



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Tesis previa a la obtención del  
título de Ingeniero en Gestión  
Empresarial**

**TITULO**

**DISEÑO DE UN MODELO EFICAZ DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO  
CON VISIÓN Y LIDERAZGO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE  
LAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**Autora**

**EGDA. EMMA IRENE HABE CRIOLLO**

**Directora de Tesis**

**ING. MARIANA SOTOMAYOR ALCIVAR**

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2011**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

Tesis previa a la obtención del  
título de Ingeniero en Gestión  
Empresarial

**TITULO**

**DISEÑO DE UN MODELO EFICAZ DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO  
CON VISIÓN Y LIDERAZGO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE  
LAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**Autora**

**EGDA. EMMA IRENE HABE CRIOLLO**

**Directora de Tesis**

**ING. MARIANA SOTOMAYOR ALCIVAR**

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2011**

## **CERTIFICACIÓN**

La suscrita certifica que la tesis para la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial “DISEÑO DE UN MODELO EFICAZ DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO CON VISIÓN Y LIDERAZGO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS”, de la autoría de la Egresada Emma Irene Habe Criollo, ha sido revisada en todos sus componentes por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 17 de Mayo de 2011

Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar  
DIRECTORA DE TESIS

## **DECLARACIÓN**

Yo, Egda. Emma Irene Habe Criollo, autora de la tesis denominada “DISEÑO DE UN MODELO EFICAZ DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO CON VISIÓN Y LIDERAZGO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS”, declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad.

Egda. Emma Irene Habe Criollo

## DEDICATORIA

*Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y la oportunidad de crecer con sus bendiciones.*

*A mis padres, Alexandra Criollo y Juan Habe quienes con su esfuerzo y sacrificio han hecho posible la culminación de mi carrera, por impartirme sus consejos y enseñanzas que han sido mis pilares para seguir adelante y siempre buscar cumplir las metas que me he planteado.*

*A mis hermanos, Andrés, Noemí, Katherine Y Alexis quienes me han proporcionado un cariño incondicional y me han brindado la mayor de las alegrías.*

*A mí querida amiga Lupita Díaz, que siempre ha sido un soporte para mí en las decisiones que he tomado dándome consejos, haciéndome sentir protegida y respaldada en todo momento, de todo corazón gracias amiga por ser como eres por el gran apoyo que me has dado todos estos años.*

*Muchas gracias hoy y siempre.*

*Emma*

## AGRADECIMIENTO

*Detrás de cada meta, resultado o logro se encuentran ocultas muchas personas quienes con su cooperación, ayuda y apoyo constante hacen posible la realización de un trabajo.*

*Agradezco a Dios por haberme bendecido a lo largo de mi vida tanto personal como profesional, llenándome de fuerza, capacidad, y perseverancia.*

*A mi familia, quienes con su incondicional amor, comprensión, apoyo, constancia y paciencia han sabido guiarme forjando sólidos valores que me han ayudado a triunfar en este objetivo trazado.*

*A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y su personal docente, en especial a la Ing. Mariana Sotomayor, por los conocimientos compartidos y la buena predisposición para ayudarme en la elaboración del presente trabajo.*

*A mis amigos, con quienes he vivido experiencias inolvidables y han sabido acompañarme incondicionalmente en todo este tiempo.*

*Y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la elaboración de esta investigación.*

*Tengan siempre presente que en lo más recóndito de mi corazón está mi gratitud sincera.*

*Emma Habe*

*Yo conozco que todo lo puedes, y que no hay pensamiento que se esconda de tí.  
Job 42:2*

## CONTENIDO

Carátula .....	i
Hoja en blanco .....	ii
Copia de la portada.....	iii
Certificación .....	iv
Autoría .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice .....	viii
Resumen ejecutivo.....	xiv
Summary.....	xv
Introducción.....	xvi
<b>CAPITULO 1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática .....	2
1.2 Situación actual de la problemática.....	3
1.3 Problema de la investigación .....	4
1.4 Delimitación del problema .....	4
1.5 Justificación.....	5
1.6 Objetivos .....	6
1.6.1 Objetivos general .....	6
1.6.2 Objetivos específicos .....	6
1.7 Hipótesis .....	6



1.7.1 Hipótesis general .....	6
1.7.2 Hipótesis específicas.....	7
1.8 Variables .....	7
1.8.1 Variable independiente.....	7
1.8.2 Variable dependiente .....	7
1.9 Pronóstico .....	7
<b>CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Fundamentación conceptual .....	9
2.1.1 La interacción entre personas y empresas.....	9
2.1.1.1 Las organizaciones .....	9
2.1.1.2 La complejidad de las organizaciones.....	9
2.1.1.3 Misión.....	10
2.1.1.4 Visión .....	10
2.1.1.5 Los objetivos organizacionales .....	10
2.1.1.6 Eficacia y eficiencia.....	10
2.1.1.7 Las personas.....	11
2.1.1.8 La motivación .....	11
2.1.1.9 La comunicación .....	12
2.1.1.10 Las personas y las organizaciones .....	12
2.1.1.11 Objetivos individuales en comparación con los objetivos organizacionales .....	12
2.1.2 Sistema de administración de recursos humanos.....	13

2.1.2.1 Los recursos organizacionales .....	13
2.1.2.2 La administración de recursos humanos .....	13
2.1.2.3 La administración de recursos humanos como proceso .....	13
2.1.2.4 Objetivos de la administración de recursos humanos .....	14
2.1.3 Subsistema de integración de recursos humanos.....	14
2.1.3.1 Mercado de recursos humanos .....	14
2.1.3.2 Rotación de personal .....	15
2.1.3.3 Reclutamiento de personal.....	15
2.1.3.4 Selección de personal .....	15
2.1.3.5 Entrevista de selección .....	16
2.1.4 Subsistemas de organización de recursos humanos .....	17
2.1.4.1 Diseño de puestos .....	17
2.1.4.2 Descripción y análisis de puestos .....	18
2.1.4.3 Evaluación del desempeño .....	18
2.1.5 Subsistema de retención de los recursos humanos .....	19
2.1.5.1 Remuneración (administración de sueldos y salarios .....	19
2.1.5.2 Planes de prestaciones sociales .....	20
2.1.5.3 Calidad de vida en el trabajo.....	21
2.1.5.4 Relaciones con las personas .....	22
2.1.6 Subsistemas de desarrollo de recursos humanos.....	22
2.1.6.1 Capacitación y desarrollo del personal.....	23
2.1.6.2 Desarrollo organizacional.....	24

2.1.7 Subsistema de auditoría de recursos humanos .....	24
2.1.7.1 Sistema de información de recursos humanos .....	24
2.1.7.2 Ética y responsabilidad social .....	25
2.1.7.3 La auditoría de los recursos humanos.....	25
2.2 Fundamentación legal.....	26
2.3 Fundamentación teórica.....	30
2.3.1 La gestión del talento humanos .....	30
2.3.1.1 Objetivos de la gestión del recurso humano .....	32
2.3.2 Recursos humanos y el contexto organizativo .....	33
2.3.2.1 Recursos humanos y estrategia empresarial .....	33
2.3.3 Políticas de empleo.....	35
2.3.3.2 La ruptura laboral .....	38
2.3.4 Políticas de desarrollo de recursos humanos.....	39
2.3.4.1 La planificación de la carrera profesional .....	41
2.3.5 Políticas de retribución .....	42
2.4 Indicadores de la gestión de recursos humanos .....	45
2.4.1 Definición de indicadores .....	45
2.4.2 Indicadores de gestión en recursos humanos.....	45
2.4.3 La importancia de empezar a medir la gestión de recursos humanos	47
<b>CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Métodos y técnicas utilizadas en la investigación .....	50
3.1.1 Métodos .....	50

3.1.2 Técnicas.....	51
3.1.3 Población y muestra.....	51
<b>CAPITULO 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .</b>	<b>54</b>
4.1 Operacionalización de la hipótesis.....	55
4.2 Análisis e interpretación de los resultados .....	56
4.2.1 Encuesta a empresas.....	56
4.2.2 Encuestas a empleados.....	73
4.3 Contratación de los resultados de la investigación en relación a las preguntas de la encuesta realizada a los empleadores y empleados de las empresas de la ciudad de Quevedo .....	90
4.4 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	93
<b>CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
5.1 Conclusiones.....	97
5.2 Recomendaciones .....	98
<b>CAPITULO 6. PROPUESTA ALTERNATIVA .....</b>	<b>99</b>
6.1 Título .....	100
6.2 Justificación.....	100
6.3 Fundamentación .....	100
6.4 Objetivos .....	103
6.5 Importancia .....	103
6.6 Ubicación sectorial y física.....	104

6.7 Factibilidad .....	105
6.8 Plan de trabajo .....	105
Sección 1 .....	106
Sección 2 .....	108
Sección 3 .....	110
Sección 4 .....	117
6.9 Recursos .....	119
6.9.1 Presupuestos .....	121
6.10 Impacto .....	122
6.11 Evaluación.....	123
6.12 Instructivo de funcionamiento.....	123
7. Bibliografía .....	125
8. Anexos .....	126

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis para la obtención del título de ingeniera en gestión empresarial, tiene como objetivo principal “diseñar un modelo eficaz de gestión del recurso humano con visión y liderazgo para que las empresas de la ciudad de Quevedo, incursionen en un mejoramiento continuo, que permita el desarrollo profesional y el crecimiento organizacional, ya que en la actualidad, las organizaciones, en su mayoría, se encuentran en un permanente proceso de mejora, considerado como punto de partida para el cambio requerido a su entorno. LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO es un nuevo y dinámico modelo que se basa en entender y analizar los diferentes procesos y actividades que los conforman para efectos de poder mejorarlos sistemáticamente, estableciendo un esquema sencillo pero efectivo.

Se empezó con un análisis del por qué las empresas de la ciudad de Quevedo no realizan una buena gestión del talento humano, donde mediante información proporcionada por la cámara de comercio se pudo determinar que el 83% del mercado laboral está representado por pequeñas empresas, las mismas que mediante la aplicación de las encuestas realizadas tanto al empleador como al empleado se pudo determinar que presentan falencias en los procesos de selección y contratación, al obviar técnicas que ayudan a realizar un reclutamiento apropiado.

Se elaboro un modelo de gestión de recursos humanos con la finalidad de aportar con una guía útil en el desarrollo del capital intelectual de las empresas de la ciudad de Quevedo, basada en la investigación que se detalla en el marco teórico, este modelo consta de cuatro secciones: estructurar el contexto organizativo, políticas de reclutamiento, selección y contratación de personal, políticas de capacitación y desarrollo, políticas de incentivos para mejorar la gestión del empleado en las empresas.

## SUMMARY

The present thesis for the obtaining of the engineer title in managerial administration, has as main objective "to design an effective model of administration of the human resource with vision and leadership so that the companies of the city of Quevedo, intrude since at the present time in a continuous improvement that allows the professional development and the organizational growth, the organizations, in its majority, are in a permanent process of improvement, considered as starting point for the change required to its environment. THE ADMINISTRATION OF THE HUMAN RESOURCE is a new and dynamic model that is based on to understand and to analyze the different processes and activities that conform them for effects of being able to improve them systematically, establishing a simple but effective outline.

You began with an analysis of the why the companies of the city of Quevedo don't carry out a good administration of the human talent, where by means of information provided by the Chamber of Commerce you could determine what 83% of the labor market is represented by small companies, the same ones that by means of the application of the carried out surveys as much to the employer as to the employee you could determine that they present falencias in the selection processes and recruiting, when obviating technical that help to carry out an appropriate recruitment.

You elaborates a model of administration of human resources with the purpose of contributing with an useful guide in the development of the intellectual capital of the companies of the city of Quevedo, based on the investigation that is detailed in the theoretical mark, this model coast of four sections: to structure the organizational context, political of recruitment, selection and recruiting of personal, political of training and development, political of incentives to improve the employee's administration in the companies.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a la imperante necesidad de establecer ventajas competitivas de largo plazo, las cuales puedan adaptarse, en su naturaleza, a los cambios que su entorno de acción les exige.

En la última década se está intentando transformar el concepto clásico de “Administración de Personal” con la carga administrativa y burocrática que el concepto implica, en algo moderno y eficaz que suele denominarse administración o gestión de recursos humanos. Hoy en día ya no resulta suficiente una política exclusivamente concentrada en la negociación de convenios colectivos o en reducir huelgas laborables; ahora importa más una adecuada planificación de personal que ahorre costos laborales, un análisis de puesto de trabajo que permita rentabilizarlos o una administración eficaz que rentabiliza la estructura organizativa de las empresas.

Las empresas funcionan gracias a una serie de elementos que en economía se denominan factores de producción, los cuales se conocen como tierra, trabajo, capital.

Todos estos factores son imprescindibles pero el fundamental y más delicado por su complejidad es el factor de trabajo, el cual es realizado por personas. Una adecuada gestión del recurso humano es la clave para el éxito empresarial. La gestión del recurso humano contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de sus objetivos organizacionales.

Para que el sueño de un negocio propio se convierta en una realidad sostenible, es necesario tener en cuenta que de todos los factores, el humano es el más importante, elegir el perfil adecuado que se adapte y desempeñe la función para la cual se está contratando, hacerle un



seguimiento constante y aplicar las formas de incentivos más apropiados para lograr su mayor rendimiento dentro de la empresa son los objetivos de toda buena gestión planificada de los recursos humanos.

Es importante el conocimiento que debe manejar todo directivo o empresario con relación a la Gestión Empresarial siendo una gran realidad el hecho que muchos empresarios no aceptan el cambio que conlleva la decisión de desarrollar una verdadera administración en todos los ámbitos de su empresa.

Los retos que se derivan de la globalización de los mercados obligan a las empresas a adoptar nuevas ideas y fijar nuevos rumbos. El actual comportamiento de los mercados obliga a los ejecutivos a manejar nuevas herramientas estratégicas que les ayuden en su gestión administrativa.

Hoy en día los empresarios deben adoptar una administración orientada a la generación de valor a partir de una estrategia integral que se sustente en la satisfacción al cliente y logre la maximización del valor de los accionistas.

En la presente tesis se abarcara una breve presentación sobre las bases de la administración y la gestión de recursos humanos, para luego estudiar con mayor profundidad el desarrollo de un modelo de gestión de recursos humanos aplicados a las empresas.

En el capítulo 1 se describe brevemente la ubicación y contextualización de la problemática, objetivos de proyecto e hipótesis del proyecto.

En el capítulo 2 se exponen las bases teóricas sobre las cuales se encuentra fundamentado este proyecto, con sus respectivas referencias bibliográficas.

En el capítulo 3 se detalla la metodología utilizada para el desarrollo del presente proyecto, estudio que se realizó en las empresas de la ciudad de Quevedo.

En el capítulo 4 se describe el análisis e interpretación de los resultados, preguntas que fueron realizadas a cada una de los propietarios de las organizaciones y a los empleados de las mismas.

En el capítulo 5 se presentan las conclusiones derivadas del presente proyecto y las recomendaciones pertinentes.

En el capítulo 6 se despliega la propuesta de mejora, el mismo que está compuesto por las diferentes alternativas a aplicarse, en vista de que una adecuada gestión del recurso humano es la clave para el éxito empresarial.

Finalmente, se anexan: el esquema del cuestionario aplicado a las organizaciones, el total de empresas encuestadas, formato de inventario de RR.HH. perfil ocupacional, etc.

El presente modelo de investigación está orientado al mejoramiento de la gestión del recurso humano, el mismo que se basara en conceptos y métodos, con la finalidad de ponerlos en práctica, transmitiendo a todo su equipo la imagen de líder responsable accesible y con la visión para llevar a buen puerto el barco de todos: como es su propia empresa, del buen gestionamiento que le dé a cada uno de sus factores depende el direccionamiento de las empresas.