



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN**

**EMPRESARIAL**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTION DE TALENTO HUMANO DE LA MICROEMPRESA TECNI**

**SERVICIO JF VIZUETE EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**JHON JAIRON DIAZ SALAS**

**TUTOR:**

**EC. JOSÉ FABIÁN FONSECA VÁSCONEZ; PHD.**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

La microempresa Tecni Servicio JF. Vizuite se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en sector Otto Arosemena Gómez y la dirección es Av. Jorge Villegas No 410 y la calle 10, inicio sus actividades económicas el 28 de Julio del 2003, el número de RUC (Registro Único del Contribuyente) es 1200839197001, cuenta con infraestructura propia donde realiza la actividad de mantenimiento, reparación de sistema hidráulico e inyección, determinándose que los demandantes del servicio son personas naturales y jurídicas entre las que se destacan empresas del sector agrícola, construcción e industrial.

El servicio que ofrece se caracteriza por la utilización de materiales y repuestos originales de calidad que garantiza la reparación de los sistemas, sellos, cilindros, empaquetaduras, la cual permite entregar el producto en buena calidad debido al servicio de reparación y mantenimiento que se le brinda, el producto terminado es sellado y empaquetado previa la validación de la calidad del servicio y producto en presencia del consumidor

En este estudio, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y cualitativa, debido a que hay 4 empleados la cual se va a realizar la encuesta para obtener datos y sus respectivos resultados que nos permite tabular la información y llegar a una conclusión; también ayudara a interpretar y entender las diversas situaciones que se dan en la microempresa y la revisión teórica mediante métodos bibliográficos. El método que se utilizó fue el analítico-sintético debido a que se podrá conocer cada parte de los temas que se relacionan en el caso de estudio y después relacionar cada parte estudiada para realizar una síntesis general.

El tema de investigación se desarrolló en base a la línea de investigación fue Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control. La sub-línea de investigación fue

Empresas e Instituciones Públicas y Privadas. La técnica que se aplicó es la encuesta la cual está dirigido a los empleados de la microempresa y también utilizó la entrevista, permitiendo obtener información de primera mano de los actores del problema que se va a estudiar acerca de las posibles causas de un bajo desempeño laboral.

A nivel empresarial la fuerza laboral puede generar desarrollo o quiebra de un ente productivo; en este sentido, la gestión de talento humano es determinante en la microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite ya permite administrar las actividades de los empleados que laboran en las diferentes áreas según sus conocimientos operacionales, sin embargo se evidencia que no todo el personal cuentan con conocimientos apropiados para realizar los servicios que brinda esta microempresa, por tanto toda la responsabilidad del trabajo recae en pocas personas quienes se acumulan de actividades, dando lugar el incremento de tiempo en reparar y hacer el mantenimiento respectivo permitiendo que los trabajos se acumulen y esto es perjudicial para el cliente, contexto que conlleva a plantearse algunas reflexiones

¿Influye la gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los empleados de la microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite?

¿Los programas de capacitación promueven eficiencia en las actividades que desarrolla el talento humano?

¿La gestión del talento humano adecuada permite incrementar las utilidades empresariales?

En este ámbito, ofrecer un servicio y un producto de calidad siempre será complejo por el hecho de quien realiza estas actividades somos los seres humanos ya sea de forma manual, utilizando maquinas o equipos informáticos, cuyo desempeño depende de múltiples factores, por lo cual se requiere procesos de gestión que incidan en el talento humano.

## DESARROLLO

Tecni Servicio Jf Vizuite al igual que todas las microempresas presenta múltiples problemáticas por el hecho que estamos en un mundo de constante evolución el cual exige cambios en los procesos, servicios, estructuras e infraestructuras; actualmente la microempresa presenta deficiencias lo cual provoca incremento de costos y de tiempos, siendo esto contraproducente con el desarrollo empresarial que siempre busca maximizar utilidades; es decir se puede percatar que la microempresa tiene déficits, como producto de la poca especialización y capacidad técnica y teórica de sus operadores.

La microempresa no está implementando un adecuado control del personal, la cual le permita saber en qué ámbito se desenvuelve más y aprovechar esos pocos conocimientos que tenga, también cuando tienen que realizar una reparación del producto que lleva el cliente a veces en la microempresa no tienen el repuesto, debido a eso el personal laboral debe de salir y conseguirlo, la cual eso tomara tiempo, pero ellos hacen lo posible para entregar un trabajo de buena calidad al cliente.

Por tanto, a fin de lograr eficiencia y eficacia empresarial, se fundamenta teóricamente y se analiza la importancia de la gestión de talento humano como una herramienta técnica que permite optimizar procesos para generar círculos virtuosos de sostenibilidad empresarial, y al mismo tiempo se fortalece los conocimientos de gestores y personal operativo.

Gestión que es factible realizar por la disponibilidad de la gerencia de la microempresa para otorgar información primaria y esta a su vez sea analizada para la toma de decisiones ya que el beneficio se ve doblemente direccionado empleado y empleador, cuyo efecto trascienda al cliente por la calidad de servicio en menores tiempos y con mayor calidad.

Igualmente, la gestión del talento humano no es algo nuevo, pero en la microempresa Tecni Servicio JF. Vizuite es novedoso porque ayudará al empleador a identificar algún tipo de reacción de los empleados la cual puede ser positivo o negativo, si se llegara a presenta algún tipo de dificultad en el ámbito laboral, dando soluciones inmediatas sin afectar la imagen de la microempresa frente a los clientes

Por tal razón en esta investigación se propone como objetivo general Diagnosticar la gestión del talento humano en la microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite de la ciudad de Babahoyo.

Lo cual se logrará al:

Sustentar los preceptos teóricos vinculados a la gestión del talento humano.

Identificar la percepción laboral de trabajadores y del empleador desde una perspectiva técnica en la microempresa Tecni Servicio JF. Vizuite

Evaluar el sistema de gestión del talento humano en la microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite de la ciudad de Babahoyo

La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal. (Abril, 2018)

La gestión de talento humano es esencial para el manejo de los empleados en las empresas la cual permite administrar las actividades laborales.

El talento humano resulta imprescindible para las organizaciones puesto que no existe alguna que opere sin personas, por lo tanto, se deben considerar a sus actitudes, motivaciones, intereses, características individuales, destrezas, habilidades, conocimientos, en tal virtud en la actualidad se lo considera como talento humano y no como en años pasados que se los veía como un recursos únicamente, en donde eran tratados como maquinaria u objeto lo que daba lugar a conflictos laborales. (Garcés, 2021)

El talento humano es fundamental para las organizaciones, permitiendo encontrara personal que tengas habilidades y destrezas.

La gestión de los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización. (Valencia, 2018).

Anteriormente la gestión de recurso humano solo se enfocaba en contratar y ver sus propios beneficios, pero en la actualidad eso ha cambiado debido a que se centra en el empleado, ya que para cumplir metas de las empresas se necesita a un trabajador calificado.

Las organizaciones en la actualidad se desarrollan en un entorno competitivo y de constante cambio, en donde el factor humano es el motor que impulsa toda entidad, debido a esto deben buscar su ventaja competitiva basándose en una buena gestión de su talento humano. Se debe tener en cuenta que mantener al personal motivado es un factor clave, para que este se una a la consecución de los objetivos organizacionales, logrando así aumentar los niveles de productividad y la fidelidad de los clientes. (Altamirano, 2019)

En la actualidad cuando se crea una organización esta se encuentra en un entorno competitivo la cual se debe enfocar en empleado debido que es el motor que impulsa a la empresa, por lo tanto, se debe tener un personal motivado para incrementar la productividad.

La gestión del talento humano, se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en: (Martínez, 2018)

Reclutamiento: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. (Martínez, 2018)

El reclutamiento es el proceso de dar a conocer al mercado que un puesto trabajo vacante y atraer al futuro empleado ocupara dicho puesto.

Selección: consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece. (Martínez, 2018)

La selección del empleado consiste en escoger al candidato apropiado para dicho puesto la cual se los pone en un sinnúmero de pruebas para determinar quien ocupara el puesto de trabajo.

Capacitación: proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios:

transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos. (Martínez, 2018)

La capacitación es un proceso de retroalimentación la cual esto permite al empleado tener un mejor desempeño laboral y permitirá desenvolver sus habilidades.

Recompensa: retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.). (Martínez, 2018)

La recompensa permite al empleado que este motivado más de lo común y esta pueda desempeño su trabajo con más fluidez.

Evaluación del desempeño: da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa. (Martínez, 2018)

La evaluación del desempeño da a conocer que tan productivo ha estado el trabajador en función del área que este desempeña y cuanto ha contribuido a la entidad.

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario. Las organizaciones poseen un elemento común: todas están



integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado, más valioso en toda sociedad. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables, pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible. (Reyes & Paz, 2018)

La importancia de la gestión de recurso humano en la organización permite ser capaz de responder de manera proactiva a las metas y oportunidades del desempeño, la cual para ello se necesita el empleado adecuado con los conocimientos y habilidades para desempeñar el puesto de trabajo.

La capacitación es un proceso que permite la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y conductas con el fin de obtener un mejor desempeño de acuerdo a las funciones del puesto de trabajo. En el ámbito empresarial, a la capacitación se la considera como una herramienta de aprendizaje, necesaria para la mejora del perfil profesional del empleado para que responda a las condiciones que se presente en el entorno competitivo que existe en la actualidad. (Torres, 2019)

La capacitación es uno de los factores importante para el desempeño laboral la cual esto permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades a los empleados.

La capacitación es el proceso dentro de la gestión del talento humano que se lleva a cabo en las organizaciones y que tiene como propósito mejorar el desempeño, conocimiento, habilidades, conductas entre otros aspectos de su personal con el objetivo de crecer como empresa. (Altamirano, 2019)

Dentro de la gestión del talento humano está la capacitación la cual esta permite mejorar el desempeño laboral, por lo tanto, haga crecer a la empresa en todos los ámbitos.

Según López, (2011) La capacitación es de mucha importancia ya que dan buenos beneficios en el área de trabajo y estas son:

Ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes

Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales

Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo

Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización

Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización

Mejora las relaciones entre jefes y subordinados

Ayuda a sistematizar el trabajo

Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas

Propicia el desarrollo y las promociones

Herramienta para incrementar la productividad y la calidad

Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas

Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones

Permite el establecimiento y logro de metas individuales. (López, 2011)

La capacitación trae consigo un sinnúmero de beneficios que le permite a los empleados desenvolverse y adquirir destrezas, la cual esto va ayudar al crecimiento de todos los empleados y tener una buena relación laboral.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y

competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos. (Cajina & Navarrete, 2017)

Esta capacitación es cuando el empleado recién ingresa la cual se le tendrá que capacitar para que realiza sus actividades laborales

La capacitación y el entrenamiento aseguran la ejecución satisfactoria del trabajo y constituyen una herramienta para adaptarse a los cambios originados por nuevas tecnologías, también permite al personal de la empresa desempeñar sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, lo que consecuentemente contribuye al logro de los objetivos organizacionales y a la autorrealización personal del trabajador. (Cajina & Navarrete, 2017)

Esta capacitación da la oportunidad que el empleado adquiera conocimiento nuevo la cual le permita ascender de puesto y pueda realizarlo acorde a lo requerido.

El desempeño laboral son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. (Zavala, 2018)

El desempeño laboral es la acción de cómo se desenvuelve el trabajador en el área de trabajo la cual permite que tan productivo es el empleado.

La evaluación de desempeño constante y oportuna es importante porque garantiza que los colaboradores reciban retroalimentación siempre que la necesiten y no cuando ya es demasiado tarde. Evaluar constantemente el desempeño de tu gente permite realizar cambios en tiempo real, reducir los errores persistentes y aumentar las habilidades más rápido. (Pérez, 2020)

La evaluación de desempeño es una herramienta de recursos humanos con esta evaluación es posible medir el desempeño de los colaboradores en relación con su trabajo y los resultados.

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (Aguayo, 2015)

El objetivo de la evaluación de desempeño es realizar la medición del potencial humano de todas las tareas que les corresponde ejecutar, y tomar decisiones correctivas basados en el desempeño.

Es el proceso que está destinado a comunicar y determinar a los trabajadores la forma en la que desempeñan su trabajo, elaborando planes que permitan la mejora de los mismos. La evaluación adecuada no solo permitirá que los trabajadores conozcan su nivel de cumplimiento también influirá en el desempeño correcto de sus funciones. La información recolectada en la evaluación nos ayudará a determinar las necesidades existentes sobre desarrollo y formación ya sea personal como para la misma organización. La comunicación es vital en la evaluación porque se genera una retroalimentación en todo el proceso. (Aragón, 2020)

El proceso de evaluación de desempeño tiene como propósito medir el desempeño de cada integrante para determinar las competencias de su puesto de trabajo, con la ayuda de la recolección de información se tomarán acciones correctivas para todos los evaluados.

Según el autor Aragón, (2020) los aspectos de la evaluación del desempeño son:

**Productividad y calidad:** Se llama productividad al cumplimiento de los objetivos establecidos facilitando las herramientas para que el desempeño sea lo más eficaz posible.

**Eficiencia:** Se determina por la entrega a tiempo del trabajo encomendado cumpliendo los objetivos que generen satisfacción en el resultado.

**Actitud:** La actitud positiva genera un ámbito de trabajo armónico dando como resultado un trabajo productivo.

**Trabajo en equipo:** Capacidad de trabajar en conjunto con los integrantes de la organización en busca del objetivo y meta común. (Aragón, 2020)

Los aspectos de la evaluación de desempeño están compuestos por ciertos parámetros a evaluar como lo son: productividad y calidad, eficiencia, actitud, trabajo en equipo, los cuales son aspectos individuales que deben desarrollar cada uno de los integrantes.

La evaluación de desempeño es de relevante importancia en la gestión empresarial, porque es la principal contribución para mejorar la actuación o desempeño, posibilitando reforzar positivamente la conducta exitosa o rectificar la conducta desacertada; las empresas deben tener metas claras por cada trabajador para contar con las evidencias de los seguimientos realizados y fortalecer los planes de carrera. La evaluación de desempeño es una herramienta muy poderosa para la obtención de metas de la alta dirección, pero esta depende de la objetividad con que se

realicen las evaluaciones para que los resultados puedan ser satisfactorios, cada organización debe desarrollar sus propias formas de evaluación y no copiar modelos. (Sonia, 2020)

La importancia de la evaluación de desempeño radica en que se puede detectar las posibles dificultades que se puedan presentar con el talento humano, y así poder reforzar al personal con el fin de mejorar los resultados deseados.

La evaluación del desempeño, busca evaluar las conductas de los individuos frente a las expectativas de la organización, por consiguiente corresponde a una apreciación sistemática de cómo una persona se desempeña en un puesto de trabajo determinado y su potencial desarrollo a futuro; en resumen la evaluación del desempeño es un concepto dinámico que emplea técnicas de administración con cierta periodicidad, para estimular o juzgar las cualidades de una persona en el desempeño de tareas, que además permite la detección de problemas y el desarrollo de políticas acorde a las necesidades de la organización; por lo tanto la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. (Vite, 2019)

El objetivo de la evaluación de desempeño es llegar al éxito y comprobar si se está cumpliendo de manera eficiente con todas las tareas asignadas se supervisa las actividades por medio de la evaluación de desempeño para garantizar un buen trabajo y estar dispuestos a generar cambios.

Para García & Martínez, (2014) Los beneficios de evaluar el desempeño laboral son:

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. (García & Martínez., 2014)

Beneficios para el jefe: Evaluar mejor el desempeño y comportamiento de los subordinados, con base en las variables y factores de evaluación de desempeño utilizando un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados. Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño. (García & Martínez., 2014)

Beneficios para el subordinado: Conocer las reglas del juego, es decir los aspectos de comportamiento y del desempeño que más valora la empresa en sus empleados. Conocer cuáles son sus expectativas de su jefe acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades según la evaluación del jefe. (García & Martínez., 2014)

Beneficios para la organización: Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado. Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los empleados que tienen para ascenso o transferirlo. (García & Martínez., 2014)

La evaluación de desempeño genera el desarrollo personal y profesional de los miembros de la empresa ya que al medir su desempeño ellos trabajaran para obtener cada vez mejores resultados y aumentar su potencial laboral. También permite realizar comparaciones para conocer cuál es la evolución que se tiene, y si los resultados no cambian se le puede asignar otro puesto al trabajador según sus conocimientos. La motivación es una herramienta eficaz que permite al trabajador desarrollarse de manera afectiva ya que si está motivado va a esforzarse en cada una de las actividades que le corresponde.

Se aplicó para la recolección de la información el tipo de investigación cuantitativo y cualitativa, debido a que hay 4 empleados la cual se va a realizar la encuesta para obtener datos y sus respectivos resultados que nos permite tabular la información y llegar a una conclusión; también ayudara a interpretar y entender las diversas situaciones que se dan en la microempresa y la revisión teórica mediante métodos bibliográficos. El método que se utilizó fue el analítico-sintético debido a que se podrá conocer cada parte de los temas que se relacionan en el caso de estudio y después relacionar cada parte estudiada para realizar una síntesis general.

La técnica que se aplico es la encuesta la cual está dirigido a los empleados de la microempresa y también se utilizó la entrevista permitiendo obtener información de primera mano de los actores del problema que se va a estudiar acerca de las posibles causas de un bajo desempeño laboral.

Los empleados de la microempresa Tecni Servicio JF Vizuete no tienen conocimiento de hacia dónde y cómo se va a llegar a esos resultados es decir la misión y visión. Por tanto, los empleados no se ven afectados por eso, la cual ellos intentan ser lo mejor productivo posible aun así tengan poca comunicación con su empleador y sus compañeras de trabajo, permitiendo que no haya buena relación laboral que les permita preguntar sobre algún tipo de asunto. Debido a esto los empleados no se desenvolverán en el ámbito laboral la cual trae perdida para la microempresa, la comunicación es muy importante en cualquier ámbito, ya que se podrá saber las actividades que cada uno de los trabajadores realizan.

En la microempresa el empleador capacita a sus empleados la cual esto le permite realizar y desenvolverse en el área laboral pero lo malo es que reciben poca capacitación la cual esto puede traer graves consecuencia a futuro, debido a eso el personal solo se podrá desenvolver en cierto ámbito, cuando se vaya atender al cliente no se pueda dar la mejor atención posible y debido a que



también no hay un control de personal cuando es la entrada como la salida del trabajo y permitiendo que las operaciones laborales no se haga a tiempo, aun así habiendo un ambiente agradable en el área de trabajo, también porque en la microempresa hay herramienta que les permite realizar el trabajo de reparación y mantenimiento.

Analisis de Evaluar el Sistema de Gestión del Talento humano en la microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite de la ciudad de Babahoyo

Tabla # 1 Cuadro de Resultado del Diagnóstico

Núm.	Dimensión	% avance	Calificación
1	Integración	53%	Desarrollo medio
2	Organización	23%	Poco desarrollo
3	Recompensa	37%	Poco desarrollo
4	Desarrollo	41%	Poco desarrollo
5	Retención	75%	Desarrollo medio
6	Auditoria	49%	Poco desarrollo
Resumen del Sistema de Gestión de Recursos Humanos de la Microempresa Tecni Servicio Jf Vizuite		46%	Poco desarrollo

Tabla # 2 Cuadro Parámetros de Valoración

Ord	Parámetros	Rango
1	Poco desarrollo	0% -50%
2	Desarrollo medio	51% -75%
3	Desarrollo avanzado	76% -100%

El diagnostico que se realizó en la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite de la gestión del talento humano se pudo percatar que tienen falencia en el proceso de reclutamiento de personal debido a que no lo hacen adecuadamente, por lo consiguiente el empleador menciona que no es preciso darle a conocer a los empleados la planificación de la ejecución de trabajo, por lo tanto no hizo, además porque los trabajadores llevan mucho tiempo laborando en la microempresa y ya

deben de tener conocimiento que hacer sin que se les mencione algo, la cual a veces realizan un reconocimiento al empleado que más se desempeñe en su actividad laboral debido que se les da a conocer ciertas actividades mediante la práctica y los capacitan pero no lo hacen regularmente la cual quedan vacíos que por ende no pueden desarrollar sus habilidades y destrezas, pero el empleador da equipamiento de seguridad para evitar accidentes y a veces el clima laboral es agradable, en la microempresa no hay ningún tipo de tecnología que le permita al empleador evaluar el talento humano y tomar sus respectivas decisiones.

## CONCLUSIÓN

En el presente estudio de caso realizado en la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite en la ciudad de Babahoyo, se ha determinado que el desempeño de los empleados tiene falencia, debido a eso no desarrollan habilidades personales que les permita desenvolverse en el ámbito laboral, por lo tanto, hay una inadecuada administración. También hay una falta de comunicación entre los empleados la cual trae consigo incomodidades laborales.

Mediante la técnica de investigación en la microempresa se pudo conocer que los empleados tienen un alto nivel de estrés laboral debido a que los trabajos que realizan a veces se le acumula la cual no les favorece, ocasionando agotamiento físico y mental al realizar sus tareas laborales ya que los deben de entregar los más pronto posible a su cliente, por lo tanto, se sienten preocupados porque de repente los productos no se los entrega a tiempo.

Por lo tanto, la capacitación se tiene que hacer con frecuencia para que tengan un personal con los conocimientos previos que se vaya a necesitar en el área de laboral y la productividad de los empleados aumente debido a que se podrá desenvolver adecuadamente. En la evaluación de desempeño permite medir como está el desempeño de los trabajadores y sí que esta cumple con todos los requisitos.

Con el modelo de diagnóstico se estableció que la microempresa seguía el 46% de los procesos de gestión de recursos humanos la cual, según la tabla de valoración creada, no llega a los resultados del 50% de los procesos necesarios para administrar efectivamente la gestión de talento humano.

## Bibliografía

- Abril, M. C. (2018). Obtenido de Revista- Universidad Tecnica de Ambato:  
<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgestthh.pdf>
- Aguayo, C. C. (2015). Obtenido de repositorio-Universidad Técnica de Ambato:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12809/1/FCHE-PSIP-113.pdf>
- Altamirano, G. G. (2019). Obtenido de repositorio-Pontificia Universidad Catolica Del Ecuador:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16423/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aragón, S. J. (2020). Obtenido de Repositorio-Universidad Continental:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)
- Cajina, M. A., & Navarrete, D. A. (2017). Obtenido de repositorio:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/8150/1/18290.pdf>
- Garcés, N. E. (2021). Obtenido de Repositorio-Universidad Tecnica de Ambato:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32018/1/109%20GTH.pdf>
- García, I. K., & Martínez., Y. d. (2014). Obtenido de repositorio:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/5735/1/6187.pdf>
- López, J. M. (2011). Obtenido de eumed: <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmg1.pdf>
- Martínez, A. M. (20 de Junio de 2018). Obtenido de Redalyc-Universidad del Zulia:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>
- Pérez, O. (10 de Diciembre de 2020). Obtenido de Blog Peoplenex:  
<https://blog.peoplenext.com.mx/evaluaci%C3%B3n-de-desempeno-constante-para-empleados>
- Reyes, R. R., & Paz, S. B. (2018). Obtenido de Repositorio-Universidad Norbert Wiener-Tesis:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sonia, Q. C. (2020). Obtenido de tesis-Universidad Nacional del Altiplano :

[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe\\_Cachi\\_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe_Cachi_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, C. F. (2019). Obtenido de Repositorio-Pontificia Universidad Católica del Ecuador:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17795/DISERTACI%c3%93N%2c%20CHRISTIAN%20FABRICIO%20AVILA%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valencia, M. S. (2018). Obtenido de Repositorio-Universidad Andina Simon Bolivar:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Vite, J. M. (2019). Obtenido de Repositorio-Universidad Andina Simón Bolívar:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>

Zavala, D. C. (2018). Obtenido de Repositorio-Universidad Ricardo Palma-Tesis:

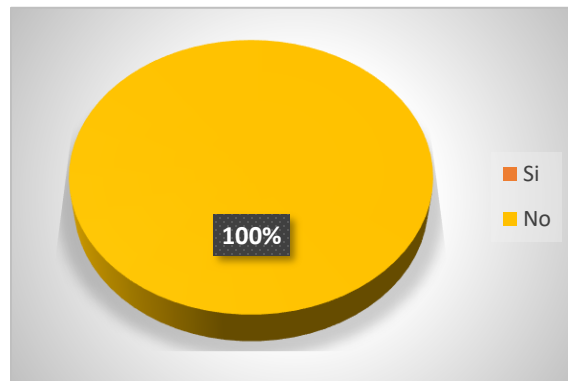
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXO1

### Encuesta hacia los empelados

1) ¿Conoce usted la misión y visión de la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite?

Si	
No	4

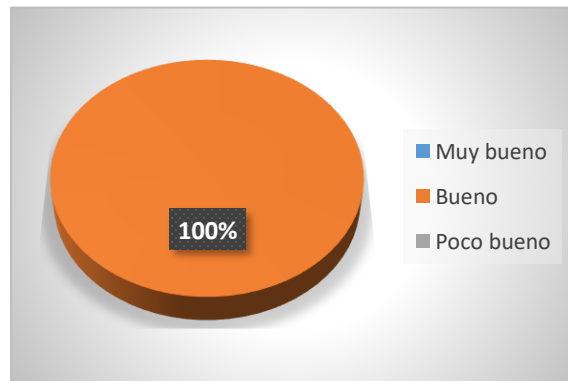


### Análisis de datos

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% dijeron “No” que corresponde a los 4 empleados la cual no saben la misión ni visión de la microempresa.

2) ¿Cuándo haces las actividades laborales que tal productivo te consideras?

<b>Muy bueno</b>	
<b>Bueno</b>	4
<b>Poco bueno</b>	

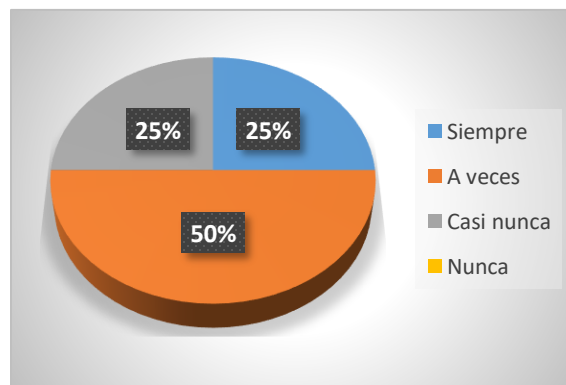


### **Análisis de datos**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron que son “Bueno” en su productividad laboral y esto corresponde a los 4 empleados de la microempresa.

3) ¿Considera usted que el empleador tiene una buena comunicación con las personas que laboran en la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite?

<b>Siempre</b>	1
<b>A veces</b>	2
<b>Casi nunca</b>	1
<b>Nunca</b>	



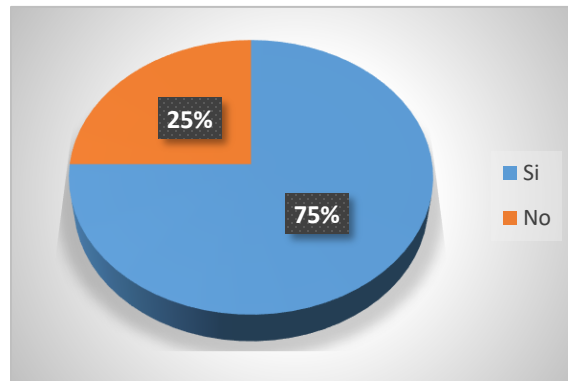
### **Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percibir que el 50% mencionaron “A veces” que corresponde a 2 empleados, el 25% dijeron “Casi nunca” que pertenece a 1 empleado la cual se mencionan que el empleador no se comunica y el 25% dijeron “Siempre” que pertenece a 1 empleado la cual se mencionan que el empleador si se comunica con los trabajadores.



**4) ¿Usted conoce que actividades realizan cada uno de los empleados?**

<b>Si</b>	3
<b>No</b>	1



**Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percibir que el 75% mencionaron “Si” que corresponde a 3 empleados que si conocen quien realiza las actividades laborales y el 25% dijeron “No” conocían.

**5) Está de acuerdo que se conozca quien realiza las actividades en la microempresa.**

<b>Muy de acuerdo</b>	4
<b>De acuerdo</b>	
<b>Poco de acuerdo</b>	

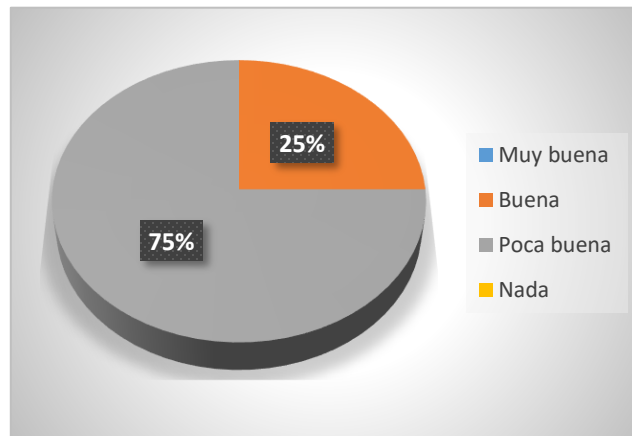


**Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron “Muy de acuerdo” que corresponde a 4 empleados la cual desean conocer quien realiza las actividades en la microempresa

**6) ¿Cree usted que hay una buena comunicación entre los trabajadores?**

<b>Muy buena</b>	
<b>Buena</b>	1
<b>Poca buena</b>	3
<b>Nada</b>	

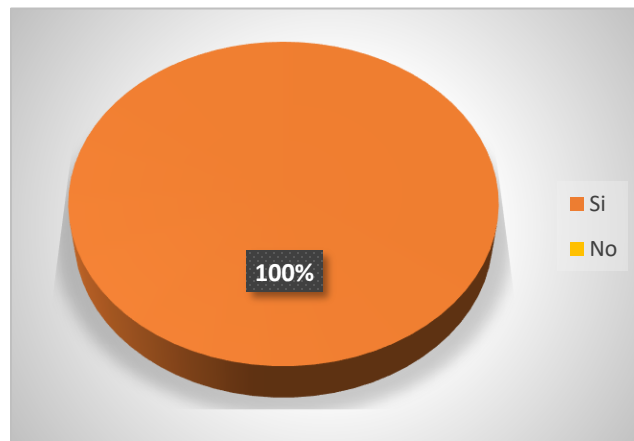


**Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 75% mencionaron “Poca buena” mencionaron que no tiene una buena comunicación que corresponde a 3 empleados y el 25% señalaron “Buena” que si se hablan con algunos compañeros laboral.

7) **¿Considera usted que la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite capacita a sus empleados para que tengan un buen desempeño laboral?**

Si	4
No	

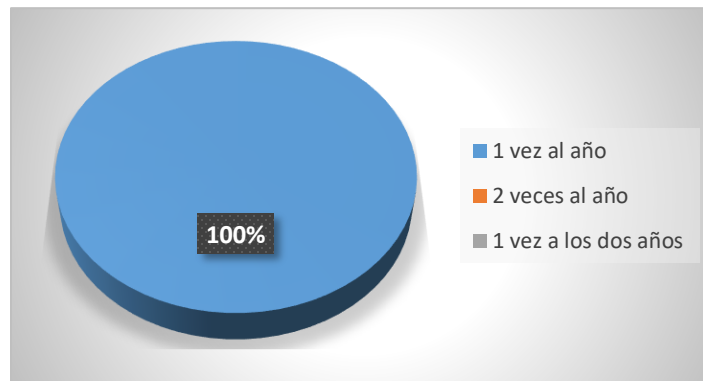


### **Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron “Si” que son 4 personas la cual mencionaron es la capacitación es para tener un buen desempeño.

**8) ¿Con que frecuencia capacitan a los trabajadores en la microempresa Tecni Servicio JF Vizuite?**

1 vez al año	4
2 veces al año	
1 vez a los dos años	

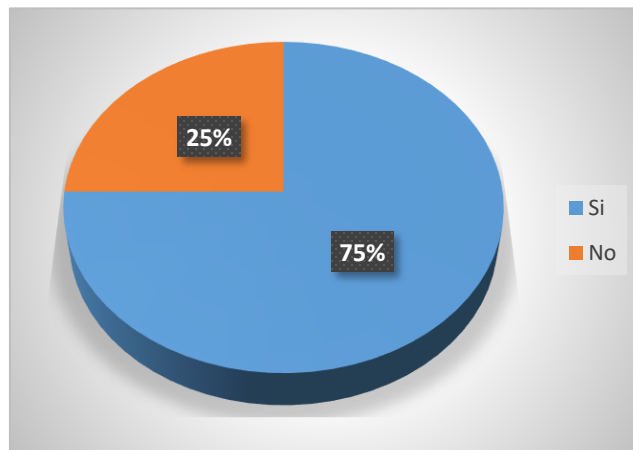


**Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron “1 vez al año” que corresponde a 4 empleados que son pocas veces capacitados.

9) ¿Considera usted que el empleador controla los horarios de entrada y salida de los empleados?

Si	3
No	1

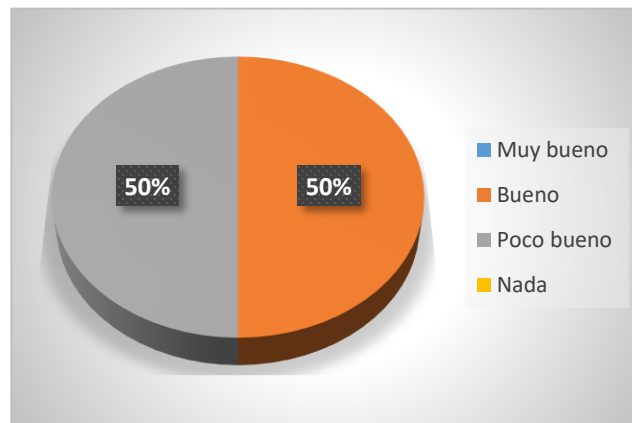


### **Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 75% mencionaron “Si” que corresponde a 3 empleados indicaron que el empleador si controla las entradas ni salidas y el 25% pertenece a 1 empleados.

**10) ¿Considera usted que el empleado tiene un buen desempeño al atender a los clientes?**

Muy bueno	
Bueno	2
Poco bueno	2
Nada	

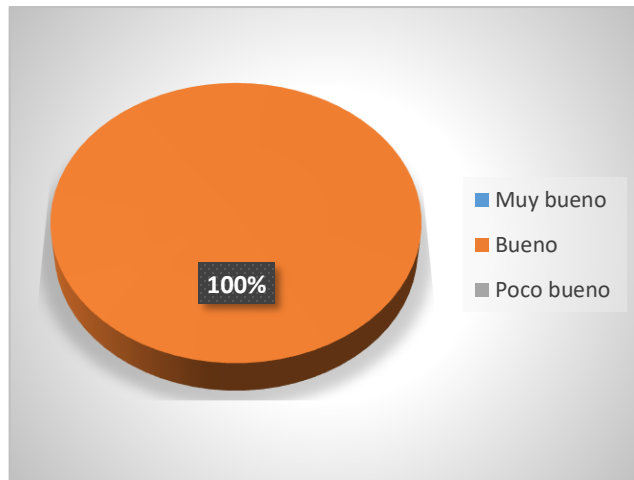


### **Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percibir que el 50% que son “Bueno” atendiendo a los clientes que corresponde a 2 empleados y el otro 50% que son “Poco bueno” atendiendo clientes que son 2 empleados.

**11) ¿Cómo usted siente el ambiente laboral que se maneja dentro de la microempresa?**

Muy bueno	
Bueno	4
Poco bueno	



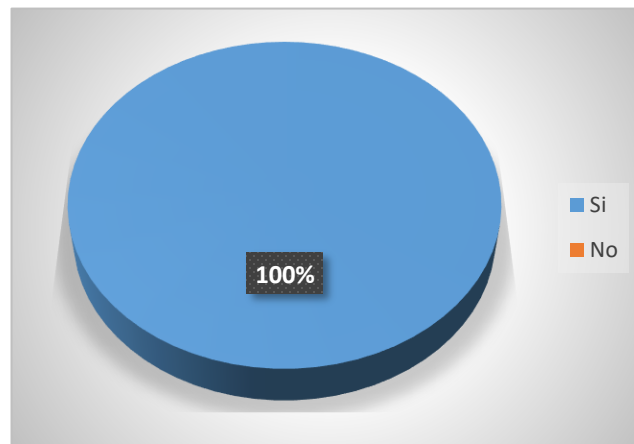
**Análisis**

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron “Bueno” que corresponde a 4 empleados hay un ambiente agradable en el lugar de trabajo.



12) ¿Considera usted que la microempresa brinda herramientas para realizar las actividades laborales?

Si	4
No	



### Análisis

Con los datos obtenidos y plasmado en la gráfica se puede percatar que el 100% mencionaron “Si” la microempresa si brindas herramientas para que realicen las actividades laborales.

## Anexo 2

### Modelo diagnóstico del sistema de la gestión del talento humano

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas /instrumentos
Diagnóstico de la ARH	Integración	Reclutamiento Selección	¿Cuándo se selecciona el personal, la microempresa ¿designa a un responsable del proceso de selección o ha constituido un comité validado de selección? ¿Se aplican las cuatro etapas en el proceso de reclutamiento 1) preparatoria; 2) convocatoria; evaluación; y 4) elección?	Entrevista Valoración escala de Likert
	Organización	Diseño de puestos Evaluación de desempeño	¿Están definidas las funciones o competencias laborales de cada puesto en la microempresa? ¿Cada que tiempo ¿se evalúa el desempeño del personal de la microempresa?	Entrevista Valoración escala de Likert
	Recompensa	Remuneración Prestaciones Incentivos	¿La microempresa cuenta con escalafones de remuneración de ascenso en escala? ¿La microempresa mantiene un seguro de prestaciones y riesgos para sus empleados? ¿Se cuenta en la microempresa con un sistema de incentivos equitativo y justo?	Entrevista Valoración escala de Likert
	Desarrollo	Formación Desarrollo Aprendizaje	¿La microempresa cuenta con un plan mejoramiento continuo para su personal? ¿Existe sistemas de ascenso al interior de la microempresa en base al conocimiento y habilidades de los empleados? ¿Los gastos de capacitación asume la microempresa?	Entrevista Valoración escala de Likert
	Retención	Higiene, seguridad y calidad de vida Relaciones con los empleados	¿Considera que en la microempresa existe un clima laboral adecuado? ¿En la microempresa se implementa procesos de Seguridad y salud ocupacional para todo el personal?	Entrevista Valoración escala de Likert
	Auditoria	Banco de datos Sistema de información	¿La microempresa tiene una base de datos electrónica o manual que permite tomar decisiones sobre los empleados de la microempresa?	Entrevista Valoración escala de Likert

### Anexo 3

Desarrollo del modelo diagnóstico del sistema de la gestión del talento humano

**1. ¿Cuándo se selecciona el personal, la microempresa ¿designa a un responsable del proceso de selección o ha constituido un comité validado de selección?**

La persona que hace la selección del empleado por ende es el propietario, la cual él se encarga de todos los procesos que se deben de tomar para reclutarlo

Valoración cuantitativa

59% en función de la respuesta.

**2. ¿Se aplican las cuatro etapas en el proceso de reclutamiento 1) preparatoria; 2) convocatoria; evaluación; y 4) elección?**

Si se realiza el proceso reclutamiento la que se usa es dar a conocer la vacante del puesto, se lo convoca y si tiene ciertas habilidades se lo contrata.

Valoración cuantitativa

47% en función de la respuesta.

**3. ¿Están definidas las funciones o competencias laborales de cada puesto en la microempresa?**

Definida las funciones casi no están, debido a que los empleados deben de realizar diferentes labores acordes al día labora.

Valoración cuantitativa

45% en función de la respuesta.

**4. ¿Cada que tiempo ¿se evalúa el desempeño del personal de la microempresa?**

Al personal laboral no se evalúa el desempeño ya cada empleado conoce su labor dentro de la microempresa.

Valoración cuantitativa

25% en función de la respuesta.

**5. ¿La microempresa cuenta con escalafones de remuneración de ascenso en escala?**

No hay este tipo de escalafones de remuneración debido a que todos se le paga por iguales es decir el sueldo básico.

Valoración cuantitativa

27% en función de la respuesta.

**6. ¿La microempresa mantiene un seguro de prestaciones y riesgos para sus empleados?**

No contiene seguro de préstamo porque al ser una microempresa esta no gana mucho como para prestar en caso de riesgo.

Valoración cuantitativa

31% en función de la respuesta.

**7. ¿Se cuenta en la microempresa con un sistema de incentivos equitativo y justo?**

Debes en cuando se realiza un reconocimiento al empleado que más se desempeñe en su actividad laboral

Valoración cuantitativa

52% en función de la respuesta.

**8. ¿La microempresa cuenta con un plan mejoramiento continuo para su personal?**

Un plan de mejoramiento no cuenta la microempresa, lo que hace a veces es dar conocer mediante la practica como se realiza la actividad laboral.

Valoración cuantitativa

43% en función de la respuesta.

**9. ¿Existe sistemas de ascenso al interior de la microempresa en base al conocimiento y habilidades de los empleados?**

No existe ascenso debido a que es una microempresa y los puestos laborales no varían por el conocimiento que se tenga la cual siempre estarán en el mismo puesto.

Valoración cuantitativa

19% en función de la respuesta.

**10. ¿Los gastos de capacitación asume la microempresa?**

Si lo asume debido a que esto le beneficiara tanto al empleado como a la microempresa lo cual aumenta su crecimiento.

Valoración cuantitativa

61% en función de la respuesta.

**11. ¿Considera que en la microempresa existe un clima laboral adecuado?**

Si hay un clima laboral agradable la cual permite realizar la actividad laboral con mejor eficiencia y eficacia, pero a veces no se da ese clima agradable.

Valoración cuantitativa

69% en función de la respuesta.

**12. ¿En la microempresa se implementa procesos de Seguridad y salud ocupacional para todo el personal?**

En la microempresa si se cuenta con equipamiento de seguridad debido a que mucha importancia cuidar la salud.

Valoración cuantitativa

81% en función de la respuesta.

**13. ¿La microempresa tiene una base de datos electrónica o manual que permite tomar decisiones sobre los empleados de la microempresa?**

Base de datos electrónico no cuentan, lo que tiene es manualmente lo que registra para tomar sus respectivas decisiones sobre el empleado.

Valoración cuantitativa

49% en función de la respuesta.

Babahoyo, 23 de Febrero del 2022

Sr(a)

Ing. Jose Francisco Vizuite Echeverria

**PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA TECNISERVICIO JF.VIZUETE**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **DIAZ SALAS JHON JAIRON**, con cédula de identidad **120680491-4**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA MICROEMPRESA TECNISERVICIO JF.VIZUETE EN LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Jhon Jairo Diaz S  
Jhon Jairo Diaz Salas  
120680491-4

Autorizado  
Jose Francisco Vizuite Echeverria  
1200839197  
23 febrero 2022  
Hora: 17:00.  
TLP. 0997856129.  
francisco.vizuite@33gmail.com.

## Document Information

---

Analyzed document	DIAZ SALAS JHON JAIRON - CASO DE ESTUDIO.pdf (D131235641)
Submitted	2022-03-23T02:09:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	jdiaz@fafi.utb.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	jfonsecav.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html">https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html</a> Fetched: 2022-03-23T02:09:00.0000000	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.webyempresas.com/tipos-de-capacitacion/">https://www.webyempresas.com/tipos-de-capacitacion/</a> Fetched: 2022-03-23T02:09:00.0000000	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://conceptodefinicion.de/capacitacion/">https://conceptodefinicion.de/capacitacion/</a> Fetched: 2022-03-23T02:09:00.0000000	 2
<b>SA</b>	<b>A7.Godoy.Mateo.GestiondeTalentoHumano.docx</b> Document A7.Godoy.Mateo.GestiondeTalentoHumano.docx (D110577104)	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://factorial.mx/blog/evaluar-el-desempeno-laboral/">https://factorial.mx/blog/evaluar-el-desempeno-laboral/</a> Fetched: 2022-03-23T02:09:00.0000000	 4

---