificación de otros aspectos claves tales como: antecedentes laborales y comerciales de los postulantes.

La empresa debería implementar otras alternativas que mejoren el proceso de selección del personal como:

- Evaluación de sus antecedentes, a través de un análisis crítico de su currículum.
- Evaluación técnica de los candidatos, realizada por los especialistas de nuestra firma con formación y experiencia en el área de actividad del profesional a seleccionar.
- Evaluación de personalidad, potencial y aptitudes, realizada por psicólogos altamente capacitados en el uso de herramientas de probada confiabilidad.
- Informes psicolaborales de las personas evaluadas y análisis conjunto de los resultados alcanzados.
- Asesoramiento permanente en la fase de entrevistas y en el momento de la selección final.

El proceso de selección de personal debe ser objetivo, ágil, oportuno y garantizado, con el objetivo de identificar candidatos potenciales a través de procedimientos confiables para detectar los mejores candidatos y profesionales experimentados para evaluarlos.

GRÁFICO N° 14
PROCESO DE CONTRATACIÓN



FUENTE : BYCACE S.A
ELABORADOR POR: GRUPO DE TESIS

2.5.2 Proceso de contratación

BYCACE S.A aplica el siguiente proceso para contratar a su personal de manera directa entre su gerente y el empleado:

1. Revisa notificación de selección
2. Análisis de contrato
3. Elaboración del contrato
4. Firma del contrato
5. El gerente lo archiva

En el mismo se especifica las cláusulas como:

- Antecedentes
- Objeto

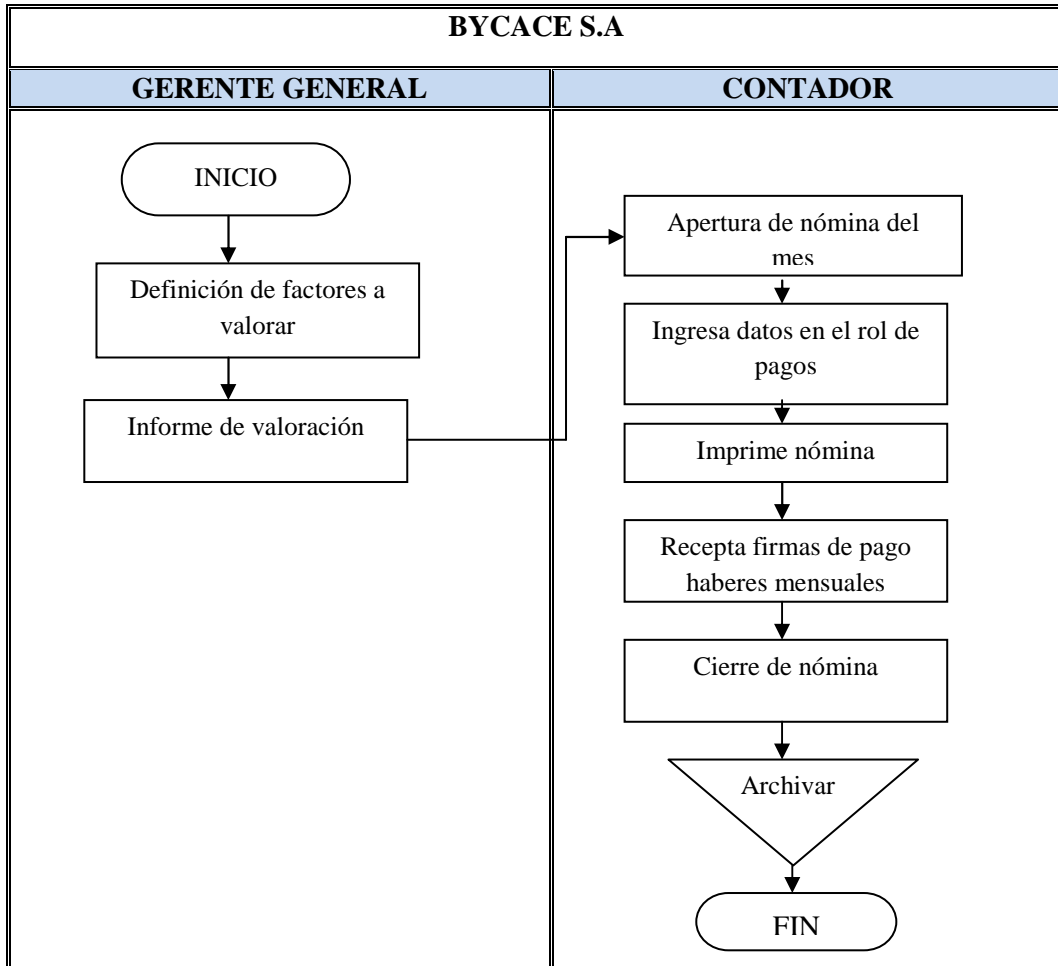
- Obligaciones del trabajador
- Remuneración
- Plazo
- Derecho aceptado
- Horario de trabajo
- Lugar de trabajo
- Controversia

Para mejorar la contratación se debe tener en cuenta que este es un factor indispensable por lo que se lo debe realizar de manera clara entre las partes por lo que se recomienda tener en cuenta estos aspectos:

- Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como la empresa.
- Cuando ya se aceptaron las partes es necesario integrar su expediente de trabajo.
- La contratación se llevará a cabo entre la organización y el trabajador.
- La duración del contrato será por tiempo indeterminado o determinado.
- El contrato deberá ser firmado el director general, el responsable directo y el trabajador.

GRÁFICO N° 15

PROCESO DE REMUNERACIÓN



FUENTE : BYCACE S.A
ELABORADOR POR: Grupo de Tesis

2.5.3 Proceso de Remuneración

La remuneración que BYCACE S.A fija a sus trabajadores son de acuerdo algunos aspectos tales como:

1. Definición de factores a valorar
2. Informe de valoración
3. Apertura de nómina del mes
4. Ingresa datos en el rol de pagos

5. Imprime nómina
6. Recopila firmas de pago haberes mensuales
7. Cierre de nómina
8. Archiva

El sistema de remuneración que aplica la empresa cumple con lo establecido por la ley, pero debería tomarse en cuenta otros aspectos como incentivos, utilidades, la experiencia, etc., para que el trabajador desempeñe de mejor manera sus actividades.

Por lo que la empresa debe implementar un esquema de remuneraciones mediante los siguientes pasos:

- Establecer métodos de valuación por clasificación de puestos
- Valuación de puestos ejecutivos
- Método de jerarquización para valuación de puestos

BYCACE S.A en la actualidad cuenta con 3 procesos, los cuales no son suficientes para la gestión eficiente, eficaz de la organización por lo que se debería implementar nuevas opciones.

Ante esto es indispensable tomar medidas inmediatas que contribuyan a la integración del talento humano con la finalidad de potenciar, fortalecer y poseer una base de datos de las personas que lleguen a formar parte de la empresa.

Todo esto mediante el diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias el que ayudará al gerente general a tomar decisiones oportunas y adecuadas en el manejo de sistemas y subsistemas como: Captación dentro del que se aplicará procesos para el reclutamiento, selección, contratación e inducción permitiendo dinamizar la actividad laboral creando un ambiente más acogedor, satisfaciendo expectativas internas, externas, tanto de los trabajadores

de la organización como de la sociedad, mejorando el servicio por ende la atención, contribuyendo al desarrollo institucional, económico y social con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Otro sistema importante a abordar es la gestión del capital humano en el se involucra subsistemas primordiales como el perfil de competencias, remuneración integral, clima organizacional y cliente interno, herramientas indispensables que motivarán el desempeño laboral exitoso del trabajador lo que generará un ambiente acogedor lleno de valores, principios entre los miembros de la organización, estimulando al empleado con una remuneración digna por la labor brindada.

El desarrollo humano también es otro proceso que relaciona subsistemas esenciales como la evaluación del desempeño, capacitación, plan carrera y mejora continua, puesto que permitirá evaluar, medir la labor de cada trabajador con el objetivo de solucionar problemas, errores que afecten el rendimiento laboral e institucional, además mediante estos subsistemas se brindará capacitaciones continuas que contribuyan al crecimiento personal (asensos) de los trabajadores enriqueciendo sus conocimientos, perfeccionando sus habilidades, destrezas.