



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**PERIODO DICIEMBRE 2022 - MAYO 2023**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL TALLER AUTOMOTRIZ DE  
JONATHAN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023**

**EGRESADA:**

**JHOEL ALEXANDER YANEZ TORRES**

**TUTOR:**

**ING. TAYRON CESAR TROYA TERRANOVA**

**AÑO:**

**2023**

## CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
2. JUSTIFICACIÓN .....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1. Objetivo General .....	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	8
5. MARCO CONCEPTUAL.....	9
6. MARCO METODOLÓGICO .....	15
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	18
9. CONCLUSIÓN.....	23
10. RECOMENDACIONES .....	24
11. BIBLIOGRAFÍA.....	25
12. ANEXO .....	27

## RESUMEN

El estudio se llevó a cabo en la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN” en Babahoyo, y se determinó que la falta de gestión del talento humano conduce a un ambiente de trabajo tenso y conflictivo en el área de producción, lo que resulta en un bajo desempeño laboral y una falta de sentido de progreso. El objetivo de la investigación fue evaluar la gestión del recurso humano para mejorar la productividad de la empresa. Se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias, incluyendo información proporcionada por la empresa, libros, revistas y sitios web. Este caso de estudio se justifica, porque actualmente la gestión del talento es un conjunto de prácticas o políticas que apuntan principalmente a las acciones requeridas para controlar, gestionar y mejorar el desempeño de las personas. En la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, se desarrolla en un entorno muy fluido y cambiante, lo que facilita la pérdida de competitividad en un corto período de tiempo e impone una serie de obstáculos que nos impiden permanecer en el mercado. Por ello, es muy importante que las empresas enfrenten la situación durante varios eventos e incidentes y busquen alternativas para superarlos, así poder mantener una buena posición en el futuro para lograr un excelente nivel de eficiencia y eficacia. La metodología empleada fue cualitativa, utilizando el paradigma crítico propositivo para analizar directamente cada aspecto relacionado con la gestión del talento humano. Los datos se recopilaron a través de encuestas a los trabajadores y observación directa. Se concluyó que es necesario establecer un plan de capacitación basado en las necesidades reales de gestión y operación del talento humano para mejorar el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Gestión del talento humano, Productividad, Ambiente laboral, Capacitación

## ABSTRACT

The study was carried out in the company “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN” in Babahoyo, and it was determined that the lack of human talent management leads to a tense and conflictive work environment in the production area, resulting in poor work performance and a lack of sense of progress. The objective of the research was to evaluate human resource management to improve the company's productivity. Both primary and secondary sources were used, including information provided by the company, books, journals and websites. This case study is justified, because currently talent management is a set of practices or policies that mainly point to the actions required to control, manage and improve the performance of people. In the company “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, it is developed in a very fluid and changing environment, which facilitates the loss of competitiveness in a short period of time and imposes a series of obstacles that prevent us to remain in the market. Therefore, it is very important that companies face the situation during several events and incidents and look for alternatives to overcome them, so they can maintain a good position in the future to achieve an excellent level of efficiency and effectiveness. The methodology employed was qualitative, using the critical propositional paradigm to directly analyze each aspect related to human talent management. Data were collected through employee surveys and direct observation. It was concluded that it is necessary to establish a training plan based on the real needs of management and operation of human talent to improve work performance.

**Key words:** Human talent management, Productivity, Work environment, Training.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente, observamos que las organizaciones exigen que las responsabilidades de la compañía se distribuyan entre varias personas, por lo que la dirección de Recursos Humanos debe crear un estilo de gestión entre los empleados que permita desarrollar conjuntamente los objetivos de la compañía, además de que esto tendrá un efecto en el futuro, hará que las compañías sean más competitivas y que los empleados sean más eficientes.

La empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN” de la ciudad de Babahoyo, sabe que es necesario tener conocimientos técnicos para llevar un buen control sobre los demás. Por ello, un líder debe poseer buenas habilidades comunicativas e interpersonales que le permitan a sus compañeros de trabajo desempeñarse de manera más efectiva, ya que de lo contrario se evidencia que su rendimiento ha decaído.

Se encontró que la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN” de la ciudad de Babahoyo carece de gestión del talento humano, lo que genera un ambiente laboral estresante, conflictos en las áreas de producción con bajo aporte de mano de obra, desconfianza por la incompetencia, no se desarrollan en consecuencia. Los problemas de origen económico, político, social y emocional, por lo que estas situaciones pueden ser el resultado de su indiferencia hacia el liderazgo humano.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Este caso de estudio se justifica, porque actualmente la gestión del talento es un conjunto de prácticas o políticas que apuntan principalmente a las acciones requeridas para controlar, gestionar y mejorar el desempeño de las personas. En la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, se desarrolla en un entorno muy fluido y cambiante, lo que facilita la pérdida de competitividad en un corto período de tiempo e impone una serie de obstáculos que nos impiden permanecer en el mercado. Por ello, es muy importante que las empresas enfrenten la situación durante varios eventos e incidentes y busquen alternativas para superarlos, así poder mantener una buena posición en el futuro para lograr un excelente nivel de eficiencia y eficacia.

Este caso es viable de manera directa ya que, la gestión del talento humano es un factor importante para la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, debido a que necesita responder rápidamente a los cambios, es por ello que el estudio tiene un efecto beneficioso en ayudar al desarrollo de los empleados a través de la implementación del programa de capacitación y actualice a los empleados. Es muy importante para la empresa porque ayuda a actualizar los conocimientos para mejorar la eficiencia, capacidades y aumentar su probabilidad operativa y aumentar la productividad de la empresa.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Evaluar la administración del recurso humano, con el fin de incrementar la productividad de la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de la ciudad de Babahoyo.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar una base teórica que se sustente en los autores y temas de interés relacionados con la gestión del talento humano.
- Identificar cuáles son las causas más relevantes que afectan el desempeño de los empleados de la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de la ciudad de Babahoyo.
- Analizar el proceso de gestión del talento humano para la “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de la ciudad de Babahoyo.

#### **4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio de caso aborda la temática de la Gestión del Talento Humano en el “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de La Ciudad De Babahoyo Para El Periodo 2023, se relaciona con la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, además, se encuentra enmarcado dentro de la sublínea de investigación de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que la gestión del talento humano forma parte de los procesos administrativos tanto de las empresas privadas como de las públicas.



## **5. MARCO CONCEPTUAL**

### **Talento humano**

Es importante que las empresas implementen la gestión del talento para comprender el potencial de los empleados existentes, Vallejo, explica que el talento humano:

Busca el desarrollo y participación del capital humano, mejorando las competencias de todos los colaboradores de la empresa; La gestión de recursos humanos permite la comunicación entre los empleados y las organizaciones, se involucra en las necesidades y deseos de las empresas y los empleados, los ayuda, apoya y proporciona un desarrollo personal que enriquece la personalidad y el impulso de cada empleado (2020, pág. 100).

La empresa no conoce acerca del talento humano porque no existe una persona que se especialice en conocer todos los procesos que deben adaptarse en el “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, para que los empleados sean de gran calidad y se comprometan con la misma.

### **Modelos de Gestión del Talento humano**

Para que las organizaciones sean exitosas, deben seguir un modelo de gestión de personas que satisfaga a todos los involucrados en el trabajo: los empleados se sienten felices con su labor y los empleadores se sienten complacidos.

De acuerdo al autor Mendiola, el modelo de gestión del talento como práctica implica una serie de procedimientos, que están organizados de manera sistemática y se ejecutan velozmente. Estos procedimientos se entrelazan y se benefician mutuamente para formar un modelo de administración de los recursos humanos.

Cada organización puede escoger el modelo de talento que más le convenga (2022, págs. 95-100).

En la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, es esencial entender la importancia de la administración de personas para evaluar las necesidades y reclutar talento que mejore el desempeño y el crecimiento. Para ello, es necesario aplicar un modelo de gestión adecuado basado en la necesidad de la organización en ese momento.

### **Objetivos del área de Recurso Humano**

Las compañías deben seguir el procedimiento que sea necesario dentro campo de trabajo y alinear objetivos tanto individualmente como con la empresa. Según Chívamelo define:

La función de Recursos Humanos se encarga de la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de métodos que promuevan el desempeño eficiente del personal, además, la organización es el medio a través del cual las personas que trabajan en ella logran sus objetivos personales que estén relacionados de manera directa o indirecta con el trabajo (2021, págs. 45-47).

Al no conocer todos los detalles de la contratación de personas de el “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, no se alinea al objetivo principal de los recursos humanos, que es ofrecer y desarrollar a las personas de manera que se ajusten a las metas de la empresa.

## **Planificación de modelo gestión del talento humano**

Velásquez, puntualiza que la planificación del modelo de personas es un método que tiene como objetivo reconocer y premiar a los empleados: “Para comenzar, debería definir su estrategia de negocios” Esto hará que su necesidad de capital humano sea más evidente. Una vez que se clarifique el panorama en cuanto a ese asunto, inicie la búsqueda de individuos talentosos” (2021, pág. 35).

Es esencial que el “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, cuente con un modelo de gestión del talento humano adecuado, sin embargo, es necesario planificar con anticipación para que las necesidades de la organización y la reducción del bajo desempeño de los empleados sea una prioridad.

## **Gestión**

Son procedimiento de administración que involucra una serie de tareas, entre ellas las actividades en las organizaciones y la coordinación.

La gestión es el procedimiento de planificación y organización de actividades y recursos de una compañía con el objetivo de alcanzar metas específicas de la manera más eficiente y efectiva posible. La eficacia de la gestión se relaciona con la consecución de los objetivos de manera correcta, sin gastar demasiado (2021, págs. 9-15).

En la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, no existe una eficiente ejecución de labores dentro de los plazos preestablecidos para los trabajos a entregar, ya que no existe una gestión que los ayude a cumplir con sus responsabilidades de manera correcta.

## **Objetivos de la gestión**

Para Hernandez, es una acción presente en las organizaciones que tiene como propósito resolver problemas: es una tarea que requiere estudio, dedicación, perseverancia y sensibilidad, con el fin de que las personas sean transmisoras de conocimiento. (2019, pág. 112).

Dado que no cuentan con una gestión administrativa, es muy difícil para la compañía lograr los objetivos de gestión, que es un concepto más específico que tiene características particulares que permiten resolver problemas específicos de la industria.

## **Importancia de la gestión**

La gestión es importante por qué contribuye a la identificación de métodos que busquen el desarrollo de la compañía. De acuerdo a lo mencionado por Linares:

Es importante porque sirve de sustento para llevar a cabo actividades planificadas que se cumplan, lo cual genera innovación efectiva, además da una dirección al comportamiento y facilita la incorporación de talento humano y su desarrollo, lo que a su vez aumenta la productividad y efectividad de toda la organización al dirigir los esfuerzos del equipo hacia el logro de un objetivo. (2022, pág. 68)

En la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, la gestión está infravalorada porque no utiliza la estrategia, lo cual es importante porque se basa en crear innovación y mejorar la eficiencia en toda la organización.

## **Desarrollo del talento humano**

Es esencial fomentar el desarrollo del talento, esto ayuda a involucrar a los empleados en la compañía:

El talento humano es una forma de incluir el desarrollo de los empleados para cambiar su comportamiento, lo que requiere un proceso de aprendizaje que permita transformar el comportamiento en el ambiente de trabajo y entender temas de interés. Cambiar el comportamiento es más complejo y toma más tiempo porque involucra una serie de sesiones de entrenamiento.

El desarrollo de talentos es fundamental, lo que se refleja principalmente en la disposición de los colaboradores de continuar trabajando en la empresa y promover el progreso laboral, en la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”.

### **Retención del talento humano**

Gorrochategui, comenta que es crucial para la corporación retener a trabajadores talentosos y productivos: es esencial para la corporación albergar a una fuerza laboral con capacidad. Es más importante aún que esta capacidad permanezca en su organización por un periodo más extenso. El empleado debe sentirse estimulado y apreciado. (2020, pág. 42)

Una parte fundamental del modelo de gestión del talento para la compañía es la retención de empleados, que se relaciona con la estrategia de remuneración de la compañía y otros métodos para mantener a los empleados felices. Como resultado, los empleados de la compañía “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, están desmotivados.

### **Estrategia de Gestión del Talento**

Según Hernandez, se trata de estrategias capaces de desarrollar los recursos humanos de una organización porque son el activo más importante: “La gestión del talento no es solo una lista de requisitos a cumplir, es una estrategia que requiere una

implementación cuidadosa, un seguimiento periódico y un seguimiento y mejora continuos.” (2022, pág. 78).

El propietario de la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, no conoce la estrategia de talento, por lo tanto, no se garantiza la permanencia de los empleados, muchos talentos se adquieren sin generar esta estrategia, el personal se puede mejorar continuamente.

### **El proceso de capacitación**

El propósito de la capacitación es incrementar el conocimiento de los empleados, ya que las compañías están en constante evolución:

Dessler, afirma que la formación se ha vuelto más integral que hace unos años. Los programas de mejora de la calidad de hoy requieren que los empleados dibujen gráficos y analicen datos. Además, los empleados existentes pueden necesitar capacitación en habilidades como el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la comunicación. (2019, pág. 82).

En la empresa objeto de estudio, rara vez se capacita a los empleados, no se les transfiere el conocimiento de manera que no conduzca a cambios de comportamiento que tengan un efecto beneficioso en su desempeño laboral, y al capacitar a los empleados de esta manera, habrá una mejor comunicación, porque si los empleados saben escuchar a cualquier pregunta y resolverlas durante el trabajo.

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

### **Metodología**

De acuerdo con el paradigma identificado como crítico activo, la dirección epistemológica que se aplicará a la ejecución de esta encuesta es cualitativa, es decir, se analizará directamente cada aspecto relacionado con la gestión del talento humano, utilizando métodos inductivos, deductivos, para comprender los diversos aspectos de la parte del problema, para sacar conclusiones, sugerir y elaborar las recomendaciones. Para realizar este estudio se aplicará el siguiente modelo de investigación:

### **Investigación de campo**

Se utilizará este modelo de investigación porque proporciona acceso directo a la realidad para recopilar información sobre el desempeño de los empleados y las formas en que la gestión de recursos humanos lo afecta. Para construir este vínculo se utilizarán herramientas como cuestionarios y encuestas para encontrar posibles soluciones a los problemas investigados.

### **Investigación bibliográfica**

Este método será empleado para la investigación, ya que me permitirá recolectar información pertinente para el problema a resolver. Esta información se conseguirá a través de la lectura de libros como, por ejemplo: el desarrollo de habilidades, la administración del talento humano, los ensayos, las revistas científicas, los informes técnicos, etc.

## **Tipo de Investigación**

Para llevar a cabo el estudio, se emplearán tres tipos de investigación:

### **Investigación descriptiva**

Se empleará este método de investigación, ya que le permitirá a la investigación enfocarse en las características más importantes de la administración del talento humano, a través de observaciones de campo y luego encuestas dirigidas a los empleados con el objetivo de resolver los problemas más importantes que causan el bajo desempeño laboral, estos datos se codificarán, tabularán y analizarán a través de la estadística descriptiva.

### **Investigación exploratoria**

Se utilizará este método de investigación porque permitirá conocer directamente las causas del bajo desempeño laboral debido a la gestión de personas, es decir, adquiriré experiencia en el campo empresarial a través de mi estadía en la compañía, lo que será de utilidad para la empresa.

### **Investigación correlacional**

Este método será empleado debido a que nos permitirá evaluar la correlación entre la variable independiente (Gestión) y la dependiente (Talento Humano), sin que esto implique que una sea la causa de la otra.

### **Técnica de recolección de información**

Para recolectar, procesar, analizar e interpretar la información, se llevó a cabo de la encuesta y la entrevista que son una herramienta diseñada para obtener información con preguntas abiertas y cerradas con el fin de ampliar los criterios y obtener algunas características cualitativas de la recolección de datos en esta.



## **7. RESULTADOS**

Con la finalidad es conocer la información estadística de la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de la ciudad de Babahoyo. Se utilizo el programa Excel para procesar y tabular la información obtenida en la encuesta, y los resultados, que consideramos en detalle a continuación, se presentan de forma gráfica y en función del número de respuestas dadas por los encuestados, cuyas interpretaciones se refieren a los porcentajes calculados. de los datos tabulares resultantes. en el estudio, lo que se muestra en los gráficos correspondientes a cada ítem. La presentación gráfica está realizada en colores pastel. El análisis de los resultados se basa en supuestos y el propósito de la apertura de la investigación.

## 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La entrevista realizada al propietario de la empresa objeto de estudio, nos ayudó a obtener conocimiento sobre la situación actual del taller y a identificar cuáles son las causas más relevantes que afectan el desempeño de los empleados de la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, de la ciudad de Babahoyo.

*Tabla 1. Preguntas de la entrevista al propietario*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿La empresa que usted dirige tiene problemas con la gestión del talento humano?	Si, porque he notado un bajo rendimiento por parte de mis trabajadores lo que evidencia falencias existentes en la gestión de talento humano.
2	¿Cree usted que los problemas que se dan dentro de la empresa son por la mala gestión del talento humano?	La mala gestión de talento humano es una causa de problemas porque no se coordina de forma eficiente al personal y por este motivo se presentan conflictos dentro de las distintas áreas.
3	¿Cómo propietario de la organización aplica de forma adecuada el manual de procedimientos laborales?	Para mi perspectiva sí, claro que con el paso del tiempo debo realizar cambios y reestructurar cambios con el fin de obtener un manual de procedimientos laborales adecuados.
4	¿Usted como propietario de la empresa toma decisiones que tengan que ver con el talento humano?	De forma indirecta porque las decisiones son consultadas conmigo.
5	¿Cree usted que el bajo desempeño laboral que se vive en la empresa se debe a que no se dan las tareas que le corresponde a cada empleado?	Esto sucede porque no se realizamos de forma correcta el reclutamiento y selección del personal por ende existen empleados que desconocen de ciertas actividades que se les asigna.

<p>6 ¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?</p>	<p>Los empleados quieren ser los mejores en lo que hace lo que ocasiona que se cree un ambiente competitivo.</p>
<p>7 ¿Existen reuniones para conversar sobre cómo está el ambiente laboral en la empresa?</p>	<p>Hasta el momento no hemos realizado reuniones para conversar sobre el tema, pero es una buena acción que puede ayudar a mejorar las problemáticas en esta área.</p>
<p>8 ¿Realiza capacitaciones a su personal de forma permanente?</p>	<p>Si se realizan capacitaciones, pero solo cuando existe algún tema nuevo que debe ser de conocimiento para todos los empleados, pero de forma constante no se realizan capacitaciones al personal.</p>
<p>9 ¿Cree usted que capacitando a los empleados se mejorara el desempeño laboral en la empresa?</p>	<p>La capacitación si sería una buena técnica para aumentar el rendimiento porque los trabajadores van a tener más conocimientos lo que les permitirá cumplir con éxito todos los trabajos.</p>
<p>10 ¿Cree usted que un Modelo de gestión de talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral en la Empresa TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN, de la ciudad de Babahoyo?</p>	<p>Sí, porque en los modelo de gestión se detallan las directrices a seguir para llevar a cabo los procedimientos adecuados, además de que se deben emplear para que los empleados incrementen su productividad. Sin embargo, en este momento no es necesario implementar un patrón de gestión.</p>

*Elaborado por el autor.*

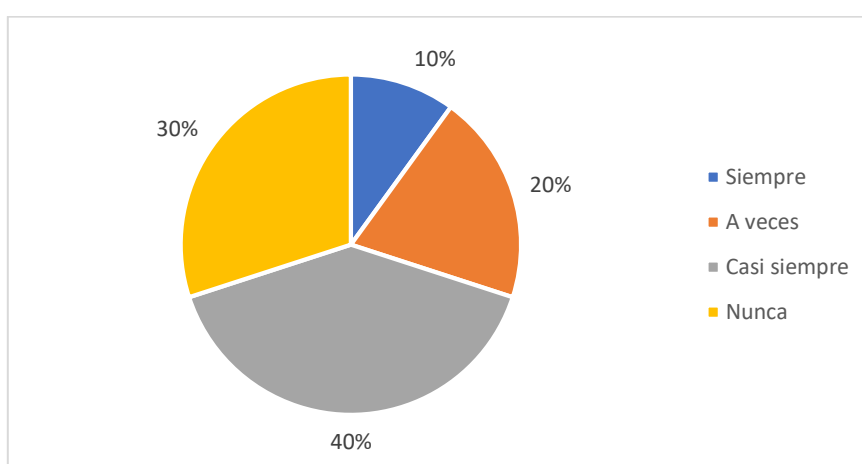
Para la encuesta a los empleados no se realizo una muestra ya que la población es de diez personas. Se tomaron las preguntas más relevantes que se detallan a continuación.

**¿La administración del departamento de Talento humano fomenta el crecimiento eficiente del personal?**

*Tabla 2. El Talento humano fomenta el crecimiento eficiente*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Siempre	1	10%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

*Elaborado por el autor.*



*Gráfico 1. El Talento humano fomenta el crecimiento eficiente.*

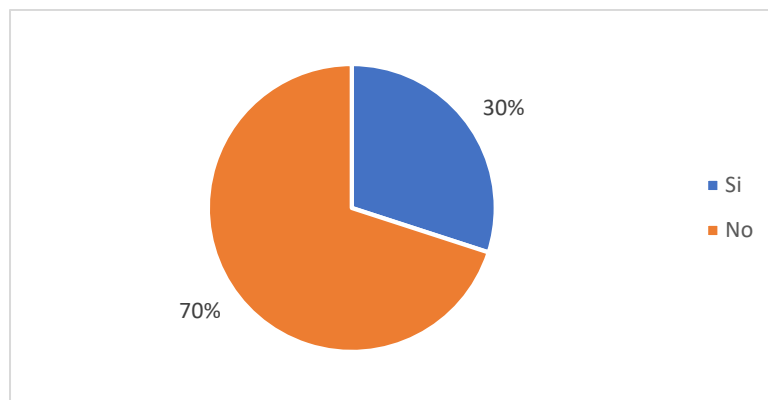
**Análisis:** Los encuestados que representan el 40 % piensan que casi siempre promueven el desarrollo eficiente del personal, el 30 % manifiesta que nunca lo hace, el 20 % indica que a veces y el 10 % que siempre lo hace.

**¿El personal es evaluado de acuerdo a las funciones que desempeña?**

*Tabla 3. El personal es evaluado.*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

*Elaborado por el autor.*



*Gráfico 2. El personal es evaluado.*

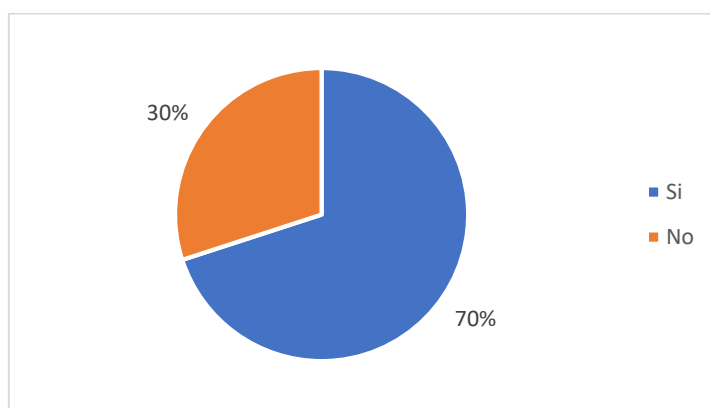
**Análisis:** En base a las encuestas realizadas, se les preguntó a los empleados que, si bien el 70% dijo que no se los evaluaba según la función, el 30% dijo que sí.

**¿Considera Ud. que el ambiente laboral influye en las actividades que realiza?**

*Tabla 4. El ambiente laboral influye en las actividades*

Respuestas	Empleados	Porcentajes
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

*Elaborado por el autor.*



*Gráfico 3. Ambiente laboral*

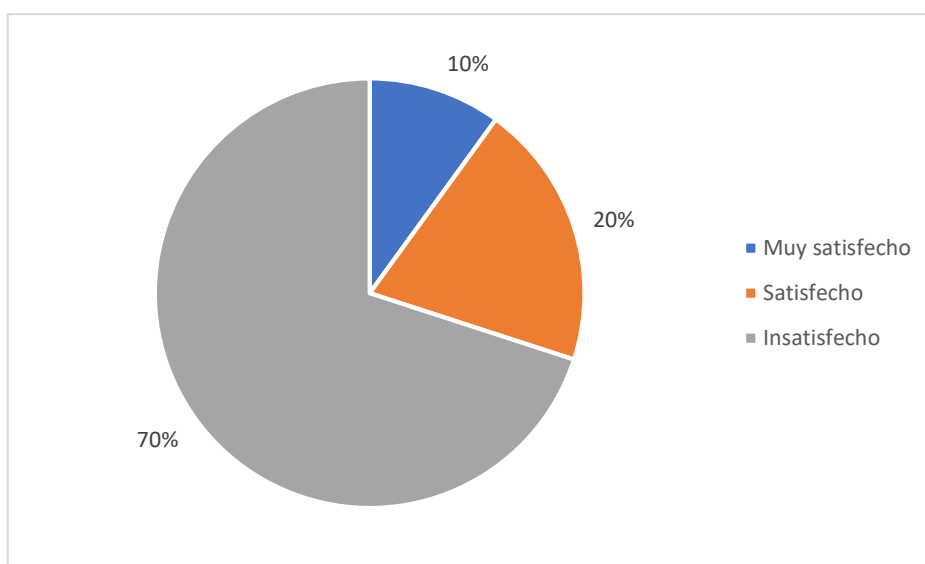
**Análisis:** En la encuesta, el 70% de los encuestados indicaron que sí, el ambiente laboral afecta sus actividades, en contraste, el 30% dijo que no es así.

## ¿Está usted satisfecho de la gestión del departamento de talento humano?

*Tabla 5. gestión del talento humano*

Respuestas	Empleados	Porcentajes
Muy satisfecho	1	10%
Satisfecho	2	20%
Insatisfecho	7	70%
Total	10	100%

*Elaborado por el autor.*



*Gráfico 4. Gestión del talento humano*

**Análisis:** De los encuestados, el 70% se siente insatisfecho con el departamento de recursos humanos, el 20% está contento y el 10% está muy satisfecho.

## 9. CONCLUSIÓN

Luego de evaluar las metodologías de investigación implementadas, se pudo confirmar que el manejo actual de los recursos humanos en la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN” se ve afectado, ya que no hay nadie con experiencia en el área de RR.HH. lo que hace que las elecciones sean inadecuadas, los empleados no comprenden los trabajos que deben realizar y tampoco se le da la debida importancia a esta área, por lo tanto, seguirán cometiendo los mismos errores.

El análisis de la entrevista realizada al propietario reveló que el creía que había cubierto todas las áreas de la empresa y no tenía el presupuesto para contratar a alguien para hacerlo y seguir los procedimientos y no sabía que las empresas necesitan profesionales de recursos humanos para desarrollar estrategias que identifiquen responsabilidades y planes de acción efectivos para influir en los empleados y mejorar la situación interna.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados mostraron que un alto porcentaje de ellos estaban insatisfechos con la administración de los recursos humanos, ya que no existían canales de comunicación adecuados entre el personal, lo cual generaba la necesidad de trabajar horas extras para cumplir con sus funciones. Asimismo, se evidenció que, por no realizar un proceso de selección acertado, no se contaba con el personal idóneo para cada puesto laboral.

Se descubrió que la administración de recursos humanos está siendo deficiente ya que los procesos de reclutamiento, selección, entrenamiento, evaluación de desempeño y otros no se están implementando correctamente. Esto se refleja en el desempeño laboral insuficiente de los empleados de la organización.

## **10. RECOMENDACIONES**

Para mejorar el manejo de los recursos humanos, se sugiere lo siguiente:

- Contratar a un profesional de recursos humanos que se encargue de la administración de los mismos.
- Utilizar herramientas como el análisis de necesidades de recursos humanos, el análisis de puestos de trabajo y el análisis de cargos para identificar las necesidades de la empresa.
- Realizar un proceso de selección eficaz para filtrar a los candidatos adecuados para cada puesto.
- Establecer canales de comunicación para mantener una buena relación entre el personal y los directivos.
- Establecer procesos de entrenamiento adecuados para mejorar el desempeño laboral de los empleados.
- Realizar evaluaciones de desempeño y retribución justa para motivar a los empleados.
- Implementar un sistema de gestión de recursos humanos para monitorear los procesos de selección, entrenamiento, evaluación y retribución.



## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Becilla & Juárez. (2021). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. Mexico: Person patria. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78246590001>
- Chívamelo M. (2021). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill.
- Dessler L & Oubina F. (2019). El talento humano : aspectos claves en la gestión de personas. Buenos Aires: Ugerman.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.actiondocID=4627019&query=TALE>
- Disalvo M. & Fernandez H. (2017). Administración de recursos humanos. Mexico DF: AUSTRAL.  
<https://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&pg=PA252&dq=desempe%33%B1>
- Gorrochategui B. (2020). Relaciones humanas y laborales de una empresa. Barcelona: EDICIONES MARTÍNEZ ROCA.  
[https://books.google.co.ve/books?id=rxSYNzKp73UC&printsec=frontcover&source=gs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=rxSYNzKp73UC&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hernandez P. (2019). Gestión del talento humano y del conocimiento. Lima: DEUSTO.  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com portamiento+organizacional](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com+portamiento+organizacional)
- Hernandez S. (2022). La nueva gestión del talento humano construyendo compromisos. Segunda Edición. Mexico: Driller.  
[disposition=inline%3B+filename%3DMODELOS\\_DE\\_GESTION\\_POR\\_COMPETENC](https://books.google.com.ec/books?id=3DMODELOS_DE_GESTION_POR_COMPETENC)
- Ignacio I. (2019). Gestión del Talento Humano. Mexico: Person.
- Linares J. (2022). Conectar talento, proyectar eficacia, ganar productividad uniendo recurso humanos y tecnológicos. México: Profit Editorial.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=5307936&query=com>
- Mendiola G. (2022). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta de pintura de vehículos. AUSTRAL. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532010>
- PATRICIA ANN. (2009). MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO. ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN. Madrid: EDICIONES DESTINO.
- Pinales F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo Salud y factores Psicosociales. Bogota: DEUSTO.  
<https://ebookcentral.proquest.com/li/utbabsp/reader.action?docID=3227752&query=com>
- Rene Fernández. (2015). COMUNICACION EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO. Barcelona: Paraninfo.  
<https://books.google.com.ec/books?id=bObxCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunic#v=onepage&q&f>
- Vallejo R. (2020). Gestión del talento humano. Primera Edición. Barcelona: CLICK EDICIONES.  
<https://books.google.com.ec/books?id=EJ2CCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conc>

epto+de+compensaciones+y+remuneraciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiXvqbb7pjeAhUGzlkKHYhNBV8Q6AEIQDAF#v=onepage&q=oncep

Velásquez P. (2021). El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques. Mexico: Person. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187243745002>

Vera Jeniffer. (2016). PROCESO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA. España: PATRIA. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com>

## 12. ANEXO

### Anexo 1: Entrevista al propietario de la empresa Taller automotriz de Jonathan



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO (FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA) CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

¿La empresa que usted dirige tiene problemas con la gestión del talento humano?

-----

¿Cree usted que los problemas que se dan dentro de la empresa son por la mala gestión del talento humano?

-----

¿Usted como gerente de la empresa toma decisiones que tengan que ver con el talento humano?

-----

¿Cómo directivo de la organización aplica de forma adecuada el manual de procedimientos laborales?

-----

¿Cree usted que el bajo desempeño laboral que se vive en la empresa se debe a que no se dan las tareas que le corresponde a cada empleado?

-----

¿Existen reuniones con directores de área para conversar sobre cómo está el ambiente laboral en la empresa?

-----

¿Realiza capacitaciones a su personal de forma permanente?

-----

¿Cree usted que capacitando a los empleados se mejorara el desempeño laboral en la empresa?

-----

¿Cree usted que un Modelo de gestión de talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral en la Empresa TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN, de la ciudad de Babahoyo?

-----

## Anexo 2: Encuesta a los empleados de la empresa taller automotriz de Jonathan



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

#### (FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA) CUESTIONARIO DE ENCUESTA

¿Conoce Ud. el reglamento interno de la empresa?

*Tabla 6. Reglamento interno*

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>porcentajes</b>
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Análisis:** En los resultados obtenidos se puede determinar que el 70% manifiesta que no conoce el reglamento interno de la empresa, mientras que el 30% menciona que si conocer.

¿La institución tiene lineamientos al momento de ejecutar el proceso de selección y contratación de personal?

*Tabla 7. Lineamientos de sección*

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Siempre	1	10%
a veces	3	30%
Nunca	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Análisis:** En base de las encuestas realizadas el 60% indica que la empresa “TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN”, nunca tiene lineamientos en la selección y contratación de personal, el 30% dice que a veces y el 10% señalan que siempre tiene lineamientos.

**¿El área de Talento Humano implementa indicadores de gestión para comprobar el cumplimiento de las funciones?**

*Tabla 8. Indicadores de gestión*

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	1	10%
No	7	70%
Tal vez	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Análisis:** De los trabajadores encuestados el 70% manifiestan que no implementan los indicadores de gestión el 20% mencionan que tal vez implementa y el 10% indican que si implementan indicadores.

**¿El departamento de talento humano genera mecanismos de motivación al personal?**

*Tabla 9. Motivación al personal*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Siempre	2	20%
Usualmente	2	20%
Nunca	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Análisis:** En los resultados obtenidos se puede analizar que el 60% manifiesta que nunca usan mecanismos de motivación, el 20% mencionaron que usualmente mientras que el 20% indica que siempre implantan estos mecanismos.

**¿Ha tenido que realizar horas extras para cumplir con sus actividades laborales?**

*Tabla 10. Horas extras*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	5	50%
No	1	10%
A veces	2	20%
Nunca	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Análisis:** En base a las encuestas realizadas el 50% de los empleados respondieron que, si hacen horas extras, el 20% a veces realiza, el 20% nunca, el 10% no realiza horas extras.

**¿Considera Ud. que el espacio físico donde realiza sus actividades laborales es el adecuado?**

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>Porcentajes</b>
Bueno	2	20%
Regular	3	30%
Malo	5	50%
Total	10	100%

**Análisis:** los empleados encuestados el 50% consideran malo el espacio de trabajo, el 30% manifiestan que es regular y el 20% califica como bueno el espacio para realizar las actividades.

## ANEXO 3: RUC de la empresa

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Apellidos y nombres</b> CARRILLO BRAVO JONATHAN JOSE		<b>Número RUC</b> 1206182196001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - NEGOCIO POPULAR	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 04/05/2009	<b>Fecha de actualización</b> 15/01/2018	
<b>Inicio de actividades</b> 04/05/2009	<b>Reinicio de actividades</b> 18/06/2013	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO		
<b>Dirección</b>		
Calle: TRANSVERSAL QUINTA Número: S/N Intersección: CUARTA LONGITUDINAL Código postal: 120105 Referencia: FRENTE A LA IGLESIA DIOS ESTA AQUI		
<b>Medios de contacto</b>		
Email: junior19891928@hotmail.com Celular: 0990425001		
<b>Actividades económicas</b>		
• G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMÓTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMÓTORES Y CARGA DE BATERÍAS.		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 1	<b>Cerrados</b> 0	
<b>Obligaciones tributarias</b>		
• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES		

## ANEXO 4: Carta de Autorización

Babahoyo, 13 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **TALLER AUTOMOTRIZ “JONATHAN”**, de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **JHOEL ALEXANDER YANEZ TORRES**, de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL TALLER AUTOMOTRIZ DE JONATHAN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



**Jhoel Alexander Yáñez Torres**

CI: 1206448332




CI: 1206182196

Telf. 0989425699



## ANEXO 5: Reporte Antiplagio

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

### JHOEL YANEZ TORRES...

**< 1%** Similitudes

**4%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas


**0%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: JHOEL YANEZ TORRES....docx	Depositante: TROYA TERRANOVA TAYRON CESAR	Número de palabras: 3258
ID del documento: b978bbf908ffc55053150c4ec9db59f6fdb05c57	Fecha de depósito: 30/3/2023	Número de caracteres: 21.043
Tamaño del documento original: 49,58 ko	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 30/3/2023	

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

#### Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #016520 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)