



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Gestión del Talento Humano, factor clave del desempeño laboral en pymes  
del sector servicios de Machala.**

**ALVAREZ GAONA JEFFERSON ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUALACIO BUSTAMANTE KEVIN MANUEL  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Gestión del Talento Humano, factor clave del desempeño laboral en  
pymes del sector servicios de Machala.**

**ALVAREZ GAONA JEFFERSON ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUALACIO BUSTAMANTE KEVIN MANUEL  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**Gestión del Talento Humano, factor clave del desempeño laboral  
en pymes del sector servicios de Machala.**

**ALVAREZ GAONA JEFFERSON ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUALACIO BUSTAMANTE KEVIN MANUEL  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**JAYA PINEDA IDDAR IVAN**

**MACHALA  
2021**

# Titulación Gualacio

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.fce.unal.edu.co">www.fce.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://repositorio.itb.edu.ec">repositorio.itb.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.upec.edu.ec">repositorio.upec.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%

<1 %

10

[qdoc.tips](http://qdoc.tips)

Fuente de Internet

<1 %

11

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

<1 %

12

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

13

[red.uao.edu.co](http://red.uao.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

14

[www.dspace.uce.edu.ec:8080](http://www.dspace.uce.edu.ec:8080)

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

16

[repositorio.ucjc.edu](http://repositorio.ucjc.edu)

Fuente de Internet

<1 %

17

[1library.co](http://1library.co)

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Rafael Landívar

Trabajo del estudiante

<1 %

19

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

20

repository.upb.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

---

21

uth.hn

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 22 words

Excluir bibliografía

Activo

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

Los que suscriben, ALVAREZ GAONA JEFFERSON ALEXANDER y GUALACIO BUSTAMANTE KEVIN MANUEL, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Gestión del Talento Humano, factor clave del desempeño laboral en pymes del sector servicios de Machala., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

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



ALVAREZ GAONA JEFFERSON ALEXANDER  
0705547198



GUALACIO BUSTAMANTE KEVIN MANUEL  
0706312154

## **TEMA.**

# **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, FACTOR CLAVE DEL DESEMPEÑO LABORAL EN PYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE MACHALA**

## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Objeto del problema**

El objeto del problema establecido dentro de la investigación, se basa en determinar cómo influye la gestión del factor humano en cuanto al desempeño laboral dentro de las PYMES que comercializan servicios en la ciudad de Machala.

La ciudad de Machala es uno de los mayores polos comerciales a nivel de la provincia, e incluso a escala nacional. Conformada por un gran conglomerado de empresas, sin distinción de tamaño; dedicadas a diferentes actividades económicas, encontrándose entre las más destacadas aquellas dedicadas a la comercialización, producción y servicios. Dichos establecimientos se encuentran en una constante lucha por incrementar sus ingresos y lograr mantenerse en el mercado. En este sentido, el contar con sistemas y procesos efectivos en la gestión del talento humano cobran gran relevancia para las organizaciones.

#### **1.2. El problema de investigación**

##### **Planteamiento del problema**

Toda empresa se enfrenta a grandes retos en el proceso de desarrollar sus actividades económicas, presentando inconvenientes que impiden el crecimiento económico de la empresa, producto de problemas internos. Resulta pertinente manifestar que la GTH se considera un sistema en el que se concibe al hombre dentro de la empresa como un recurso que hay que optimizar constantemente a partir de una visión renovada, dinámica y competitiva, en la que se oriente y afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico (Vera y Blanco, 2019).

Con frecuencia, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) principalmente por las dimensiones que poseen se ven limitadas en el accionar de su capital humano, desaprovechando dicho activo y consecuentemente presentando falencias en su gestión. Es más, existen un sinnúmero de empresas de estas dimensiones que no cuentan con un departamento de TH establecido; por lo que se desprenden efectos negativos en cuanto al desempeño productivo del



personal, siendo este el factor más importante en el éxito de una empresa. Por ello, muchas de las Pymes existentes no cumplen con el nivel de exigencia que denotan los mercados nacionales e internacionales, produciendo el cese de sus actividades y/o el cierre permanente.

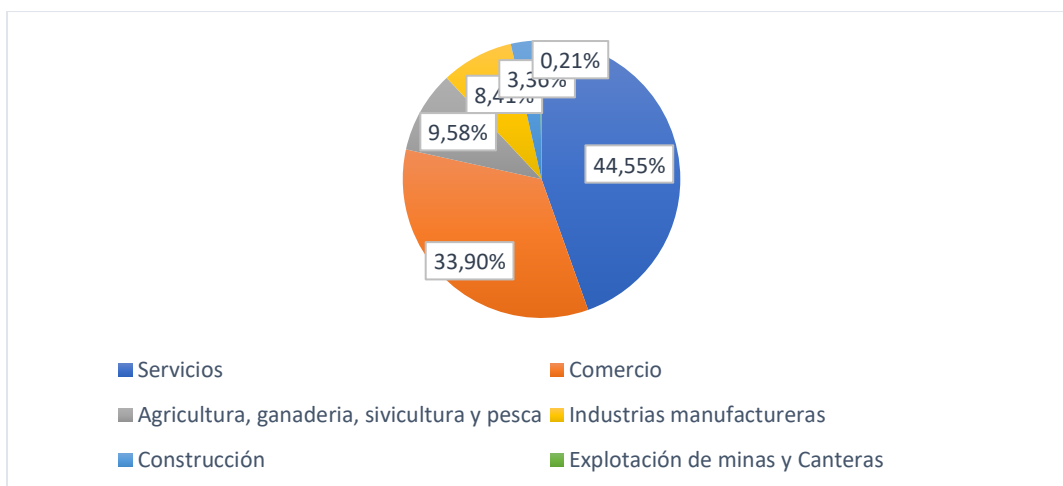
### 1.3. Formulación del problema

¿Determinar las deficiencias que generan una deficiente gestión del talento humano en las pymes de servicios de Machala y como estas influyen a la hora de generar mejoras en los procesos productivos?

### 1.4. Justificación

De acuerdo a datos oficiales del Instituto Nacional de estadísticas y censos (INEC) en el Ecuador existen alrededor de 882.766 empresas legalmente establecidas y registradas. De las cuales 802.353 son microempresas, representando el 90,89% del total calculado; seguido de las pequeñas empresas que cuentan con 61.759 establecimientos y conforman el 7% del total, las medianas empresas con 14.342 unidades representando el 1,63%, y finalmente las grandes empresas con 4.312 sociedades que representan tan solo el 0,67% del total promediado. De esta manera, se evidencia la gran participación de las PYMES dentro de la economía regional, por el tamaño de mercado que ocupan y su notable crecimiento. (INEC, 2020)

Ahora bien, a más de estudiar el tamaño de empresas establecidas se debe analizar la estructura de las mismas de acuerdo al sector económico que estas representan. Según el INEC (2020) a través de la base de datos del directorio de empresas y establecimientos, arroja los siguientes resultados estadísticos en cuanto al porcentaje de empresas por sector económico:



*Ilustración 1. Estructura de las empresas ecuatorianas por sector económico*

**Apadtado por:** Autores

**Fuente:** (INEC, 2020)

Estableciéndose así, el sector de servicios o sector terciario como uno de los más importantes a escala nacional, generando grandes fuentes de empleo y beneficiando de manera productiva a la economía del país. EL INEC (2020) manifiesta que a nivel de los grandes sectores productivos, el de servicios genero alrededor de 1.698.830 plazas de empleo registradas en el IESS, representando una participación del 56,04% seguido del sector primario y secundario. Destacando dentro de este sector, aquellas actividades como los servicios profesionales; suministros de servicios básicos; transporte y almacenamiento; servicios de hospedaje; enseñanza, entre otros.

Por el papel que juegan las PYMES de servicios dentro de la economía nacional, es prudente establecer investigaciones direccionadas a estudiar el comportamiento de este tipo de negocios dentro del mercado, ya que las empresas de esta índole constantemente se enfrentan a un sinnúmero de dificultades provenientes de las malas prácticas administrativas, obstaculizando su crecimiento y desarrollo.

Uno de los problemas más recurrentes en las pequeñas y medianas empresas esta ligada al factor humano, porque ignoran por completo la gestión de los empleados. El no contar con un personal de trabajo sólido, falta de objetivos organizacionales, realizar contrataciones ineficientes que produzcan altas rotaciones del personal son algunas de las causales a estudiar y analizar; a fin de suprimir dichos aspectos para redirigirlos a efectos positivos que logren mejorar la productividad y rendimiento de las PYMES por medio del compromiso y motivación del capital humano.

#### 1.5. Objetivos de la investigación

##### 1.5.1. Objetivo general

Analizar los problemas existentes dentro de la gestión del factor humano en las Pymes de servicios del cantón Machala, a fin de sugerir mejoras en el desempeño productivo del personal de trabajo de dichas empresas.

##### 1.5.2. Objetivos específicos

- Estudiar las metodologías adoptadas por las PYMES de servicios de Machala para la puesta en funcionamiento del talento humano.
- Impulsar estrategias dirigidas a los trabajadores, en cuanto a capacitación e incentivos; a fin de aumentar el rendimiento productivo.

## CAPITULO II

### 2. DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Talento humano

##### 2.1.1. Antecedentes

Desde hace años, el factor humano cobro importancia dentro de las empresas. Al evidenciarse una mejora en aspectos tales como la productividad y rendimiento económico, de aquellas organizaciones que se preocupaban por el talento y habilidades de sus colaboradores. Creando espacios idóneos y propicios de trabajo, con la finalidad de mejorar la eficiencia y efectividad del personal dentro del proceso productivo; para posteriormente traducirlos en altos márgenes de productividad, satisfacción laboral y mejoras en la rentabilidad empresarial.

En este sentido, el talento humano juega un papel trascendental dentro del desempeño productivo centrándose en aquellos aspectos determinantes tales como actitudes y rendimiento empresarial. A su vez, se tendrán que analizar la toma de decisiones dentro del área directiva, puesto que, muchas veces no se considera al capital humano como clave; suscitándose falencias como la carencia de visión por parte de los directivos o ineficiencia en la creación de estrategias efectivas de trabajo. Se debe entender que el factor humano es el motor productivo de las organizaciones, donde “las personas constituyen una ventaja competitiva, por lo que la inversión en procesos de selección, formación, compensación y evaluación resulta fundamental” (Majad, 2016, pág. 161)

Además de los problemas citados, algunas empresas tienden a no generar mejoras en la administración del recurso humano, manteniendo los modelos tradicionales y poco eficientes Resistiéndose al cambio, producto de la incertidumbre de obtener resultados poco efectivos y conlleven a problemas mayor magnitud. Sim embargo, de acuerdo con Pardo y Díaz (2014):

Existen empresas que han llevado a cabo estos procesos con éxito ya que han centrado su estrategia de cambio en el fortalecimiento, desarrollo y gestión de su capital humano, mediante el empoderamiento de procesos, manejan comunicaciones claras y transparentes, establecen objetivos y metas de cambio, permiten la participación de los colaboradores en la implementación y el fortalecimiento del cambio (p.40)

Queda evidenciado que el desarrollo empresarial va de la mano de una efectiva administración del personal, estableciendo estrategias que permitan el crecimiento y fortalecimiento organizacional; a fin de crear una gestión confiable y orientada a resultados.

### 2.1.2. Definición

Definir al recurso humano o actualmente llamado “talento humano” partiendo de diferentes conceptualizaciones lógicas, no resulta nada fácil. Debido a la gran cantidad de conceptos que se encuentran estrechamente inmersos al definirlo tales como capital humano, competitividad habilidades y destrezas, entre otros; dando lugar a la perplejidad. En este sentido, el talento humano hace referencia a aquella capacidad productiva con la que cuenta una organización, basada en la calidad y potencial del factor humano a través de las habilidades, destrezas y experiencia aplicada por parte de los mismos. (Romero, Ortiz, & Barrezueta , 2017)

Para involucrar y comprometer a un empleado para con la organización, no basta con tan solo crear un buen ambiente laboral. Esto va más allá, el objetivo es comprometer y alinear al personal de trabajo con los objetivos organizacionales ya establecidos. Haciéndolos sentir parte de la empresa, porque finalmente es el capital humano el factor determinante para el éxito de la organización. En este sentido, Majad (2016) manifiesta la siguiente:

La gestión del talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo apunta a configurarse como el proceso administrativo de inserción del componente humano, en función de las competencias individuales de cada persona, para la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución y control, bajo los principios de identidad, cultura y filosofía colectiva (p. 149).

### 2.1.3. Importancia del talento humano

Generalmente dentro de las empresas se consideran como pilares fundamentales aquellos factores relacionados con aspectos financieros o productivos, dejando de lado el factor humano. Hoy, y tras años de investigaciones y estudios se ha reconocido que el capital humano dentro de las empresas es el factor clave para alcanzar el éxito empresarial, gestionando de manera inteligente la fuerza laboral de la misma. (Miranda, 2016)

En este sentido, el talento humano se convierte en un recurso infaltable dentro de cualquier empresa, siendo indispensable para mantener un correcto rendimiento laboral y satisfacción en todos sus niveles. Consecuentemente, las entidades deberán contar con un departamento/área exclusiva encargada de gestionar, organizar y direccionar el recurso humano. De esta manera,

el talento humano se establecerá como una herramienta base para el eficiente direccionamiento de las relaciones interpersonales de los trabajadores para con la empresa, creando una buena atmósfera de trabajo y reforzando la cultura organizacional.

## 2.2. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano vista como un proceso, tiene influencia tanto en los trabajadores como con la empresa. Desde los procesos de selección, reclutamiento, integración u orientación del personal; hasta aquellas etapas de desarrollo, recompensa y evaluación. En otras palabras, la forma en que se gestiona a las personas dentro de las empresas, siendo un factor crucial para la competitividad organizacional. (Chiavenato, 2007)

Desde otro punto de vista, el gestionar el factor humano no se debe entender como un proceso cronológico. Puesto que, para lograr éxito en la gestión del personal de cualquier organización, sin importar su tamaño o actividad; simplemente se tiene que dejar de lado el temor a los cambios y comenzar a fomentar la innovación. Actualmente, el mundo empresarial está en constante cambio, y consecuentemente ha evolucionado a niveles altísimos. Por ello, las organizaciones se deberán de adaptar a estos nuevos escenarios y no quedar a la deriva, manteniendo su competitividad empresarial. (Realpe, 2020)

## 2.3. Pymes

### 2.3.1. Definición

De acuerdo con Delgado y Chávez (2018) “Las Pymes son pequeñas empresas formadas por diferentes estructuras ya sean familiares, amigos o socios quienes deben aportar con capital” con la finalidad de lograr que la empresa pueda mantener sus funciones y que la actividad económica a la que se dedican sea rentable. Es decir, las Pymes son empresas que se ven limitadas en cuanto a la cantidad de trabajadores y principalmente a su capacidad de financiamiento.

### 2.3.2. Importancia

La importancia de las Pymes se resume en la capacidad que tienen para generar empleo. Por lo tanto, cumplen un rol fundamental dentro de la economía del país siendo la fuerza más grande que permite el crecimiento de la economía y también la distribución del capital.

De acuerdo con Yance et al., (2017) las Pymes representan un factor de suma importancia en el crecimiento socioeconómico de un país, por ello es necesario que mejoren el desempeño y

se implementen estrategias que permitan reducir los costos y a su vez se beneficien todas las operaciones que realicen con la finalidad de mejorar la productividad.

#### 2.4. Características generales de las pymes en el Ecuador

En cuanto a las características que poseen las Pymes, Méndez (como se citó en Peña y Vega, 2017) aclara que de manera general todas las empresas de estos tamaños en particular poseen casi siempre las mismas características que son las siguientes:

- El capital necesario para el funcionamiento de la empresa está formado por una o dos personas los cuales forman una sociedad conjunta.
- La persona que toma las decisiones y lleva a cabo la dirección de la empresa no es persona externa sino es ejercida por el propio dueño de la empresa.
- El número de trabajadores que tienen las Pymes entran en un rango que va desde 16 personas hasta 250 personas.
- Su enfoque está dirigido más en el trabajo que en el capital, por esa razón usan mucha más maquinaria y equipo.
- Están en un constante proceso de crecimiento, donde la pequeña empresa tiende sus objetivos a la mediana empresa y esta a su vez en convertirse en una empresa grande.
- Tamaño pequeño/mediano respecto al resto de empresas que operan en el mismo sector.

#### 2.5. Desempeño laboral en las pymes

El desempeño laboral se entiende como la capacidad que tiene el empleado para desarrollar sus actividades dentro de la empresa, tomando en cuenta sus habilidades, destrezas, y cualidades, las cuales están directamente relacionados con los resultados de la empresa. En pocas palabras cuando se hace referencia al desempeño de un trabajador se estudia el comportamiento y la forma en la que el empleado realiza su trabajo. Por ello es importante utilizar criterios que permitan medir el desempeño como lo son: la calidad y cantidad de trabajo, responsabilidad, asistencia, supervisión, conocimiento, cooperación, entre otros (Chiang y San Martín, 2015).

#### 2.6. Factores que afectan el desempeño laboral

##### 2.6.1. Reclutamiento

Parte de una correcta gestión del talento humano tiene que ver en gran medida con el reclutamiento del personal. De acuerdo con Rivera García (2019) el reclutamiento se trata de un sistema de información, con el cual la empresa difunde y a su vez ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo con el objetivo de captar un número determinado

de profesionales que serán los candidatos ideales para desempeñar sus actividades en el puesto de trabajo donde se requiere de personal en la organización.

En las empresas, la deficiente selección de personal provoca bajos niveles de desempeño en los colaboradores, por lo tanto, el personal administrativo de la empresa se ve limitado en el desarrollo de su creatividad, espíritu innovador producto de la falta de una supervisión, orientación, planificación, y control de las funciones asignadas (Mendivel et al., 2020).

Es de gran interés que los profesionales encargados de la selección de personal tengan conocimiento de las diversas técnicas que se pueden emplear en dicho proceso. Según Alonso et al., (2015) las técnicas necesarias para lograr un óptimo reclutamiento y escoger las personas más capacitadas son: el curriculum, las referencias, entrevistas de selección de personal, test de capacidades cognitivas o aptitudes, medidas de personalidad y pruebas profesionales.

#### 2.6.2. Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es de suma importancia dentro de la gestión del talento humano, pues resulta ser uno de los principales mecanismos usados para medir el control de los resultados alcanzados. Esta evaluación en la organización se la puede encontrar en diferentes niveles como lo son la organización, y también está el proceso e individuos. Con la ayuda de la evaluación de desempeño se puede aportar al enfoque de sistema de la organización, pues funciona como método mediante el cual se realiza una retroalimentación a los procesos. Así mismo se logra asegurar que exista un alto nivel de correlación entre la evaluación, los procesos que se desarrollen y los colaboradores. (Pérez et al., 2015)

Para Guartán et al., (2019) la evaluación de desempeño es el proceso en el cual intervienen diferentes aspectos que permiten obtener resultados que son debidamente revisados, los cuales están relacionados con el funcionamiento de las distintas áreas de trabajo que posee una organización. Mediante este proceso se logran identificar los principales problemas que están afectando a la empresa, por lo que posteriormente se pueden aplicar ciertas estrategias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos que hayan sido planteados por las organizaciones.

Así mismo Leyva del Toro et al., (2016) manifestó que la evaluación de desempeño que se le realiza al colaborador de la empresa muestra la relación entre el desempeño ideal y el desempeño real de un trabajador para con ello poder determinar las diferencias entre estos dos resultados. También mencionó que al realizar la evaluación del personal se logra identificar las causas de las desviaciones, y estas pueden estar dadas por condiciones tanto técnicas como organizativas, así como condiciones humanas que se encuentren en la empresa u organización.

La mayoría de PYMES no cuentan con un departamento de Talento Humano, siendo necesario que apliquen un sistema de gestión de desempeño debido a que los beneficios que aportan con respecto a mejorar la productividad de sus colaboradores son muy grandes y contribuye al crecimiento de la empresa, pero para lograr esto se debe tener en cuenta los principios en los que se fundamenta dicha herramienta. Por lo tanto, Reinoso y Pérez (2019) establecieron que la evaluación de desempeño debe basarse en ciertos principios fundamentales, los cuales son:

- Debe guardar estrecha relación con la estrategia empresarial
- Debe siempre enfocarse en el desarrollo de los trabajadores de la empresa.
- Los estándares de evaluación tienen que basarse en información relevante con respecto a cada uno de los puestos de trabajo
- Los objetivos de la evaluación de desempeño deben estar definidos con claridad.

### 2.6.3. Capacitación

La capacitación debe ser un proceso constante que esté dirigido hacia la preparación técnica del personal de la empresa para que de esta forma estos puedan desarrollar eficientemente sus labores, generen resultados de calidad, y se obtenga un excelente servicio al cliente, además se logra que estén preparados para anticiparse a los problemas y tomar decisiones que aseguren la estabilidad de la empresa, ya que estas decisiones deben ser críticas y objetivas. Por lo tanto, la capacitación es un factor de suma importancia para que el recurso humano de la organización aporte todo su potencial y se pueda mejorar la productividad. (Bermúdez Carrillo, 2015)

De acuerdo Castañeda et al., (2016) con el proceso de capacitación contribuye al cumplimiento de los objetivos, por lo que es necesario que exista coherencia entre la estrategia empresarial y el diseño, ejecución y medición de los resultados, además debe existir una adecuada determinación del tipo de capacitación que se requiera en función del puesto de trabajo. Es también importante recalcar que se tiene generar un ambiente de trabajo propicio para que el colaborador pueda ejecutar lo que ha aprendido en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

#### 2.6.3.1. Beneficios de la capacitación

Sin duda alguna la capacitación funciona como un medio para explotar las habilidades del personal lo que está estrictamente relacionado con el desempeño laboral, ya que mide que tan eficientes son los colaboradores y de no existir este proceso de capacitación, se obtendría un capital humano mediocre o conformista en el ejercicio de su trabajo perjudicando directamente la productividad de la empresa.



Durán y Martínez (2020) mencionaron que mediante la capacitación del talento humano se obtienen importantes beneficios para la organización, y mediante la obtención de nuevos conocimientos se puede tener un personal altamente competitivo. Los beneficios de capacitar al personal son:

- Impulsa tres aspectos importantes: la confianza, la posición y el desarrollo profesional.
- Mejora el nivel de eficiencia del trabajador al momento de enfrentar un problema.
- Contribuye significativamente en la satisfacción del trabajador con su puesto de trabajo.
- Construye líderes y busca perfeccionar las aptitudes comunicativas para poder expresarse con las demás personas.
- Permite alcanzar las metas planteadas

#### 2.6.4. Satisfacción

El término satisfacción laboral está relacionado con el grado de conformidad que presenta el empleado con relación a su trabajo. Desde esta perspectiva, un empleado que siente a gusto en la empresa tiende a ser más productivo por el contrario cuando un empleado se siente insatisfecho con su trabajo se desprende un efecto negativo para la empresa, pues su rendimiento no será el óptimo provocando una falta de compromiso que afectará a la empresa.

De acuerdo con Mora y Mariscal (2019) la satisfacción laboral juega un papel fundamental en el desempeño laboral, donde todas las acciones que tome la empresa afectan al colaborador ya sea de forma positiva o negativa. La interrelación de estas dos variables influye directamente en el desempeño satisfactorio tanto a nivel individual, así como organizacional. Entonces es fácil deducir que mientras más alto sea el nivel de satisfacción mayor es el compromiso del empleado y a su vez el talento humano en general es más competitivo.

##### 2.6.4.1. Elementos

Teniendo en cuenta la relevancia que tiene la satisfacción laboral para una empresa y sobre todo para las Pymes es importante conocer los elementos que sirven como apoyo para lograr esta gestión tan significativa como medida para incrementar el rendimiento del personal. Según afirma Sánchez y García (2017) se debe tener en cuenta algunos elementos que contribuyen a alcanzar este objetivo son los siguientes:

- **Condiciones de trabajo.** - Las condiciones de trabajo tienen que ver con múltiples variables, pero dos de ellas son las más importantes y en las que se enfoca este elemento las cuales son la higiene y la seguridad. Por lo tanto, en la empresa deben regir una serie de normas o políticas que le aseguren al colaborador su seguridad.

- **Motivación.** - Cuando se habla de la motivación de los empleados, se precisa hablar sobre el nivel de compromiso del trabajador con su trabajo. Mientras más motivado este el empleado mayor será su rendimiento y contribución al logro de los objetivos.
- **Salario.** - Se entiende al salario como la cantidad de dinero que el empleado recibe por la prestación de sus servicios a la empresa. Entonces, el salario influye directamente en el desempeño del empleado, comprendiendo un factor de motivación que afecta de forma positiva o negativa en el estado mental del empleado.
- **Sistema de recompensas.** - Las recompensas organizacionales son promociones o pagos adicionales como medio de incentivos que la empresa ofrece a sus empleados para provocar en ellos un efecto de competitividad.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

La presente investigación tiene como objetivo conocer y analizar aquellas falencias existentes dentro del accionar de la gestión de talento humano que registran las PYMES que comercializan servicios dentro de la ciudad de Machala, con un particular enfoque en la fase de reclutamiento y selección del personal, de igual forma las evaluaciones de desempeño y la compensación que reciben los empleados al cumplir con los estándares y metas propuestas, entre otros factores.

#### 3.1. Tipo de investigación

##### 3.1.1. Investigación Descriptiva

El propósito de este tipo de investigación es describir la realidad acerca del objeto de estudio, con la finalidad de corroborar una verdad e incluso comprobar aspectos relacionados a hechos, situaciones u otros aspectos, permitiendo que el lector logre interpretarlos con precisión. En este sentido Rojas (2015) sustenta que esta investigación “Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual” (p. 7).

##### 3.1.2. Nivel de investigación

El proyecto se desarrolla en base a un nivel de investigación descriptivo, ya que según Díaz y Calzadilla (2016) la investigación descriptiva es ideal cuando se requiere medir de forma precisa propiedades, componentes, características, para posteriormente ser clasificadas y

analizadas, de forma que se pueda indagar ampliamente en el tema. Por lo tanto, es posible describir las variables que están inmersas en el proyecto como lo son el estudio de la gestión del talento humano, y por otro lado el desempeño laboral en las Pymes del sector de servicios del Cantón Machala.

### 3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño transversal también conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal es aquel en el que se realiza una única medición de cada una de las variables las cuales se desarrollan en un momento determinado. Este diseño se trata de un estudio observacional con enfoque individual cuyo propósito es tanto describir como analizar. (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

A partir de este concepto se establece que el proyecto se basa en una investigación no experimental con un diseño transversal, puesto que en el desarrollo del proyecto las variables se mantendrán constantes y se limitará a observaciones e interpretaciones para finalmente llegar a una conclusión y su diseño transversal tiene su enfoque en la observación y análisis de modo que se logre explicar la relación entre las variables en un momento determinado.

## 3.2. Métodos de investigación

### 3.2.1. Método deductivo

El método deductivo logra definir las características de una realidad en particular que se estudia por derivación o resultado de atributos contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias generales aceptadas. Es decir, se analiza todos los aspectos derivados de un tema en específico, los cuales luego de haber sido comprobados y verificados como válidos, son aplicados a contextos particulares. (Abreu, 2014)

Este método se utilizó para el análisis de la información y la emisión de criterios firmes sobre la realidad investigada acerca de la elaboración de mejoras en la gestión del talento humano dentro de las PYMES.

### 3.2.2. Método analítico

El método analítico de acuerdo con Abreu (2014) se produce “a partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las interrelaciones que sostienen entre sí” (p.209). Es

decir, este método se fundamenta en la premisa de descomponer un todo absoluto con la finalidad de analizar las características de cada una de las partes y elementos que lo componen, para luego observar sus causas, procedencia y sus efectos.

Por ello, el método analítico permitirá realizar un análisis de la información recopilada de las encuestas realizadas a la población sobre la situación actual de la gestión del talento humano en las diferentes PYMES de servicios.

### 3.3. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos más utilizados para la obtención y recolección de información suelen ser: entrevistas, observación e información documental. Pero en este caso, el instrumento indispensable para la elaboración del proyecto será la encuesta, al ser una herramienta útil en la recopilación y análisis de datos.

**Encuesta.** - La encuesta es una de las herramientas más utilizadas dentro de las investigaciones de carácter cuantitativo, puesto que permiten recoger y analizar datos partiendo de una muestra. En este sentido, López y Fachelli (2015) definen a la encuesta como aquella “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8).

Esta encuesta estructurada, estará dirigida al personal directivo de las Pymes de servicios en Machala. De esta manera se evidenciará las opiniones respecto a los sistemas usados en la gestión del talento humano en estas empresas.

#### 3.3.1. Población y muestra

##### **Población**

Para efectos de la investigación la población objeto de estudio está constituida por pequeñas y medianas empresas establecidas dentro del cantón Machala, específicamente aquellas que comercializan servicios. Por ello se tomará información proporcionada en el ranking empresarial de la superintendencia de compañías, valores y seguros obteniendo que existen un total de 521 Pymes establecidas, de las cuales el 24% representan al sector terciario.

## Muestra

Para el cálculo de la muestra es necesario tomar el total de pymes registradas en la supercias obteniendo como resultado que existen 125 establecimientos (SUPERCIAS 2019). Por ello, a fin de crear un subconjunto que represente las empresas a encuestar, se utilizará la fórmula de cálculo de la población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)(e^2) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza (1,96)

p = proporción esperada (0,05)

q = (1- p) probabilidad de fracaso

e = error del muestreo

$$n = \frac{125 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(125 - 1)(0,05^2) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{120,05}{1,2704}$$

$$n = 94,4977$$

Una vez aplicada la fórmula de población finita para la obtención de la muestra se obtuvo que se deben realizar las encuestas a 94 empresas, lo cual representa el 75,20% de Pymes del sector servicios en Machala.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis de resultados

**Pregunta 1.-** ¿Cuenta la empresa con un departamento de Talento Humano?

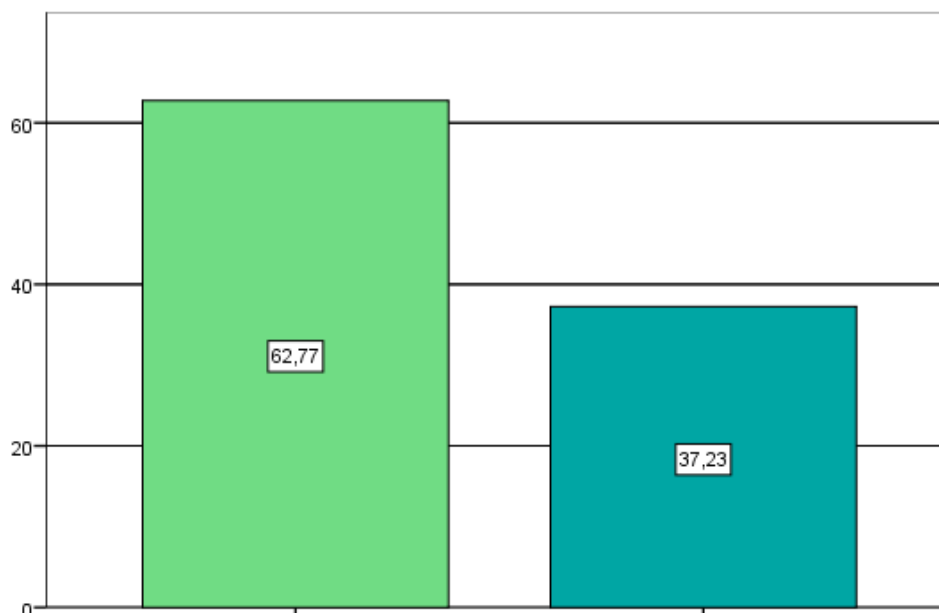
*Tabla 1: Cuenta con departamento de Talento Humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	59	62,8	62,8	62,8
	SI	35	37,2	37,2	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 1: Cuenta con departamento de Talento Humano*

#### Análisis comparativo pregunta N° 1



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Según se observa en el gráfico de barras el 37,23% de los administradores encuestados mencionan que su empresa si cuenta con departamento de talento humano establecido, mientras que el 62,77% no cuenta un departamento dedicado al manejo del capital humano de la empresa.

**Pregunta 2.-** ¿La política de su empresa reconoce explícitamente el capital humano como un factor central?

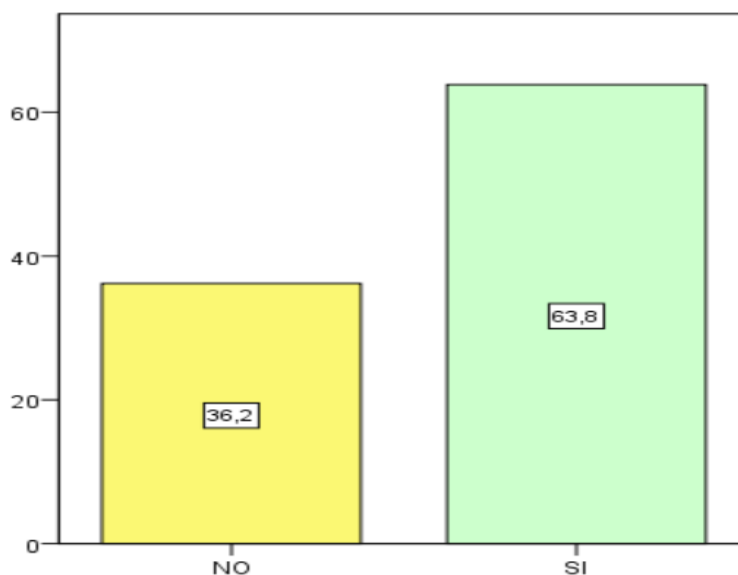
*Tabla 2: Capital humano como factor central*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	34	36,2	36,2	36,2
	SI	60	63,8	63,8	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 2: Capital humano como factor central*

Gráfico 2  
Análisis comparativo pregunta N° 2



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Con base a los resultados obtenidos por la encuesta realizada se obtuvo que la mayoría de las pymes SI reconocen al talento humano como un factor relevante de la empresa, lo cual representa el 63,8% del total de encuestas. Por otro lado, el 36,2% señaló que su empresa NO considera al talento humano como factor principal.

**Pregunta 3.-** Cuándo existe una vacante de trabajo. ¿Qué tipo de reclutamiento de personal aplica la empresa?

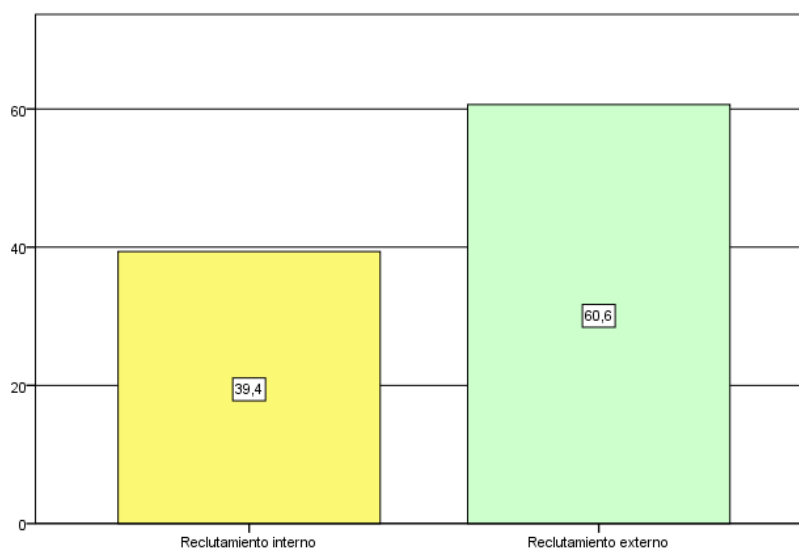
*Tabla 3: Tipo de Reclutamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Reclutamiento interno	37	39,4	39,4	39,4
	Reclutamiento externo	57	60,6	60,6	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 3: Tipo de reclutamiento*

**Análisis comparativo pregunta N° 3**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Según los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta se muestra que, del total el 60,64% manifestaron que al existir una vacante para un puesto de trabajo se aplica el reclutamiento externo, y el 39,36% manifestó que cuando ocurre la misma situación prefieren aplicar el reclutamiento interno.



**Pregunta 4.-** ¿Cuál de las siguientes técnicas de reclutamiento utiliza la empresa para reclutar a los candidatos?

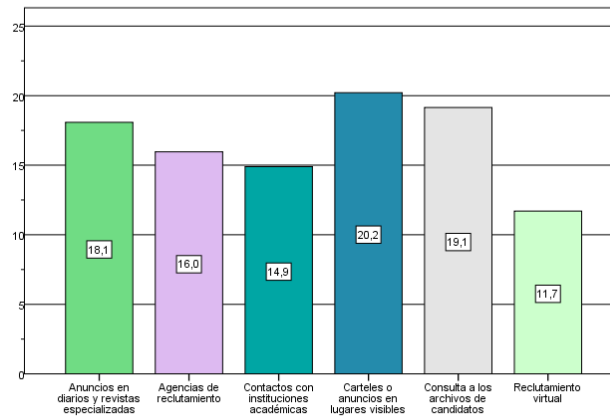
*Tabla 4: Técnicas de reclutamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Anuncios en diarios y revistas especializadas	17	18,1	18,1	18,1
	Agencias de reclutamiento	15	16,0	16,0	34,0
	Contactos con instituciones académicas	14	14,9	14,9	48,9
	Carteles o anuncios en lugares visibles	19	20,2	20,2	69,1
	Consulta a los archivos de candidatos	18	19,1	19,1	88,3
	Reclutamiento virtual	11	11,7	11,7	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 4: Técnicas de reclutamiento*

**Análisis comparativo pregunta N° 4**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Según los datos observados en el gráfico de barras se conoce que de las técnicas de reclutamiento que existen la mayoría utilizan carteles o anuncios en lugares visibles lo que representa un 20,21% del total, seguida de consulta a los archivos de candidatos con 19,15%, anuncios en diarios y revistas con 18,09%, agencias de reclutamiento con 15,96%, contactos con instituciones académicas con 14,89%, y por último tan solo el 11,70% usan el reclutamiento virtual.

**Pregunta 5.-** ¿Qué medios utiliza la empresa para la selección del personal?

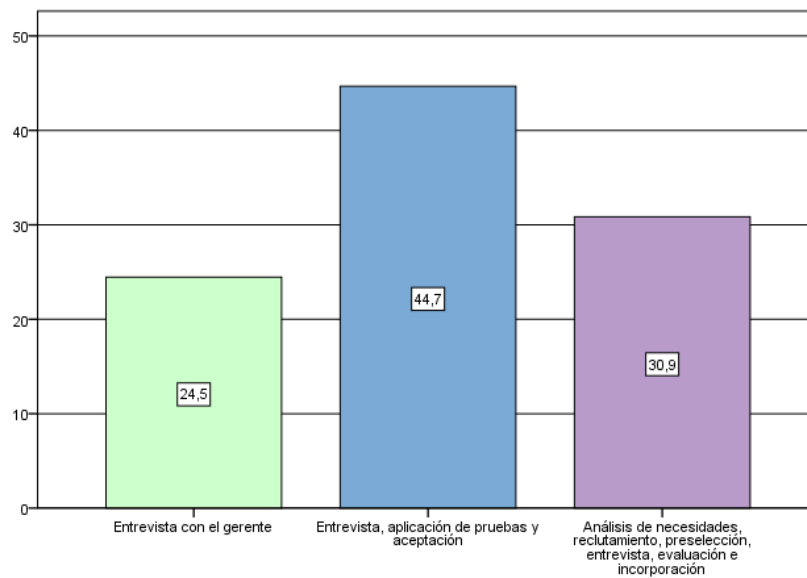
*Tabla 5: Selección del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Entrevista con el gerente	23	24,5	24,5	24,5
Entrevista, aplicación de pruebas y aceptación	42	44,7	44,7	69,1
Análisis de necesidades, reclutamiento, preselección, entrevista, evaluación e incorporación	29	30,9	30,9	100,0
Total	94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 5: Selección del personal*

**Análisis comparativo pregunta N° 5**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta se obtuvo que del total de Pymes del sector servicios encuestadas, el medio que más se utiliza para seleccionar un nuevo empleado es la entrevista, aplicación de pruebas y aceptación, ya que representa el 44,7%, el 30,9% emplea análisis de necesidades, reclutamiento, preselección, entrevista, evaluación e incorporación y por último, el 24,5% utilizan simplemente una entrevista con el gerente.

**Pregunta 6.-** ¿Cuál es el proceso de integración de un nuevo trabajador con el personal de la empresa?

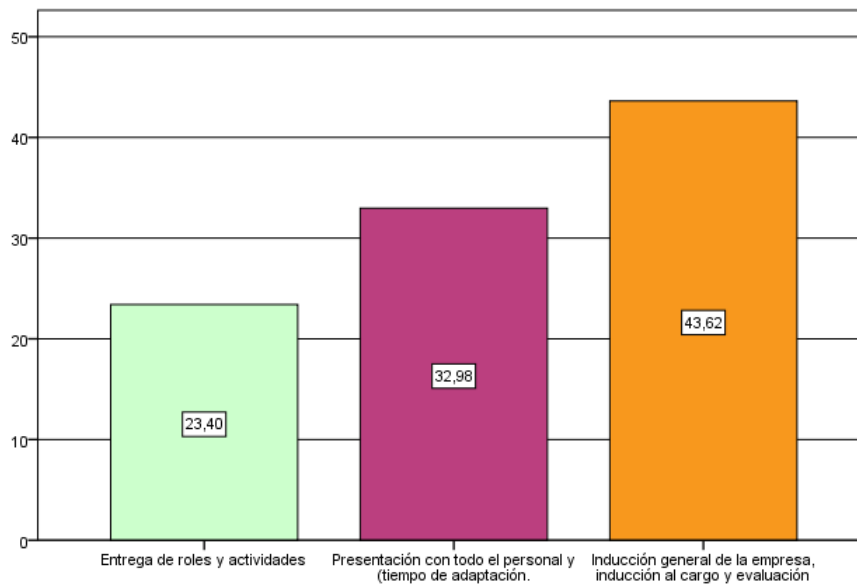
*Tabla 6: Proceso de Integración del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entrega de roles y actividades	22	23,4	23,4	23,4
	Presentación con todo el personal y (tiempo de adaptación.	31	33,0	33,0	56,4
	Inducción general de la empresa, inducción al cargo y evaluación	41	43,6	43,6	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 6: Proceso de Integración del Personal*

**Análisis comparativo pregunta N° 6**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Según se observa en el gráfico N.º 6 el proceso de integración que más se realiza con un porcentaje de 43,62% es el de inducción general de la empresa, inducción al cargo y evaluación; el 32,97% emplea el proceso de presentación con todo el personal y tiempo de adaptación; y finalmente 23,40% se apoya en el proceso de entrega de roles y actividades para integrar a un nuevo colaborador en la empresa.

**Pregunta 7.-** ¿Cuáles son las herramientas que se utilizan para potenciar la comunicación interna de la empresa?

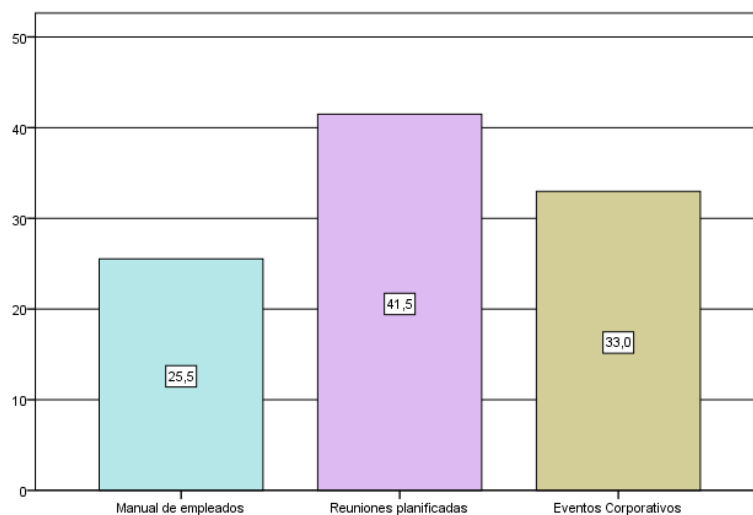
*Tabla 7: Comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Manual de empleados	24	25,5	25,5	25,5
	Reuniones planificadas	39	41,5	41,5	67,0
	Eventos Corporativos	31	33,0	33,0	100,0
Total		94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 7: Comunicación interna*

**Análisis comparativo pregunta N° 7**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** De acuerdo a los resultados que se muestran en el gráfico N.º 7 la herramienta que más se utiliza para impulsar la comunicación interna en la empresa son las reuniones planificadas, ya que representan el 41,49% del total, después de esta se encuentran los eventos corporativos cuyo porcentaje es 32,98%, y por último está el manual de empleados con el 25,53%.

**Pregunta 8.-** ¿Cuenta la empresa con un manual de seguridad y salud ocupacional?

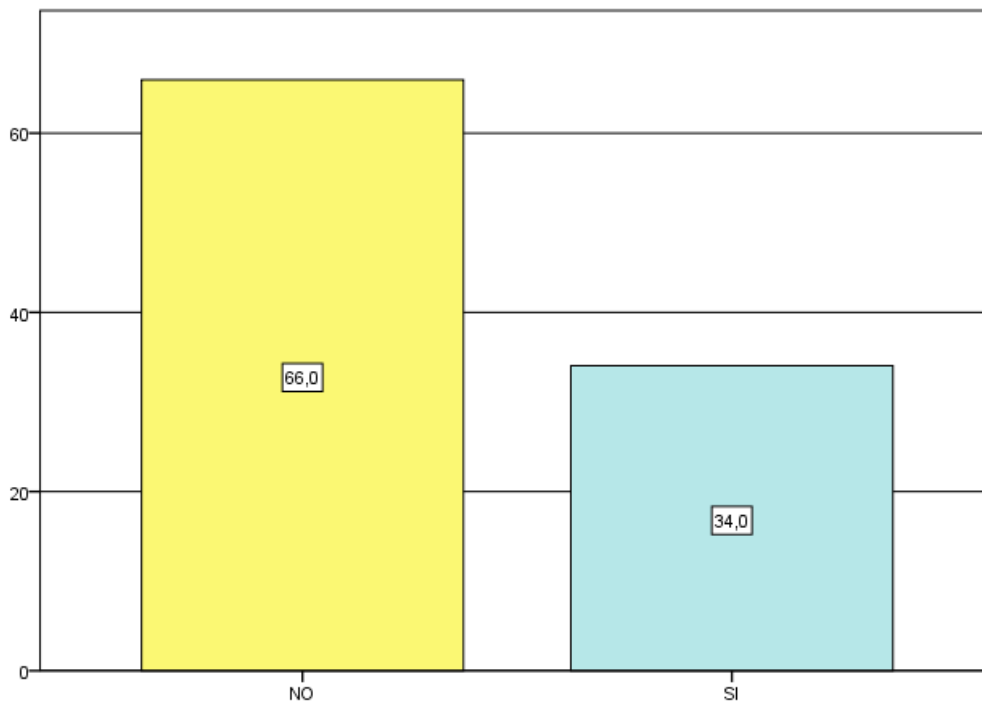
*Tabla 8: Manual de Seguridad y Salud Ocupacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	62	66,0	66,0	66,0
SI	32	34,0	34,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 8: Manual de Seguridad y Salud Ocupacional*

**Análisis comparativo pregunta N° 8**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Con base a la encuesta realizada a 94 Pymes del sector servicios de Machala se obtuvo que más de la mitad de los encuestados No cuentan con un Manual de seguridad y salud ocupacional lo que corresponde al 65,96%, y tan solo el 34,04% respondió que Si cuenta con este manual.

**Pregunta 9.-** En relación con la anterior pregunta. ¿Qué tan importante considera usted es contar con un manual SST dirigido a la prevención de riesgos laborales?

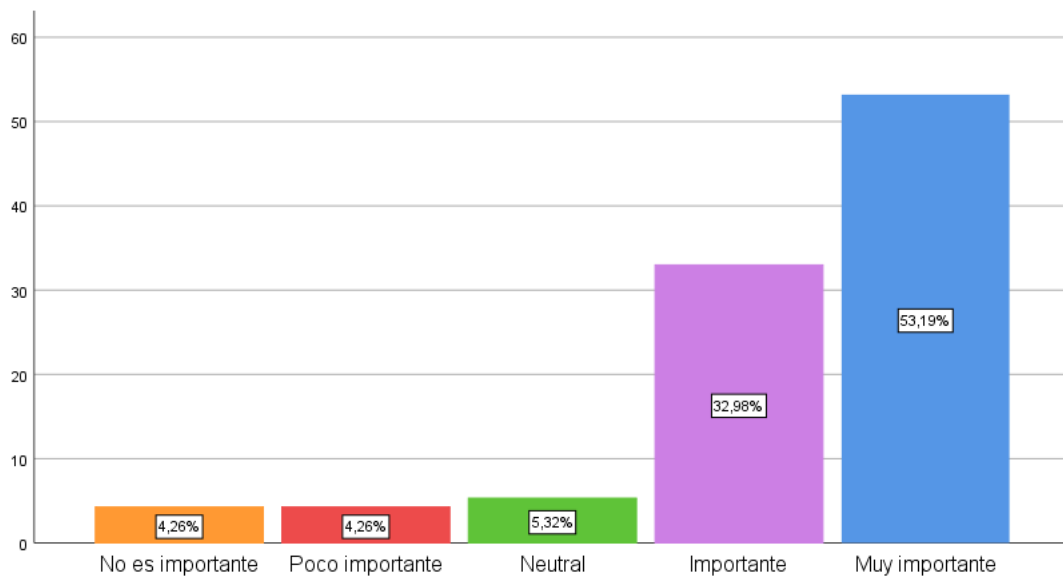
*Tabla 9: Importancia del manual SST*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No es importante	4	4,2	4,3	4,3
	Poco importante	4	4,2	4,3	8,5
	Neutral	5	5,2	5,3	13,8
	Importante	31	32,3	33,0	46,8
	Muy importante	50	52,1	53,2	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 9: Importancia del manual SST*

**Análisis comparativo pregunta N° 9**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 53,19% de los encuestados respondieron que, es muy importante contar con un manual SST, puesto que, le brinda a la empresa poder lidiar con futuros riesgos críticos y lograr establecer posibles estrategias de control para mantener un ambiente seguro de trabajo. Mientras que el 32,98% mantiene que es importante, el otro 5,32% destacan que su relevancia es neutra, y posteriormente un 4,26% de parte y parte sostienen que es poco o nada importante contar con este tipo de manuales de seguridad y salud ocupacional.

**Pregunta 10.-** ¿Qué método utiliza la empresa para evaluar el desempeño productivo de los colaboradores?

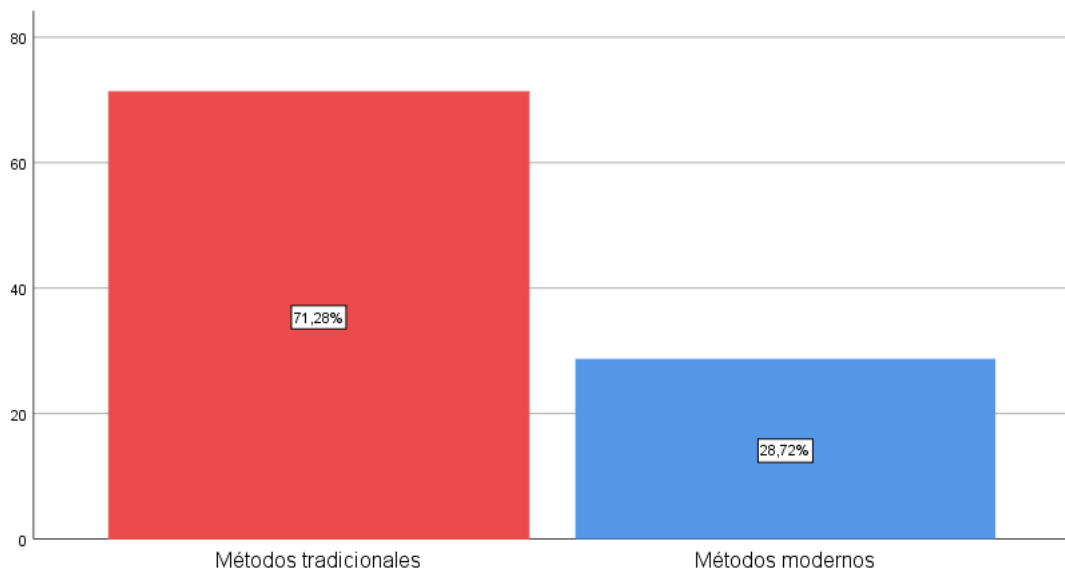
*Tabla 10: Métodos para evaluar el desempeño productivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Métodos tradicionales	67	69,8	71,3	71,3
	Métodos modernos	27	28,1	28,7	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 10: Métodos para evaluar el desempeño productivo*

**Análisis comparativo pregunta N° 10**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 71,28% de los encuestados respondieron que, dentro de su empresa se emplean métodos tradicionales para evaluar el desempeño del personal, en la que los jefes evalúan a sus trabajadores. Mientras que el 28,72% restantes se mantienen que dentro de su organización se hace uso de métodos modernos para evaluar el rendimiento laboral

**Pregunta 11.-** ¿Considera usted que la evaluación del desempeño debe ser continua, a fin de analizar el progreso y necesidades de los empleados?

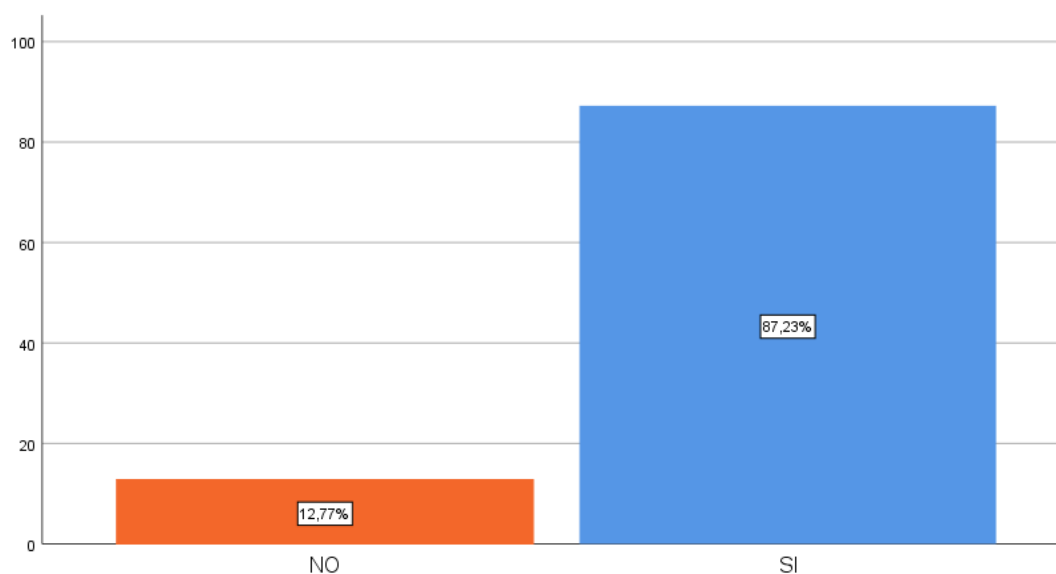
*Tabla 11: Evaluación de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	12	12,5	12,8	12,8
SI	82	85,4	87,2	100,0
Total	94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 11: Evaluación de desempeño*

**Análisis comparativo pregunta N° 11**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** En cuanto a esta interrogante se obtuvieron resultados en los cuales, se destaca un 87,23% que sostienen que las evaluaciones de desempeño si deben de realizarse de forma continua, a fin de conocer en cada periodo las necesidades de los trabajadores para desarrollar de manera eficiente su labor. Por otro lado, el 12,77% respondieron que, no las evaluaciones no deberían de ser continuas, a lo mejor debido a los costos y largos periodos de tiempo que se necesitan para elaborar una evaluación que este bien estructurada.



**Pregunta 12.-** Considera usted que la comunicación interna y capacitaciones implementadas por la empresa contribuyen con el desarrollo personal y profesional de las personas.

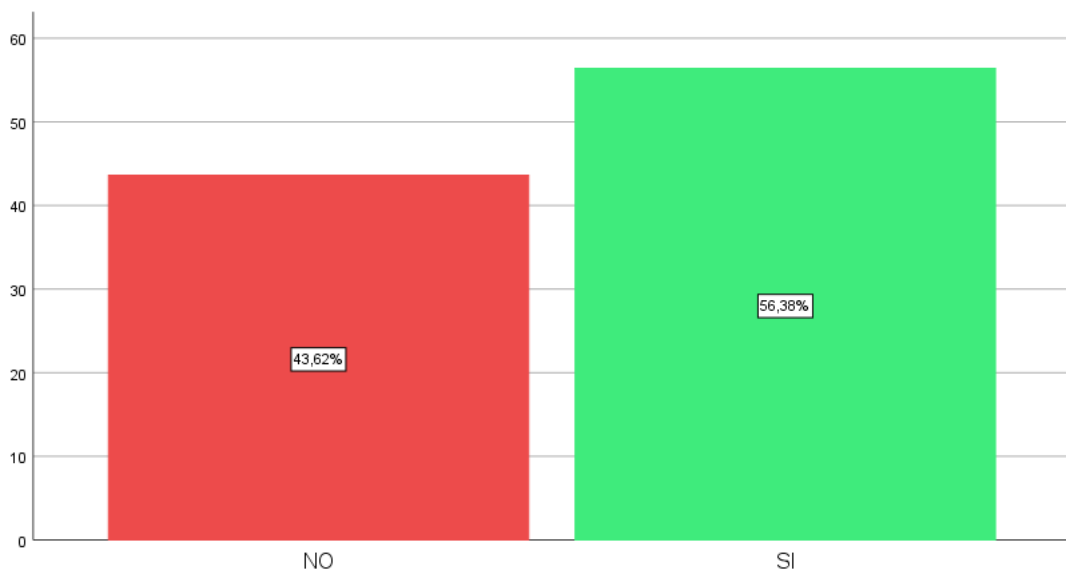
*Tabla 12: Comunicación interna y capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	41	42,7	43,6	43,6
SI	53	55,2	56,4	100,0
Total	94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 12: Comunicación interna y capacitaciones*

**Análisis comparativo pregunta N° 12**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 56,38% de los encuestados respondieron que, si es importante manejar una buena comunicación interna e impartir capacitaciones para lograr el desarrollo productivo de su personal de trabajo, siendo la comunicación aquel medio por el cual se transmiten aquellas inconformidades por parte del personal. Posteriormente, un 43,62% sostuvieron que no es importante establecer una comunicación interna ni capacitaciones para el desarrollo profesional de sus trabajadores.

**Pregunta 13.-** La empresa posee programas de capacitación que promuevan el desempeño productivo de sus trabajadores.

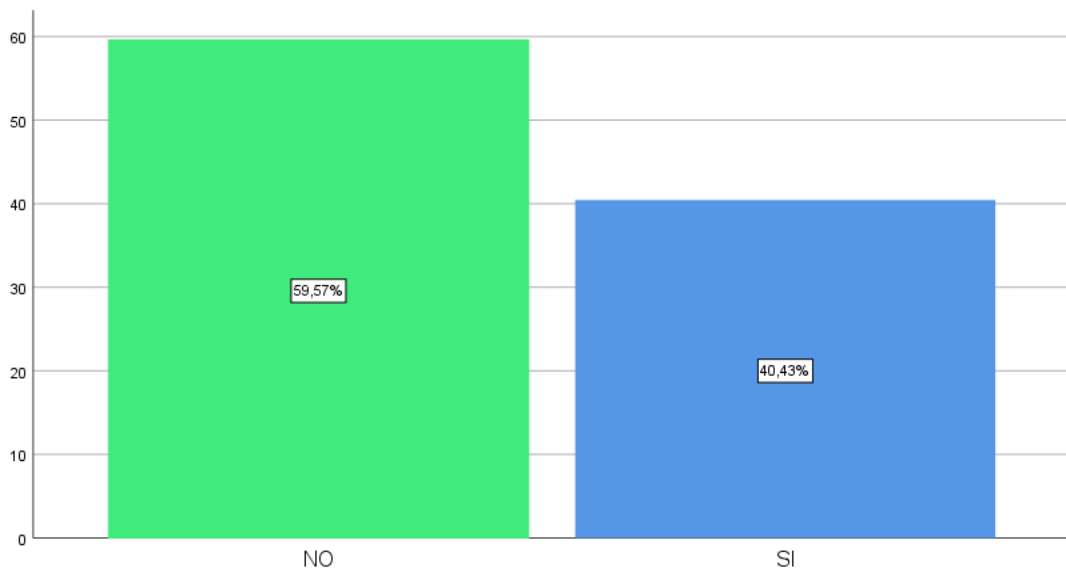
*Tabla 13: Programas de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	56	58,3	59,6	59,6
	SI	38	39,6	40,4	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 13: Programas de capacitación*

**Análisis comparativo pregunta N° 13**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** En cuanto a los programas de capacitación, el 59,57% manifestaron que no manejan ningún tipo de programas que promuevan el desempeño productivo del personal, mientras que el 40,43% de los encuestados respondieron que, si cuentan con programas dirigidos a las capacitaciones de personal, permitiendo que los colaboradores que participen en las actividades y procesos de la empresa mejoren su rendimiento.

**Pregunta 14.-** De acuerdo a su percepción, considera usted que los programas de capacitación son eficientes para el desarrollo de competencias individuales de los trabajadores.

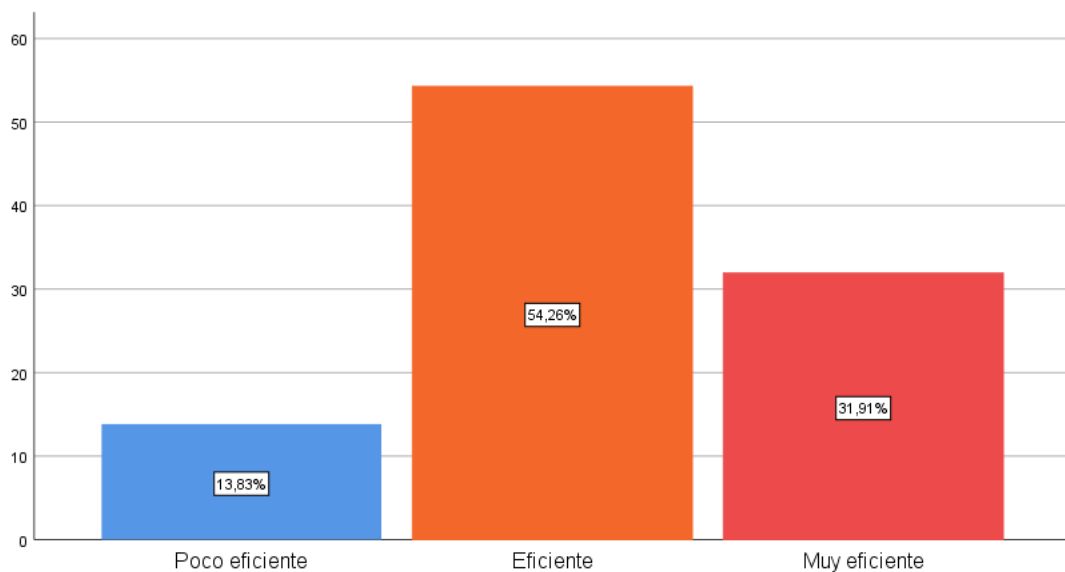
*Tabla 14: Eficiencia de los programas de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	13	13,5	13,8	13,8
	Eficiente	51	53,1	54,3	68,1
	Muy eficiente	30	31,3	31,9	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 14: Eficiencia de los programas de capacitación*

**Análisis comparativo pregunta N° 14**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 54,26% respondieron que consideran los programas de capacitación son eficientes a la hora de mejorar las competencias del personal, otro 31,91% mantuvieron que este tipo de programas son muy eficientes, realizando mejoras en el rendimiento de los trabajadores para que estos logren un incremento y así alcancen mayores índices de productividad. Por último, el 13,83% de los encuestados consideran que dichos programas son poco eficientes para lograr un desarrollo de las competencias individuales.

**Pregunta 15.-** ¿Qué aspecto considera relevante dentro del programa de capacitación de una empresa para conseguir un personal altamente productivo?

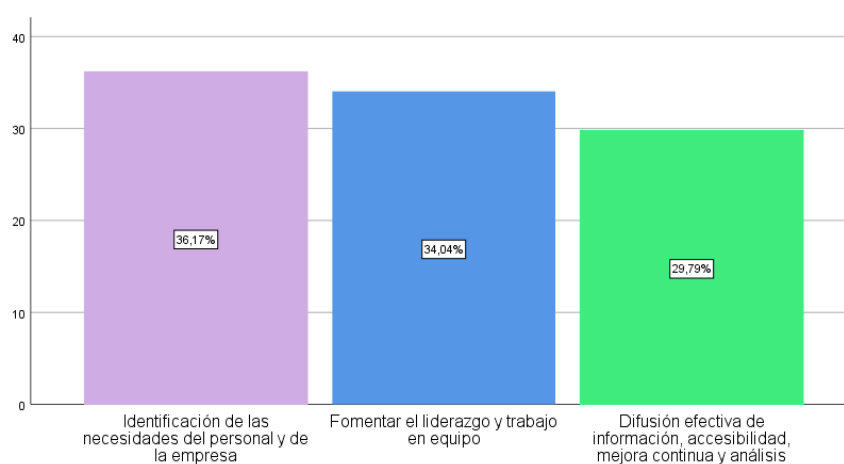
*Tabla 15: Aspecto relevante dentro del programa de capacitación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Identificación de las necesidades del personal y de la empresa	34	35,4	36,2	36,2
Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo	32	33,3	34,0	70,2
Difusión efectiva de información, accesibilidad, mejora continua y análisis	28	29,2	29,8	100,0
Total	94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 15: Aspecto relevante dentro del programa de capacitación*

**Análisis comparativo pregunta N° 15**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** En cuanto a los aspectos más importantes con los que debe contar un programa de capacitación, el 36,17% sostienen que la identificación de las necesidades del personal es un factor importante a tomar en cuenta dentro de los programas, otro 34,04% mantienen que el fomentar el liderazgo y trabajo en equipo es un elemento relevante a considerar, y por último, el 29,79% respondieron que la difusión efectiva de información es un factor a considerar a la hora de elaborar los programas de capacitación.

**Pregunta 16.-** De acuerdo a su percepción. ¿Qué tan importante es contar con instalaciones y espacios adecuados de trabajo para que los trabajadores sean más eficientes en el desarrollo de sus funciones?

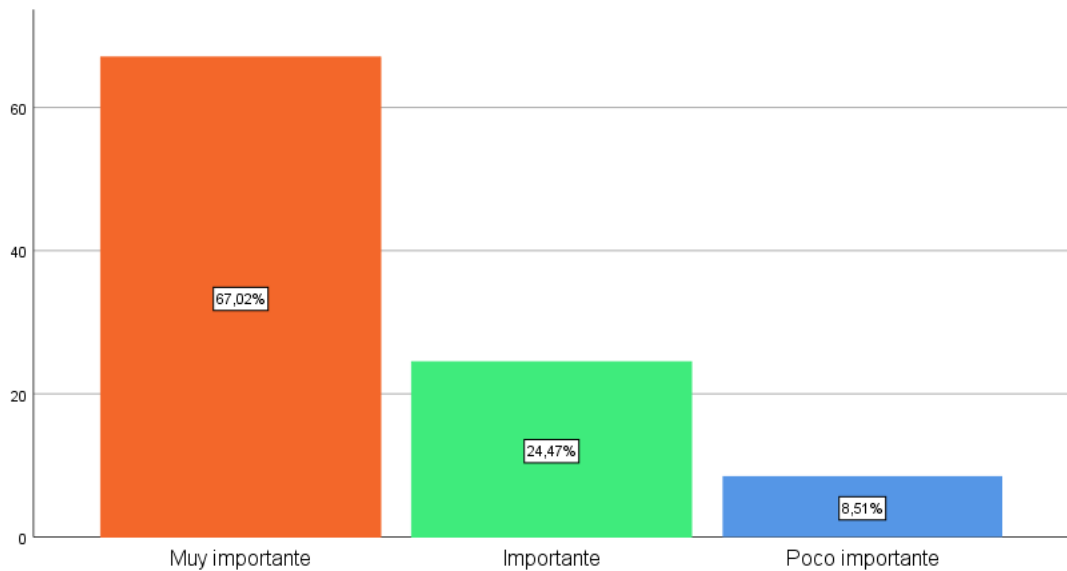
*Tabla 16: Instalaciones y espacios adecuados de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	63	65,6	67,0	67,0
	Importante	23	24,0	24,5	91,5
	Poco importante	8	8,3	8,5	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 16: Instalaciones y espacios adecuados de trabajo*

**Análisis comparativo pregunta N° 16**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 67,02% de los encuestados respondieron que es muy importante disponer de espacios adecuados de trabajo con el fin de crear un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades de sus trabajadores, otro 24,47% mantienen que dichos aspectos son importantes en forma indistinta, y posteriormente, un 8,51% destacan que contar con instalaciones y espacios adecuados de trabajo son poco relevantes al momento de generar mejoras en el rendimiento productivo de personal.

**Pregunta 17.-** ¿Que tan eficientes son los incentivos laborales a la hora de conseguir mejoras en el rendimiento productivo del personal?

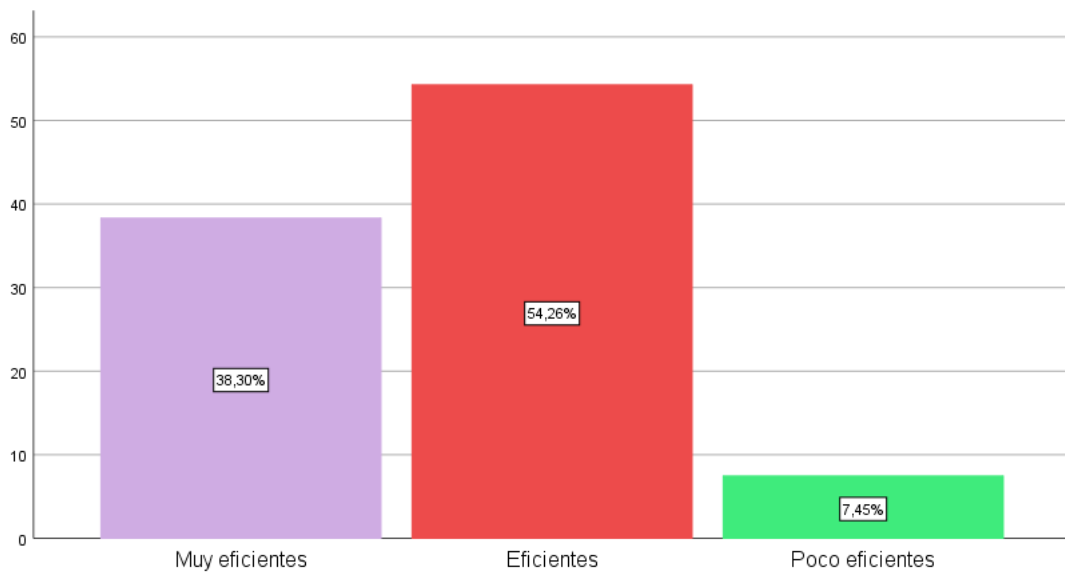
*Tabla 17: Incentivos laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy eficientes	36	37,5	38,3	38,3
	Eficientes	51	53,1	54,3	92,6
	Poco eficientes	7	7,3	7,4	100,0
Total		94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 17: Incentivos laborales*

**Análisis comparativo pregunta N° 17**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** En cuanto a la variante de los incentivos laborales, el 38,30% de los encuestados manifestaron que dichos incentivos son eficientes cuando se busca mejorar el rendimiento de los trabajadores, generando una motivación en el empleado que se traduce en mejoras de productividad. Mientras que el 54,26% sostienen que los incentivos son eficientes para el desarrollo favorable del capital humano en un grado medio, y, por último, un 7,45% respondieron que este tipo de remuneraciones adicionales son poco eficientes a la hora de incrementar el rendimiento del personal.

**Pregunta 18.-** ¿Qué tipo de incentivos otorga la empresa a sus trabajadores, a fin de motivarlos para consecuentemente incrementar su productividad y compromiso con la institución?

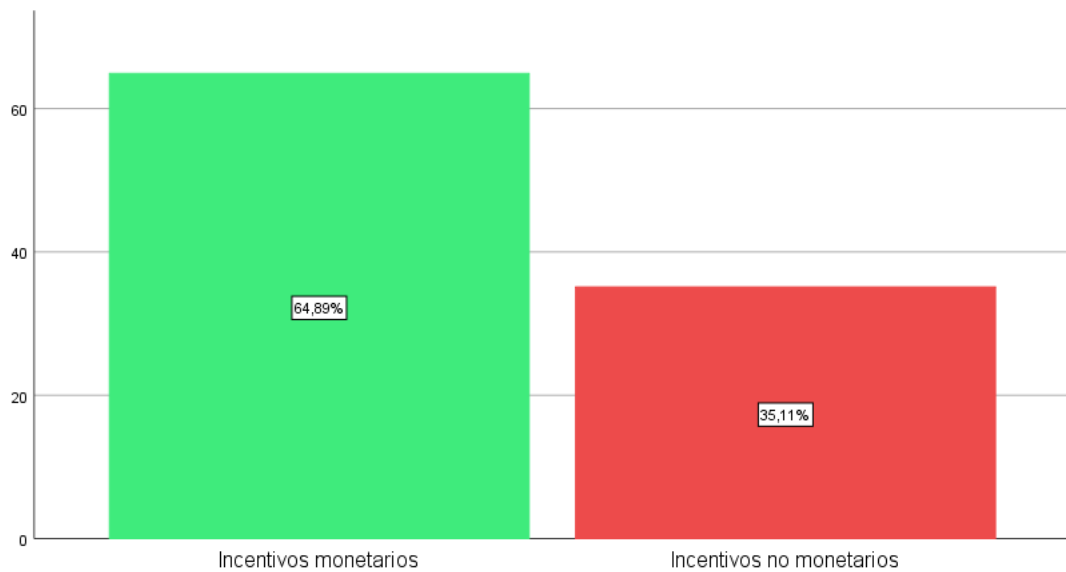
*Tabla 18: Incentivos otorgados por la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Incentivos monetarios	61	63,5	64,9	64,9
Incentivos no monetarios	33	34,4	35,1	100,0
Total	94	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 18: Incentivos otorgados por la empresa*

**Análisis comparativo pregunta N° 18**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** El 64,89% manifestaron que utilizan incentivos monetarios para aumentar el rendimiento y compromiso de los trabajadores para con la empresa, al ser los incentivos monetarios una de las mejores vías para promover un aumento en la productividad del recurso humano. Por otro lado, el 35,11% respondieron que usan incentivos no monetarios para motivar a sus trabajadores, siendo estos aquellos beneficios que son retribuidos, pero no necesariamente a través de dinero físico.

**Pregunta 19.-** ¿La empresa provee oportunidades de formación y desarrollo orientadas al incremento del desempeño y compromiso de sus trabajadores?

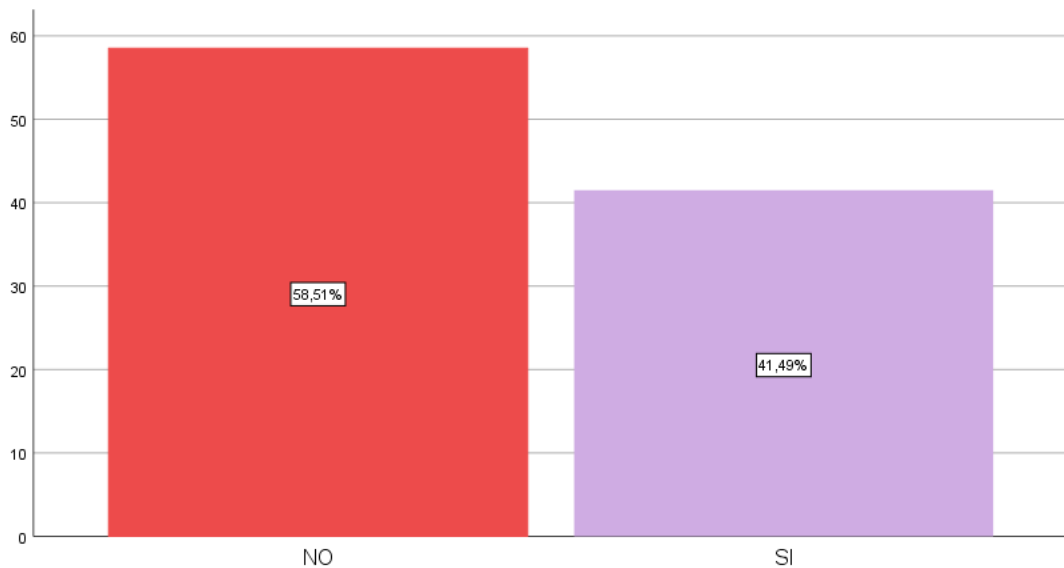
*Tabla 19: Oportunidades de formación y desarrollo del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	55	57,3	58,5	58,5
SI	39	40,6	41,5	100,0
Total	96	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

*Gráfico 19: Oportunidades de formación y desarrollo individual*

**Análisis comparativo pregunta N° 19**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Análisis:** Finalmente, el 58,51% de los gerentes encuestados manifestaron que su empresa a cargo no genera oportunidades de formación y desarrollo que permitan un aumento del compromiso por parte de los colaboradores, siendo una desventaja para estas empresas ya que no cuentan con líneas de dirección y carecen de objetivos organizacionales. Mientras que un 41,49% indicaron que, si dan apertura a la formación del personal porque reconocen que dicho aspecto, es clave para fortalecer las destrezas y habilidades de los trabajadores y consecuentemente, aumentar el desempeño productivo de los mismos.



## 4.2. Valoración de la factibilidad

### Especificaciones del proyecto

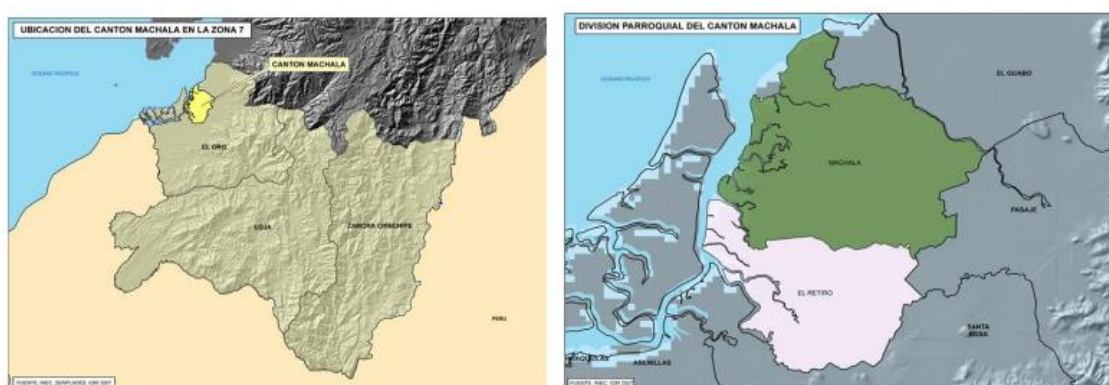
#### 4.2.1. Ubicación del proyecto

El presente proyecto cuyo tema data de la gestión del talento humano, un factor clave en el desempeño de las PYMES, se desarrollará en las pymes que comercializan servicios dentro del cantón Machala. Por lo cual, cabe destacar que para efectos de estudio se elaboró una encuesta dirigida a un determinado grupo de pequeñas y medianas empresas que se encuentran distribuidas en las zonas urbanas y rurales del cantón.

#### 4.2.2. Tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto abarca toda la extensión de la ciudad de Machala, donde se han incluido a todas las zonas periféricas de la misma. Puesto que, a nivel provincial dicho cantón es uno de los mayores polos comerciales, contando con un total de 225 PYMES registradas que formarían parte del sector terciario estudiado, de las cuales se tomó como muestra para efectos de estudio 94 de ellas. Ahora bien, en cuanto a la dimensión geográfica dicho cantón representa el 5.6% del territorio de la provincia EL ORO (aproximadamente 0.3 km<sup>2</sup>).

**Gráfica 1.** Ubicación cantonal y parroquial de Machala



**Fuente:** INEC, IGM 2007

### Dimensiones Técnicas del proyecto

#### 4.2.3. Dimensión económica-financiera del proyecto

Con el fin de obtener la viabilidad económica del proyecto, este generaría importantes cambios en la gestión de las organizaciones, especialmente en la gestión del factor humano de las

mismas, puesto que, se dispondrá de una manipulación efectiva de los recursos a más de crear mejoras de empleo por las personas involucradas en los procesos.

En relación a los costos que generaría la puesta en marcha de las ideas generadas, en la toma de decisiones y sus implicaciones serían adoptadas por las PYMES estudiadas, siendo un costo mínimo en relación a los beneficios que se pueden obtener, puesto que, se obtendría una estabilidad en varios niveles que permitan establecer un buen clima organizacional dentro de las empresas.

**Tabla 20.** Beneficios económicos y sociales por grupo de interés

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Beneficio</b>
Capital Humano	Aumento de sus ingresos al aumentar el nivel de producción.
	Oportunidades de crecimiento profesional.
	Mejora del clima laboral.
	Incentivos económicos
	Desarrollo de actividades sociales.
Directivo	Beneficios económicos y de gestión humana.
	Mejora en la gestión del capital humano.
	Mejoras de las condiciones laborales en relación al funcionamiento de la empresa.
	Bajos costos en la evaluación de personal.
	Incremento en la calidad de gestión, y consecuentemente mejoras en los servicios.
Cliente	Calidad en el servicio.

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.2.4. Dimensión social del proyecto

En el presente estudio se consideró importante determinar el nivel involucrativo y veracidad de las empresas que se encuentran dentro del sector servicios del cantón Machala, en la provincia de EL ORO, y su impacto frente a la responsabilidad social (RS); mediante un proceso sencillo de verificación. Definiendo a la responsabilidad social como el compromiso

existente de las empresas en relación al impacto que estas generan en la sociedad, siendo socialmente responsables de cada uno de los trabajadores dentro de la empresa y la retribución que generan en la comunidad, Mediante la aplicación de acciones concretas que vayan acordes a las necesidades latentes. En este sentido, cabe destacar que se tiene como beneficiario prioritario de los servicios (educación, salud, finanzas) a un segmento que involucra a los grupos familiares de la ciudad de Machala, sin distinción de género o nivel socioeconómico.

Una empresa u organización que se considera socialmente responsable crea una buena reputación de sí misma ante la sociedad en el marco de gobernabilidad y sustentabilidad, lo que genera mayores oportunidades para crear valor, ya sea mejorando las condiciones de trabajo de sus colaboradores, reclutando personal con talento, y consecuentemente generar mayor lealtad en sus clientes. De esta forma, las organizaciones en especial aquellas que por su tamaño se denominan pequeñas y medianas empresas, incrementan sus habilidades en la gestión del capital humano, a fin de ser económicamente más rentables y sostenibles en el mediano, y largo plazo.

Asimismo, se considera importante mencionar los grupos de interés inmersos en el proyecto, puesto que, serían estos los que evalúen si una empresa es o no es socialmente responsable. Además, se debe acotar que los grupos de interés pueden ser internos o externos a la organización, siempre y cuando guarden relación con la misma. A estos grupos se los puede identificar como aquel capital humano que labora para la empresa, familiares del personal de trabajo, proveedores, clientes, accionistas, algún organismo de control, entre otros. Por último, cabe destacar que en el país el ser socialmente responsable se encuentra en auge, involucrando hacer mejoras evidentes en los sistemas de gestión empresarial, sin tomarlo como una obligatoriedad sino más bien como convicción.

#### 4.2.5. Dimensión ambiental del proyecto

Actualmente muchas empresas e instituciones a nivel nacional, especialmente aquellas que forman parte del sector primario (agropecuario) y secundario (industrial) se están sumando al compromiso ambiental, implementando mejoras en sus prácticas ya sean industriales o productivas; a fin de crear un equilibrio ecológico en cuanto al desarrollo económico sostenible. Convirtiéndose el factor medioambiental en una responsabilidad para todas las organizaciones, y consecuentemente para las personas que la conforman.

Sin embargo, en cuanto al sector terciario o sector de servicios (objeto de estudio), las organizaciones que lo conforman no generan un impacto de interés en relación al factor medioambiental. Puesto que, en este sector económico se agrupan todas aquellas empresas dedicadas a la prestación de servicios (personas/empresas) mas no a la producción de un bien en específico, teniendo mayor impacto en aspectos como el comercio, turismo, transporte, administración, y finanzas. Por ello, al tener como objeto de estudio a aquellas empresas que comercializan servicios se destaca que estas no generan un impacto como tal cuestionable, en cuanto a la dimensión ambiental.

#### 4.3. Contrastación teórica de resultados

En el presente estudio se ha obtenido resultados de los cuales se puede señalar los principales aspectos que están relacionados con varios referentes empíricos en comparación con otras investigaciones; es decir, trabajos investigativos que se han desarrollado gracias a que coinciden tanto con criterios de selección de personal como reclutamiento e integración de personal, por lo cual los resultados han sido provechosos y también señalados con anterioridad, los cuales se detallan a continuación:

En cuanto a los medios de reclutamiento y selección del personal, se logró evidenciar que cuando existe una vacante disponible en las pequeñas y medianas empresas realmente, en su gran mayoría las contrataciones se han llevado a cabo por medio de relaciones personales (amistades). Asimismo, en relación a los canales de reclutamiento se constató que, con mucha diferencia en relación a porcentajes, las técnicas más utilizadas para captar personal son por medio de carteles o anuncios en lugares visibles; por lo cual, cabe mencionar que, en cuanto a los medios utilizados para la selección, en su mayoría fueron dados por entrevistas directas con el jefe de área, gerente, y en menor proporción por la aplicación de test de conocimiento, fase de preselección u aceptación.

Por ello, hay que destacar que este tipo de procedimientos para la selección de nuevo personal resulta perjudicial para estas PYMES puesto que no utilizan procesos correctamente establecidos y están incluyendo personal que posiblemente no sea eficiente e inadecuado. De esta manera, queda en evidenciada la poca planificación que existe en los procesos de administración dentro de las PYMES. Asimismo, se comprobó que los criterios para seleccionar el cargo que se ocupa en general han sido por la experiencia, ya que existe personal que no cuenta con competencias técnicas.

Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Garate Luque (2015) siendo la principal relación que la gestión del talento humano se realiza de forma empírica lo cual genera efectos negativos en el desempeño de los trabajadores, por este motivo en el trabajo realizado por este autor se analizaron diversos aspectos como motivación, selección, reclutamiento, inducción y compromiso para determinar la importancia de la GTH, y finalmente obteniendo que una deficiente administración del capital humano conduce a que el personal tenga problemas de productividad. Así mismo se encontró similitud con los resultados obtenidos por Yaipén Chanta (2020) en cuanto a la dimensión de capacitación donde mediante una comparación entre empleados que recibieron capacitación y otros que no, se demuestra que no realizar capacitaciones afecta de forma positiva en el rendimiento del personal, ya que los que sí fueron capacitados mejoraron en sus habilidades, conocimientos y actitudes que influyen directamente en el desarrollo de sus actividades.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Los problemas que enfrentan las Pymes de servicios giran en torno a la falta de planificación del talento humano en el cual no existen programas de capacitación eficaces lo que limita al empleado y no permite que se aproveche al máximo sus habilidades, también existen problemas de compromiso con la empresa por parte del trabajador, lo cual indica que los medios de motivación utilizados no son los adecuados. Además, en la fase de inducción e integración de un nuevo empleado el proceso que se lleva a cabo no es el adecuado puesto que el proceso es demasiado básico lo que genera muchos vacíos que impiden al empleado tener un rendimiento óptimo.
- Las Pymes del sector servicios en Machala no tienen una metodología establecida para gestionar el talento humano, debido a que en su mayoría son establecimientos donde estos procesos se rigen mediante conocimientos empíricos en el cual no se aplican métodos que garanticen tener un personal altamente calificado y capacitado que incremente la competitividad y productividad de la empresa.
- En cuanto a las estrategias relacionadas con capacitación y motivación que se establecieron a fin de mejorar el rendimiento del personal se encuentran: proveer los recursos necesarios para lograr que el potencial de los empleados se conviertan en los resultados planificados; definir un itinerario de aprendizaje con la finalidad de conocer a detalle los conocimientos y competencias por cada uno de los cargos; mejorar las condiciones laborales y promover el reconocimiento y participación del personal en decisiones empresariales. Finalmente realizar evaluaciones constantes asegura que el personal sea productivo, ya que mediante dichas evaluaciones se identifican los problemas que están afectando el rendimiento de los mismos.

## Recomendaciones

- Es recomendable que las pequeñas y medianas empresas establezcan procesos estructurados en relación a los componentes que forman parte de la gestión del factor humano, ya que esto agilizaría las decisiones y acciones a tomar al momento de cubrir una vacante, además se garantizaría una correcta elección del nuevo personal para la empresa.
- Se recomienda implementar evaluaciones de desempeño continuamente para obtener información de relevancia con respecto al rendimiento del personal. Asimismo, resulta conveniente fomentar la participación activa del personal a fin de mejorar la relación entre empleado-jefe y lograr un ambiente de trabajo positivo, a fin de generar mejoras en el rendimiento productivo del personal.
- Es importante fomentar la inversión por parte de los directivos de las PYMES en actividades que logren mejoras en cuanto a desempeño y crecimiento laboral, puesto que, el talento dentro de la empresa se convierte en un factor diferenciador y eje fundamental para alcanzar el éxito empresarial. Además, invertir en el capital humano nos asegura un incremento del compromiso y motivación de parte del personal, generando beneficios para ambas partes.

## Referencias

- Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., & Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*(3), 4- 14. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n3/rces01316.pdf>
- Delgado Delgado, D. D., & Chávez Granizo, G. P. (2018). LAS PYMES EN EL ECUADOR Y SUS FUENTES DE FINANCIAMIENTO. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Guartán, A., Torres , K., & Ollague , J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher*(6), 13-26. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Yance Carvajal, C., Solís Granda, L., Burgos Villamar, I., & Hermida Hermida, L. (2017). LA IMPORTANCIA DE LAS PYMES EN EL ECUADOR. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>
- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alcívar, M., Alarcón, C., & Ferrin , H. (2020). Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas. *Revista PODIUM*(37), 71-88. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/444/384>
- Alonso, P., Moscoso , S., & Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal en pequeñas ~ y medianas empresas españolas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 79-89. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.002>
- ARGÜELLES, L., QUIJANO, R., FAJARDO, M., & MEDINA, F. (2016). La satisfacción en el trabajo y su relación con los resultados financieros de las pymes turísticas. *Revista de Negocios y PYMES*, 2(6), 25-34. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios\\_y\\_PyMES/vol2num6/Revista\\_de\\_Negocios\\_y\\_PYMES\\_V2\\_N6\\_3.pdf](https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol2num6/Revista_de_Negocios_y_PYMES_V2_N6_3.pdf)
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(36), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL: EL CAPITAL HUMANO COMO FACTOR CLAVE EN UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 293-307. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590017/105590017.pdf>
- Bravo , W., Delgado , B., & Parrales , C. (2016). Análisis de las investigaciones sobre Talento humano. *Revista Publicando*, 354-365. Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/252/pdf\\_139](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/252/pdf_139)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.



- Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Durán Solórzano, S. A., & Martínez Minda, H. A. (2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*, 3(6), 2-15. doi:<https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- INEC. (2020). Directorio de Empresas y Establecimientos 2019. *Instituto de Estadísticas y Censos*, p. 1-46. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2019/Principales\\_Resultados\\_DIEE\\_2019.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf)
- Leyva del Toro, C., Miguel Guzmán, M., & Pérez Campdesuñer, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVII(2), 164-177. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v37n2/rri06216.pdf>
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Scielo*, 40(88), pp. 148-165. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art08.pdf>
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista digital Investigación y negocios*, pp. 20-27. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n13/v9n13\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n13/v9n13_a05.pdf)
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-11. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- OSCCO PERALTA, H. (2015). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA - ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2014*. Andahuaylas: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAEOscco%20Peraltagestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palmar, R., & Valero, J. (2013). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 37(19), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Revista Suma de Negocios*, pp. 39-48. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v5nspe11/2027-5692-sdn-5-spe11-39.pdf>
- Realpe, K. (2020). Perspectivas de la gestión de talento humano en las universidades. Una revisión documental. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(12), pp. 502-518. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2073/4153>
- Reinoso Lara, M. G., & Pérez Briceño, J. C. (2019). CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS PYMES. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>

- Rivera Garcia, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*, 4(12), 58-71. doi:10.23857/fipcaec.v4i12.65
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>
- Romero, A., Ortiz, L., & Barrezueta, K. (2017). ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCO-MISIONAL "CRISTO REY" DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS. *Revista Cognosis*, 11(4), pp. 3-12. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/1083/923>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2013). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologic*, 13(1). Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/2117>
- Vallejo, V., & Portalanza, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como EStrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *Revista PODIUM*, 145-168. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/76/74>
- Yaipén Chanta, J. (2020). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL VALLE DEL SOL HAND DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – REGIÓN LAMBAYEQUE*, 2019. Chiclayo: UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE. Obtenido de [https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/379/Yaip%C3%A9nChanta\\_Tesis%20AT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/379/Yaip%C3%A9nChanta_Tesis%20AT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14). Obtenido de <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412>

## ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



### ENCUESTA ESTRUCTURADA

**OBJETIVO:** La Encuesta tiene como objetivo medir la incidencia de la gestión del Departamento de Talento Humano en el desempeño laboral, específicamente de las PYMES que comercializan servicios dentro de la ciudad de Machala.

**TEMA DEL PROYECTO:** Gestión del talento humano, factor clave en el desempeño laboral en pymes del sector servicios de Machala.

### **CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

**Pregunta 1.-** ¿Cuenta la empresa con un departamento de Talento Humano?

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

**Pregunta 2.-** ¿La política de su empresa reconoce explícitamente el capital humano como un factor central?

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

### **CONTRATACIÓN, RETENCIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL CAPITAL HUMANO**

**Pregunta 3.-** Cuando existe una vacante de trabajo. ¿Qué tipo de reclutamiento de personal aplica la empresa?

Reclutamiento interno \_\_\_\_

Reclutamiento externo \_\_\_\_

**Pregunta 4.- ¿Cuál de las siguientes técnicas de reclutamiento utiliza la empresa para reclutar a los candidatos?**

Anuncios en diarios y revistas especializadas \_\_\_\_\_

Agencias de reclutamiento \_\_\_\_\_

Contactos con instituciones académicas \_\_\_\_\_

Carteles o anuncios en lugares visibles \_\_\_\_\_

Consulta a los archivos de candidatos \_\_\_\_\_

Reclutamiento virtual \_\_\_\_\_

**Pregunta 5.- ¿Qué medios utiliza la empresa para la selección del personal?**

Entrevista con el gerente \_\_\_\_\_

Entrevista, aplicación de pruebas y aceptación \_\_\_\_\_

Análisis de necesidades, reclutamiento, preselección, entrevista, evaluación e incorporación. \_\_\_\_\_

**Pregunta 6.- ¿Cuál es el proceso de integración de un nuevo trabajador con el personal de la empresa?**

Entrega de roles y actividades \_\_\_\_\_

Presentación con todo el personal y tiempo de adaptación. \_\_\_\_\_

Inducción general de la empresa, inducción al cargo y evaluación \_\_\_\_\_

**Pregunta 7. ¿Cuáles son las herramientas que se utilizan para potenciar la comunicación interna de la empresa?**

Manual de empleados \_\_\_\_\_

Reuniones planificadas \_\_\_\_\_

Eventos Corporativos \_\_\_\_\_

**Pregunta 8.- ¿Cuenta la empresa con un manual de seguridad y salud ocupacional?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**Pregunta 9.- En relación con la anterior pregunta. ¿Qué tan importante considera usted es contar con un manual SST dirigido a la prevención de riesgos laborales?**

No es importante \_\_\_\_\_

Poco importante \_\_\_\_\_

Neutral \_\_\_\_\_

Importante \_\_\_\_\_

Muy importante \_\_\_\_\_

**Pregunta 10. ¿Qué método utiliza la empresa para evaluar el desempeño productivo de los colaboradores?**

Métodos tradicionales

Métodos modernos

**Pregunta 11.- ¿Considera usted que la evaluación del desempeño debe ser continua, a fin de analizar el progreso y necesidades de los empleados?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**Pregunta 12.- Considera usted que la comunicación interna y capacitaciones implementadas por la empresa contribuyen con el desarrollo personal y profesional de las personas.**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_

**Pregunta 13.- La empresa posee programas de capacitación que promuevan el desempeño productivo de sus trabajadores.**

SI \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

**Pregunta 14.- De acuerdo a su percepción, considera usted que los programas de capacitación son eficientes para el desarrollo de competencias individuales de los trabajadores.**

Poco eficiente \_\_\_\_

Eficiente \_\_\_\_

Muy eficiente \_\_\_\_

**Pregunta 15.- ¿Qué aspecto considera relevante dentro del programa de capacitación de una empresa para conseguir un personal altamente productivo?**

Identificación de las necesidades del personal y de la empresa \_\_\_\_

Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo \_\_\_\_

Difusión efectiva de información, accesibilidad, mejora continua y análisis \_\_\_\_

**Pregunta 16.- De acuerdo a su percepción. ¿Qué tan importante es contar con instalaciones y espacios adecuados de trabajo para que los trabajadores sean más eficientes en el desarrollo de sus funciones?**

Muy importante \_\_\_\_

Importante \_\_\_\_

Poco importante \_\_\_\_

**Pregunta 17.- ¿Que tan eficientes son los incentivos laborales a la hora de conseguir mejoras en el rendimiento productivo del personal?**

Muy eficientes \_\_\_\_

Eficientes \_\_\_\_\_

Poco eficientes \_\_\_\_\_

**Pregunta 18.- ¿Qué tipo de incentivos otorga la empresa a sus trabajadores, a fin de motivarlos para consecuentemente incrementar su productividad y compromiso con la institución?**

Incentivos monetarios \_\_\_\_\_

Incentivos no monetarios \_\_\_\_\_

**Pregunta 19.- ¿La empresa provee oportunidades de formación y desarrollo orientadas al incremento del desempeño y compromiso de sus trabajadores?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Zoom Reunión

Configurar audio profesional en "Configuración del audio"

docs.google.com/document/d/1ugs5AFLwSoke1LqokZ5iuD9SS1k64gk7/edit#

PROYECTO-INTEGRADOR-ALVAREZ-GUALACIO-D1-2021-CAE .docx Guardando...

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

Investigación Descriptiva	18
Nivel de investigación	18
Diseño de la investigación	19
Métodos de investigación	19
Método deductivo	19
Método analítico	19
Instrumentos de recolección de datos	20
Población y muestra	20
CAPÍTULO IV	22
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
Análisis de resultados	22
Valoración de la factibilidad	41
Especificaciones del proyecto	41
Ubicación del proyecto	41
Tamaño del proyecto	41
Dimensiones Técnicas del proyecto	41
Dimensión económica-financiera del proyecto	41
Dimensión social del proyecto	42
Dimensión ambiental del proyecto	43
Contrastación teórica de resultados	44

Jefferson Alvarez

Jefferson Alvarez

Kevin Gualacio

Escribe aquí para buscar

22°C 20:02 17/9/2021

Escribe aquí para buscar

23°C 20:02 17/9/2021