



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de magíster en administración de Empresas.

TEMA

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023”

AUTORA

LCDA. NELLY JACQUELINE PALACIOS ANCHUNDIA

DIRECTOR

ING. JUAN CARLOS CANO INTRIAGO, MSC.

QUEVEDO-ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Juan Carlos Cano Intriago, MSc. Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención de grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICACIÓN

Que la **Lcda. Nelly Jacqueline Palacios Anchundia**, ha cumplido con la elaboración del proyecto titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación.

Quevedo, abril del 2025

**JUAN CARLOS
CANO
INTRIAGO** Firmado digitalmente
por JUAN CARLOS
CANO INTRIAGO
Fecha: 2025.04.10
22:33:02 -05'00'

Ing. Juan Carlos Cano Intriago, MSc.

Director

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Lcda. **NELLY JACQUELINE PALACIOS ANCHUNDIA**, con cedula número **1311176273** declaro que el trabajo aquí descrito titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023”**, es de mi autoría; y de mi exclusiva responsabilidad.

La Universidad Técnica Estatal De Quevedo puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por ley de propiedad y normativa institucional vigente.



Lcda. Nelly Jacqueline Palacios Anchundia

CI# 1311176273

AUTORA

DECICATORIA

A Dios con infinito agradecimiento por tener la fortaleza para salir adelante en momentos difíciles, y por brindarme la sabiduría necesaria para lograr mis objetivos.

Este trabajo está dedicado con profundo amor y gratitud a mis padres, Emiliano Palacios y Nelly Anchundia, quienes siempre me han guiado y apoyado incondicionalmente, con su bondad y comprensión he logrado desafiar todos los retos que han pasado en mi vida.

Por otro lugar y no menos importante quiero agradecer a mi esposo Jerry Rivera e hija Emily Montenegro, los cuales se han convertido en mis pilares fundamentales, gracias por tu apoyo, por las palabras de impulso y por confiar en mi capacidad para poder lograr esta recompensa.

A mi hija gracias por hacerme creer en mí misma, eres el mayor impulso que tengo, mis esfuerzos, la dedicación, y mi perseverancia, quiero que sean tú ejemplo para que te superes cada día.

Cada uno de mis logros se los dedico a las personas que amo con todo mi corazón, los amo.

Lcda. Nelly Jacqueline Palacios Anchundia

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme las fuerzas de seguir adelante, a mis padres quienes siempre me han guiado, me han inculcado valores, A mi esposo quien siempre ha sido mi apoyo y soporte en todo momento. A mi hija quien ha sido parte esencial de mi inspiración para poder obtener este logro.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por permitirme la apertura para cursar mi maestría en tan prestigiosa institución.

A mis docentes, quienes siempre impartieron todos sus conocimientos para poder alcanzar este logro y prepararme profesionalmente.

A mi tutor el ing. Juan Carlos cano, MSc quien me brindó su apoyo, paciencia y conocimientos para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mis compañeros con quienes siempre compartí diversos momentos a lo largo de este recorrido.

A todos muchas gracias.

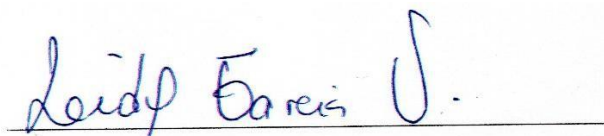
Lcda. Nelly Jacqueline Palacios Anchundia

PRÓLOGO

En la presente investigación resalta todo lo relacionado a la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Importadora Castro Quevedo, gestión del talento humano no solo busca el cumplimiento de funciones, sino el desarrollo integral de cada individuo. La búsqueda y retención del talento se convierte en una tarea crucial. No se trata solo de contratar individuos idóneos, sino de cultivar un entorno propicio para su desarrollo y crecimiento personal y profesional. La capacitación continua, el fomento de habilidades, el estímulo a la innovación y el reconocimiento del esfuerzo se alzan como prácticas fundamentales para moldear un equipo comprometido y altamente efectivo.

La incidencia de una gestión del talento humano efectiva se traduce en una mejora palpable en la calidad de los servicios a los ciudadanos. La atención al cliente, la agilidad en los trámites, la eficiencia en la prestación de servicios públicos y la capacidad de respuesta ante las necesidades de la comunidad, son el reflejo directo de un equipo humano motivado, capacitado y bien gestionado.

Esta investigación no solo aborda los desafíos específicos enfrentados por la empresa durante el periodo 2023, sino que también se adentra en un plan de capacitación que servirá como guía estratégica para la mejora continua. La meta es no solo resolver los problemas actuales, sino también sentar las bases para un rendimiento logístico óptimo en el futuro.



Leidy Suley García Valero

Ing. Comercial

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa importadora Castro Quevedo, año 2023". El factor de talento humano es de vital importancia para el éxito de una empresa, lo cual permite tener un clima organizacional adecuado, y aumentar la productividad. Importadora castro es una empresa con más de 30 años de experiencia en el mercado, dedicado a la importación, distribución y ventas de artículos de línea blanca, tecnología, insumos médicos, motocicletas, juguetería etc. Actualmente su problemática radica en la calidad del servicio, lo cual ha desencadenado clientes insatisfechos, error en pedidos, y retrasos en la entrega. El objetivo primordial es evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio lo cual permite recabar datos importantes para solucionar la logística, fortalecer el clima organizacional, mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. La población se centró en 1 director de talento humano, 45 empleados internos y 380 clientes de la empresa. Entre las debilidades que se evidenciaron es la falta de capacitación al personal, lo que impacta directamente en la calidad del servicio y la experiencia del cliente. Como estrategia de solución se plantea un plan de capacitación particularmente alineada a las necesidades reales del personal y gestión del cambio organizacional.

Palabras clave: *Gestión del talento humano, Calidad del servicio, Eficiencia, Eficacia, Clima laboral, Clientes.*

ABSTRACT

This research paper, entitled "Human Talent Management and Its Impact on the Service Quality of the Importadora Castro Quevedo Company, 2023," presents the following: Human talent is vitally important for the success of a company, enabling an appropriate organizational climate and increasing productivity. Importadora Castro is a company with over 30 years of experience in the market, dedicated to the import, distribution, and sale of white goods, technology, medical supplies, motorcycles, toys, and more. Its current problem lies in the quality of service, which has led to dissatisfied customers, errors in orders, and delivery delays. The primary objective is to evaluate human talent management and its impact on service quality, thereby gathering important data to address logistics issues, strengthen the organizational climate, and improve efficiency and service quality. The sample consisted of one human talent director, 45 internal employees, and 380 of the company's clients. Among the weaknesses identified is the lack of staff training, which directly impacts service quality and customer experience. A solution strategy is proposed, specifically aligned with the real needs of staff and organizational change management.

Keywords: *Human talent management, Service quality, Efficiency, Effectiveness, Work environment, Customers.*

INDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
DECICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE	ix
INDICE DE FIGURAS	xv
INDICE DE TABLAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xviii
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. Objetivo general	4

1.5.2.	Objetivos específicos.....	5
1.6.	JUSTIFICACIÓN.....	5
2.1.	FUNDAMENTACION CONCEPTUAL	8
2.1.1.	Gestión del talento humano	8
2.1.2.	Reclutamiento	9
2.1.3.	Selección de personal.....	9
2.1.4.	Calidad del servicio	10
2.1.5.	Eficiencia	11
2.1.6.	Eficacia	11
2.1.7.	Clima laboral	11
2.1.8.	Clientes	12
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1.	Gestión del talento humano	13
2.2.2.	Definición de administración del talento humano	14
2.2.3.	Talento humano	15
2.2.4.	Capital humano	15
2.2.5.	Importancia de la administración del talento humano	16
2.2.6.	Objetivos de la administración de talento humano	16
2.2.7.	Planificación estratégica del talento humano.....	18
2.2.7.1.	Misión.....	18
2.2.7.2.	Visión.....	19
2.2.7.3.	Valores	19
2.2.8.	Objetivos de la organización.....	20

2.2.9. La motivación.....	20
2.2.9.1. <i>Procesos de motivación</i>	21
2.2.9.2. <i>Factores que Influyen en la motivación.....</i>	21
2.2.9.2.1. <i>Factores externos</i>	22
2.2.9.2.2. <i>Factores internos.....</i>	23
2.2.10. Liderazgo.....	23
2.2.10.1. <i>Enfoque contingente del liderazgo</i>	24
2.2.11. Reclutamiento	24
2.2.11.1. <i>Técnicas de reclutamiento</i>	25
2.2.11.2. <i>Reclutamiento interno</i>	26
2.2.11.3. <i>Reclutamiento externo.....</i>	26
2.2.12. Selección	26
2.2.12.1. <i>Fase de la selección.....</i>	27
2.2.13. La formación.....	27
2.2.13.1. <i>Finalidad de la formación</i>	28
2.2.13.2. <i>Tipos de formación</i>	28
2.2.13.3. <i>Que originan la necesidad de formación.....</i>	28
2.2.14. Capacitación.....	29
2.2.14.1. Diagnóstico de la capacitación.....	29
2.2.14.1.1. <i>Análisis de la organización.</i>	29
2.2.14.1.2. <i>Análisis de tareas</i>	30
2.2.14.1.3. <i>Evaluación de competencias.....</i>	30
2.2.14.1.4. <i>Análisis de personas</i>	30

2.2.15.	Funciones gerenciales en el ciclo de capacitación.....	30
2.2.16.	Etapas de un programa de capacitación.....	30
2.2.16.1.	Diagnostico o identificación de necesidades	31
2.2.16.2.	Determinación de las alternativas de solución.....	32
2.2.16.3.	Selección de medios y procedimientos	32
2.2.16.4.	Implantación o puesta en marcha	32
2.2.16.5.	Evaluación de la eficiencia de capacitación	32
2.2.16.5.1.	<i>Previa a la capacitación</i>	33
2.2.16.5.2.	<i>Durante el proceso de capacitación</i>	33
2.2.16.5.3.	<i>Al finalizar la capacitación</i>	33
2.2.16.5.4.	<i>Durante el trabajo posterior a la capacitación</i>	33
2.2.17.	La valoración del personal.....	34
2.2.17.1.	Valoración por méritos	34
2.2.17.1.1.	<i>La gratificación</i>	35
2.2.17.1.2.	<i>Aumento de sueldo.....</i>	35
2.2.18.	Cultura organizacional.....	35
2.2.19.	Proceso de cambio cultural en las organizaciones	36
2.2.20.	Estructura organizacional.....	36
2.2.21.	Clima organizacional.....	37
2.2.21.1.	<i>¿Qué se entiende por clima laboral?.....</i>	37
2.2.22.	Clima laboral, satisfacción laboral y motivación.....	38
2.2.23.	Toma de decisiones	38
2.2.23.1.	<i>Características.....</i>	38

2.2.24.	Prestaciones y Servicio	39
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	39
2.3.1.	Código orgánico de la producción, comercio e inversiones. COCPI.....	39
2.3.2.	Sección I. Régimen de importación.....	40
2.3.3.	Sección V. Normas comunes	43
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1	Investigación exploratoria.....	45
3.1.2	Investigación de campo	45
3.1.3	Investigación bibliográfica.....	46
3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	46
3.2.1.	Método inductivo	46
3.2.2.	Método deductivo	46
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBEJETO DE INVESTIGACIÓN	47
3.3.1.	Población y muestra	47
3.3.1.1.	<i>Población</i>	47
3.3.1.2.	<i>Muestra</i>	48
3.3.2.	Técnicas de investigación	49
3.3.2.1.	<i>Entrevista</i>	49
3.3.2.2.	<i>Encuesta</i>	49
3.4.1.	Instrumentos de investigación	49
3.4.1.1.	<i>Cuestionario de entrevista</i>	49
3.4.1.2.	<i>Cuestionario de encuesta</i>	50
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEORICO	50

3.4.1.	Fundamentación conceptual.....	50
3.4.2.	Fundamentación teórica	51
3.4.3.	Fundamentación legal	51
3.5.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANALISIS	52
3.6.1.	Procesamiento de datos.....	52
3.6.2.	Análisis de información.....	52
4.1.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023.....	54
4.2.	NIVEL DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO. CONSIDERANDO EL CLIMA LABORAL, CAPACITACIÓN, LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.....	68
4.3.	PLAN DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, CON ENFOQUE EN LA MEJORA DEL SERVICIO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	76
4.3.3.	Discusión objetivo #3.....	83
5.1.	CONCLUSIONES	87
5.2.	RECOMENDACIONES	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
	ANEXOS	93

Figura 1 Objetivos de las organizaciones vs objetivos individuales	14
Figura 2 Objetivos organizacionales	20
Figura 3 Técnicas de reclutamiento	25
Figura 22 Ubicación geográfica de la empresa.....	77
Figura 4 Oportunidades de Crecimiento profesional.	106
Figura 5 Reconocimiento	107
Figura 6 Trabajo inclusivo y diverso.....	107
Figura 7 Reconocimientos a logros.....	107
Figura 8 Liderazgo	108
Figura 9 Capacitaciones.	109
Figura 10 Valoración como miembro de la organización.	109
Figura 11 Talento Humano.....	110

Figura 12 Desempeño Laboral	110
Figura 13 Recomendarías a la empresa como un lugar atractivo para trabaja.....	111
<i>Figura 14</i> Calidad de atención.....	111
Figura 15 Veracidad de la información.	112
Figura 16 Mejora continua de los servicios.	112
Figura 17 Satisfacción de los servicios.	113
Figura 18 Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo	113
Figura 19 Servicio de entrega	114
Figura 20 Tiempo de entrega	114
Figura 21 Agilidad del servicio de garantía	115

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Resumen de la población de estudio</i>	48
Tabla 2 <i>Entrevista aplicada</i>	54
Tabla 3 Oportunidades de crecimiento profesional.	56
Tabla 4 Reconocimiento.	57
Tabla 5 Trabajo inclusivo y diverso.	57
Tabla 6 Reconocimientos a logros.....	58
Tabla 7 Liderazgo.....	59
Tabla 8 Capacitaciones.	60
Tabla 9 Valoración como miembro de la organización.	61
Tabla 10 Talento Humano	62
Tabla 11 Desempeño laboral	62
Tabla 12 Recomendarías a la empresa como un lugar atractivo para trabajar.....	63

Tabla 13 Calidad de atención	68
Tabla 14 Veracidad de la información.....	69
Tabla 15 Mejora continua de los servicios.	70
Tabla 16 Satisfacción de servicios.....	70
Tabla 17 Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo.....	71
Tabla 18 Servicio de entrega	72
Tabla 19 Tiempo de entrega	72
Tabla 20 Agilidad del servicio de garantía.....	73

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es un aspecto clave en el éxito de una empresa, permite a las organizaciones retener talentos, potenciar a los empleados, mejorar el desempeño y la productividad. Importadora Castro es una empresa en Ecuador, con sede principal en el cantón Quevedo dedicada a la importación, distribución y ventas de artículos en línea blanca, tecnología, insumos médicos, motocicletas, juguetería etc.

Una gestión efectiva del talento humano permite contribuir elocuentemente a mejorar la calidad del servicio que se da a los usuarios, es por ello que el área de recursos humanos diseñe estrategias para reclutar, seleccionar al personal idóneo, para mantener un personal eficiente y motivado.

La finalidad de esta investigación es dar a conocer la importancia que tiene el departamento de recursos humanos dentro de la organización, para promover un servicio de excelencia. Buscando determinar a esta área como base clave para la eficiencia y eficacia dentro de los procesos, la calidad del servicio, trabajando con objetivos propuestos y buscando el crecimiento empresarial.

A través de esta investigación se identificarán sus fortalezas y debilidades en el proceso de gestión de personal, permitiendo proponer estrategias orientadas a optimizar la atención de los clientes para mejorar la eficiencia y aumentar la productividad.

Este documento se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I. Marco contextual, el cual proporciona toda la información necesaria para comprender el contexto de la investigación y a situar su problemática, objetivos y derivados.

Capítulo II. Marco teórico describe una base conceptual sólida relativo al estudio, y fundamentación legal que respalda la investigación.

Capítulo III. Metodología de investigación dentro de este apartado se especifica tipos y métodos de investigación para llevar a cabo el estudio.

Capítulo IV. Resultados se identifica las áreas acríicas que requieren atención brindando una solución de acuerdo a los objetivos planteados.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, orientadas a la gestión del talento humano de importadora castro Quevedo, con la esperanza que puedan ser tomadas como referencias.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La inspiración existe, pero debe encontrarse trabajando”.

Pablo Picasso

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente estudio se realiza en la empresa Importadora Castro del cantón Quevedo, provincia de los Ríos. El cantón Quevedo se encuentra situado al centro de la región litoral del Ecuador, por su posición geográfica y vial privilegiada ha beneficiado al país, Territorialmente está organizada en nueve parroquias urbanas, mientras que existen dos parroquias rurales con las que complementa el área total del cantón Quevedo.

Importadora Castro Quevedo se inauguró el 17 de agosto de 2018 ubicado entre la calle Siete de Octubre y Décima Segunda, Actualmente cuenta con 45 empleados, quienes desempeñan un papel clave en la atención y satisfacción de los usuarios. Sin embargo La carencia de procesos eficiente repercute en la calidad de servicio, lo cual disminuye la satisfacción del cliente y la logística se vuelve deficiente

La problemática central de esta investigación radica en diagnosticar como las estrategias inadecuadas en la gestión de talento humano afectan a la calidad del servicio. Importadora Castro enfrenta un desafío en la prestación de servicio lo cual genera retrasos, problema de logística, y un despacho ineficiente lo cual ha evidenciado la necesidad de valorar el aporte en la selección y capacitación del talento humano para responder de manera eficaz a la demanda de los clientes.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano elevando las competencias de cada persona que trabaja en la organización. Por tal razón, nace la necesidad de examinar la calidad del servicio que estén manejando y de esta forma, motivar al personal trabajen sinérgicamente para alcanzar la eficiencia y eficacia de la empresa.

La incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio reside en su capacidad de desarrollar, atraer y retener personal competente y comprometido en cualquier organización.

Actualmente Importadora Castro enfrenta un desafío que afecta directamente a la calidad del servicio ofrecido a sus clientes. Entre los problemas más relevantes prevalece los retrasos en la entrega de mercadería, errores constantes en los pedidos, entregas incompletas y demoras en la respuesta a reclamos y poco asesoramiento de ventas, lo cual genera insatisfacción en los clientes y afecta la reputación de la empresa.

Unos de los problemas más notorios es la falta de planificación estratégica en la administración de recursos humanos, lo que se traduce a procesos ineficientes en la selección, contratación, y capacitación.

Otro aspecto relevante es la deficiencia en la motivación y el clima organizacional, la falta de incentivos laborales, el escaso reconocimiento y la sobrecarga de funciones genera desmotivación del personal, lo que afecta a la actitud y el compromiso con la calidad del servicio.

Por lo tanto, es imprescindible la implementación de estrategias de capacitación periódicas para garantizar una atención ágil, eficaz, y con altos estándares de calidad. Hoy en día hablar del talento humano involucra administrar de manera imparcial y responsable a todos los grupos involucrados, y potenciar el principal recurso de una empresa: su factor humano.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

- ¿Cómo incide la gestión del talento humano en la calidad del servicio de la empresa importadora castro del cantón Quevedo, año 2023?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa?
- ¿De qué manera influye la calidad del servicio en el nivel de satisfacción de los clientes?
- ¿Cómo un plan de capacitación mejoraría la calidad del servicio y satisfacción de los clientes?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO : Administración, comercio, economía, finanzas y turismo

AREA : Educación comercial y administración

LINEA : Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas

LUGAR : Quevedo-Ecuador

TIEMPO : 2024-2025

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

- Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Importadora Castro del cantón Quevedo, año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de talento humano de la empresa importadora castro.
- Identificar el nivel de calidad de atención a los usuarios de la empresa importadora Castro.
- Diseñar un plan de capacitación orientado a la gestión del talento humano, con enfoque en la mejora del servicio.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano genera impacto en los sistemas y procedimientos de la organización por cuanto son, diseñados para atraer, gestionar y actuar como un motor estratégico para transformar los valores, actitudes y comportamientos alineados con un enfoque centrado en el cliente, en función de la satisfacción del consumidor, fortalecer la fidelidad de los clientes y la reputación de la organización.

La investigación tiene como finalidad centrarse en el talento humano y sus objetivos como base para el logro de la eficiencia y eficacia en la empresa. Para satisfacer las necesidades de los clientes y crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y los de la organización, a su vez dotar a la empresa con personal calificado y motivado.

La relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, identifica debilidades que afectan a la atención de los usuarios para proponer estrategias de mejoras. Además, esta investigación contribuirá a generar conocimientos aplicables en el ámbito de administración. Proporcionando herramientas y lineamientos estratégicos que puedan ser utilizados para mejorar la formación del personal, mejorar el servicio al cliente,

implementar estas estrategias basadas en las prácticas de gestión del talento humano, lo cual permite anticipar resultados y evitar errores, para optimizar la atención de los usuarios, orientada a una administración más eficiente y a las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

No mires el reloj; haz lo mismo que él,
ve avanzando

Sam Levenson.

2.1. FUNDAMENTACION CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión del talento humano

La administración de recursos humanos (RH) lo conforma las personas y organizaciones es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones, depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración etc. (Chiavenato, 2005, pág. 7).

En la actualidad las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad y productividad. Las organizaciones amplían su visión y su actuación estratégica, esta es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales. Para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado (Vallejo Chávez, 2015, pág. 17).

La gestión del talento humano también debe fortalecer el trabajo en equipo y la colaboración interdepartamental. Un equipo cohesionado, donde cada miembro entiende y respeta el rol de los demás, facilita una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio (Gullien, 2024). Esto fomenta una visión compartida del servicio público, en la que cada trabajador entiende que su papel contribuye directamente a la satisfacción y al bienestar de los ciudadanos.

La gestión eficaz del talento humano también promueve una cultura organizacional sólida, donde el trabajo en equipo, la comunicación y el sentido de responsabilidad hacia la comunidad se ven reforzados, La gestión del talento humano debe, entonces, actuar como un agente de cambio y mejora continua, promoviendo el desarrollo profesional y personal de los empleados a través de la capacitación, el apoyo y la retroalimentación constructiva (Macias, 2024).

Por último, es fundamental que el talento humano sea gestionado con un enfoque en el desarrollo integral de los empleados, en su crecimiento personal y profesional. En la empresa Importadora Castro Quevedo, los empleados no solo deben ser reconocidos por sus habilidades, sino también respaldados en su progreso laboral y motivados para mejorar continuamente. Esto genera un efecto positivo en el clima organizacional, promoviendo la retención de personal y atrayendo nuevos talentos comprometidos con la misión institucional. El talento humano constituye no solo un recurso vital para la operación diaria de una entidad pública, sino un activo estratégico para impulsar la confianza ciudadana y mejorar la calidad del servicio, lo que convierte su adecuada gestión en una prioridad indiscutible para cualquier institución orientada al servicio.

2.1.2. Reclutamiento

El proceso de reclutamiento dentro de la empresa depende de la decisión de la dirección de la dirección de la empresa.

De manera funcional, el proceso de reclutamiento comienza al detectarse la necesidad de cubrir un puesto de trabajo dentro de la organización; en este punto, debe seguirse la política de reclutamiento establecida por la empresa dentro de la planificación estratégica de la misma. (Amo, 2019, pág. 8)

2.1.3. Selección de personal

Proceso por medio del cual se descubre, a través de una serie de técnicas y a un bajo costo, al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto. El desarrollo de los procesos de selección en su planteamiento moderno se halla ligado a la concepción del trabajo y el diseño de los puestos a partir de la progresiva implantación de modelos derivados de los procedimientos tecnológicos que con llevan. (María, 2012).

2.1.4. Calidad del servicio

La calidad de servicio al cliente es parte de la oferta y en gran medida, es la base de la ventaja competitiva de la organización. El cliente de un servicio habitualmente adquiere “valor” sin que le transfiera la propiedad de ningún elemento tangible. Las empresas de servicio venden “experiencias” la compra de un servicio establece relación comercial, muy distinta de la que se establece cuando se adquiere un bien físico o tangible. (Setó Pamies, 2004, pág. 4).

Desde el enfoque de la gestión del talento humano, el usuario adquiere un papel fundamental en la medida en que las habilidades, actitudes y capacidades de los empleados deben estar orientadas hacia su satisfacción y bienestar el proceso que vive dentro de la institución: el tiempo de espera, la claridad en la información, la actitud, y la agilidad en la resolución de sus problemas. En este sentido, el usuario espera un trato personalizado, empático y ágil, en el que se valore su tiempo y se respete su necesidad de una atención digna y eficiente (Vegas & Vera, 2019).

Por lo tanto, la calidad del servicio no se limita a la ejecución correcta de los trámites, sino que engloba el impacto total que tiene el servicio en la vida del cliente, esto implica tanto minimizar los obstáculos administrativos como fomentar una atención cercana y empática, en la que cada usuario se sienta valorado como parte de la corporación que representa. La calidad del servicio en una empresa refleja el nivel de compromiso de la administración y del talento humano con la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

2.1.5. Eficiencia

Se refiere al grado de efectividad de los medios empleados, Esto se emplea en un determinado proceso, para alcanzar un objetivo o generar el resultado buscado (Cattani, 2004, pág. 213).

Por lo tanto, la eficiencia se refiere a la habilidad que tiene una organización de llevar a cabo sus actividades de una forma rápida y eficaz, evitando al máximo el desperdicio de recursos y aumentando al máximo la satisfacción del cliente. En otras palabras, es la condición de hacer las cosas de la mejor forma para obtener los resultados deseados con el mínimo esfuerzo y gasto.

2.1.6. Eficacia

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuanto de los resultados esperados alcanzo la eficacia consiste en concentrar los esfuerzos en las actividades y procesos (Mejia, 2008, pág. 1). Esto debe llevarse a cabo para el cumplimiento de los resultados.

2.1.7. Clima laboral

El clima laboral juega un papel crucial en el desempeño y la productividad de los empleados. El liderazgo puede tener un impacto significativo en el clima laboral y, a su vez el clima laboral puede afectar la capacidad del líder para desempeñar su papel (Amaya & et al., 2023, pág. 2), Cuando un líder crea un ambiente de trabajo positivo y motivador puede mejorar la satisfacción laboral.

Asimismo, el clima laboral es clave para identificar factores de riesgo que puedan estar limitando el rendimiento de los empleados. Desde una perspectiva estratégica, medir y gestionar el clima organizacional permite implementar políticas efectivas que favorecen el desarrollo del talento humano y promueven un entorno más productivo

2.1.8. Clientes

La real academia española de la lengua define ‘cliente’ como la persona que compra en una tienda o que utiliza los servicios de un profesional o empresa. Es decir, los clientes son aquellas personas que tiene cierta necesidad de un producto o servicio (Sánchez & Jiménez, 2020, pág. 37).

(Moreno, 2022) Al hablar de satisfacción del cliente, es importante considerar que esta satisfacción no solo depende del resultado final del servicio, sino también del proceso mediante el cual el usuario fue atendido. Factores como la rapidez en la atención, la accesibilidad a la información, la transparencia en los procedimientos y la amabilidad de los servidores públicos se convierten en elementos esenciales para construir una experiencia satisfactoria. En este sentido, la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio y una señal de que los procesos internos de la entidad están alineados con las necesidades reales de la comunidad.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un indicador clave de la eficacia y calidad del servicio, y su nivel de satisfacción se convierte en un reflejo de la eficiencia del talento humano en la empresa. El usuario es un elemento central en el análisis de la gestión de los servicios, pues garantizar la satisfacción del usuario implica optimizar cada aspecto de la gestión del talento humano y asegurar que todos los procesos y actitudes

estén orientados a brindar una atención de calidad, comprometida y profesional, que cumpla con las expectativas del cliente.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar recompensar, desarrollar, auditar, y dar seguimiento a las personas. Además, formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa, solo de esta forma se logrará la productividad. (Vallejo Chávez, 2015, pág. 16) La empresa necesita aprender a:

- Desprenderse del temor que produce lo desconocido.
- Romper paradigmas y empezar por el cambio interiormente
- Innovar constantemente
- Comprender la realidad y enfrentar el futuro.
- Entender el negocio, la misión y visión de la empresa.

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. En la era del conocimiento surgen los equipos de gestión de talento humano, las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización. (Chiavenato, 2005, pág. 42). En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las empresas.

2.2.2. Definición de administración del talento humano

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado.

Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad, entre otros, mientras que las personas tienen objetivos individuales: buen salario, mejorar su calidad de vida etc., por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan con los requisitos que la organización desea alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas organizacionales. (Vallejo Chávez, 2015, pág. 17).

Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo la organización marchará, en caso contrario se detendrá. Las organizaciones deben prestar primordial atención a su personal.

Figura 1 *Objetivos de las organizaciones vs objetivos individuales*

Objetivos de la organización	Objetivos individuales
Supervivencia	Mejor salario
Crecimiento sostenido	Mejor prestación
Rentabilidad	Estabilidad de empleo
Productividad	Seguridad en el trabajo
Calidad de los productos/servicios	Calidad de vida en el trabajo
Reducción de costos	Satisfacción en el trabajo
Participación en el mercado	Consideración y respeto
Nuevos mercados	Oportunidades de crecimiento
Nuevos clientes	Libertad de trabajo
Competitividad	Liderazgo laboral
Imagen en el mercado	Sentido de pertenencia

Nota. La figura muestra como el esfuerzo humano y el objetivo de la organización resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización. Fuente: Vallejo (2015).

2.2.3. Talento humano

Administrar al talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Existen cuatro aspectos esenciales en el talento de personas que reflejan la competitividad individual (Vallejo Chávez, 2015, pág. 30).

1. Conocimiento. - Es el resultado de aprender a aprender de forma continua.
2. Habilidad. - Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar.
3. Juicio. - Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades.
4. Actitud. - Se trata de saber hacer que ocurran las cosas.

2.2.4. Capital humano

El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, 2005, pág. 53).

El capital humano este compuesto por dos aspectos esenciales:

1. Talentos. - dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, y recompensados de forma constante.
2. Contexto. - es el ambiente interno adecuado para que los talentos fortalezcan y crezcan.

El contexto es determinado por aspectos como:

1. Una arquitectura organizacional. - con un diseño flexible, y una división del trabajo que coordine a las personas y el de los procesos de manera integral.

2. Una cultura organizacional. - democrática y participativa que inspire confianza, compromiso, satisfacción espíritu de equipo.
3. Un estilo de administración. - sustentado en el liderazgo renovador, con descentralización del poder, delegación, y atribución de facultades.

2.2.5. Importancia de la administración del talento humano

Aun cuando los activos financieros y el equipamiento de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen su importancia considerable.

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. Sin gente eficiente, es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en la relación organización- empleados. (Vallejo Chávez, 2015, pág. 21)

En las empresas, existe un sin número de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ellos es necesario contar con personal con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos.

2.2.6. Objetivos de la administración de talento humano

Los objetivos de la administración de talento humano deben contribuir a la eficiencia de la organización estos son (Vallejo Chávez, 2015, pág. 19):

- 1. Alcanzar objetivos:** se refiere al cumplimiento de los mismos
- 2. Proporcionar competitividad:** Saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias
- 3. Proporcionar a la empresa personas idóneas y motivadas:** recluta y selecciona al personal más idóneo.

4. **Incrementa la satisfacción del trabajo:** las personas satisfechas son más productivas, constituyen el éxito de la empresa.
5. **Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo:** es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos.
6. **Administrar y generar cambios:** los cambios traen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.
7. **Sinergia:** es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales.
8. **Evaluar al desempeño:** permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y el capital intelectual en la organización.

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores. las organizaciones con éxito se han dado cuenta que solo pueden prosperar, crecer, y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (Chiavenato, 2005, pág. 11). Los objetivos de ARH Son múltiples, esta debe contribuir a la eficacia de la organización.

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión
2. Proporcionar competitividad a la organización.
3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
4. Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
6. Administrar e impulsar el cambio.

7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo.

2.2.7. Planificación estratégica del talento humano

La estrategia organizacional es el mecanismo mediante el cual la organización interactúa con su contexto ambiental. La estrategia define al comportamiento de la organización en un mundo cambiante, dinámico y competitivo (Chiavenato, 2005, pág. 64). La misión de la empresa, su visión del futuro, y sus principales objetivos condicionan su estrategia organizacional.

La planeación estratégica también permite que los líderes de la organización se enfoquen en conseguir alcanzar la misión de la organización a través del convencimiento del alcance de la visión global. (Armas & et al., 2017, pág. 42)

2.2.7.1. Misión

La misión representa la razón de ser de una organización, significa el motivo por el cual fue creada y para el que debe servir. La misión de la organización debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿quiénes somos? ¿qué hacemos? ¿por qué lo hacemos? (Chiavenato, 2005, pág. 64).

La misión debe ser clara, objetiva, posible y comprensible, debe inspirar. La misión traduce la filosofía de la organización, sus valores, creencias, principios básicos, ética y su responsabilidad social y a las necesidades del mercado (Vallejo Chávez, 2015, pág. 37).

2.2.7.2. *Visión*

La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio.

Toda organización debe tener una visión correcta de sí misma, de los recursos que tiene a su disposición y de los deseos de los clientes. Por lo general, la visión está más bien dirigida hacia aquello que se pretende ser que hacia lo que es hoy. (Chiavenato, 2005, pág. 67).

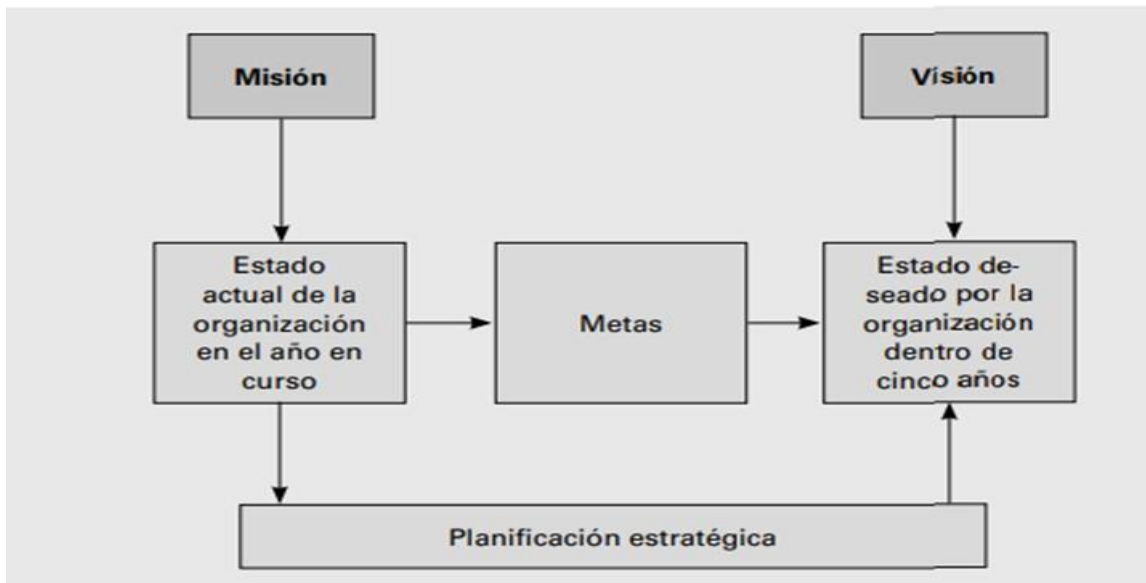
Muchas organizaciones consideran que la visión es el proyecto de lo que le gustaría ser dentro de cierto tiempo. Es la imagen de la organización en un futuro, es verse a sí misma proyectada en un tiempo y espacio. Generalmente se realiza una proyección para cinco años, la visión es lo que pretende ser la empresa con la ayuda de las personas (Vallejo Chávez, 2015, pág. 39).

2.2.7.3. *Valores*

Son creencias básicas sobre lo que se puede hacer o no hacer. Los valores constituyen las creencias y actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual (Vallejo Chávez, 2015, pág. 37).

Los valores organizacionales llamada también ética de la organización. Se vuelven prioritarios frente a las tendencias actuales del contexto en el cual se encuentran las organizaciones. (Armas & et al., 2017, pág. 47).

Figura 2 *Objetivos organizacionales*



Nota. La figura muestra la importancia de la cultura organizacional para definir los valores que orientan a la organización y a sus miembros. Fuente: Chiavenato (2005).

2.2.8. Objetivos de la organización

Es el resultado deseado que pretende alcanzar dentro de un periodo determinado. La base para la definición de los objetivos de la organización que será alcanzados. (Chiavenato, 2005, pág. 72). Los objetivos deben cumplir simultáneamente seis criterios.

1. Enfocarse en el resultado que se debe alcanzar
2. Ser conscientes, deben tener ligas congruentes con objetivos y los demás metas de la organización.
3. Ser específicos, estar bien definidos.
4. Ser medibles, cuantitativos y objetivos.
5. Referirse a un período determinado, como día, semana mes y número de años.
6. Ser alcanzables, deben ser posibles.

2.2.9. La motivación

La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude el deseo del individuo de realizar

un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina a que se desencadene el proceso de la motivación debido a su estímulo externo. (Porret, 2007).

2.2.9.1. Procesos de motivación

Comienza con una necesidad insatisfecha la cual crea tensión (deseo de conseguir una cosa, una meta, un reconocimiento) que a su vez. Estimula impulsos en el interior del individuo.

Patrón del proceso de selección

- Necesidad insatisfecha
- Tensión
- Comportamientos
- Metas – objetivos

Esta claro que la organización por medio de los directivos ha de encontrar la eficiencia y ponerla al servicio de los objetivos de la empresa. por otra parte, se encuentra las aspiraciones y las necesidades de los empleados, que no acostumbran a coincidir por ley natural con la de la organización. Para lograr este interés o motivación es necesario conocer los factores que condicionan las necesidades humanas.

2.2.9.2. Factores que Influyen en la motivación

El comportamiento humano es muy complejo y para explicarlo sucintamente dentro del ámbito de los recursos humanos conviene tener en cuenta ciertos aspectos más relevantes. (Porret, 2007).

Roles y normas. - el rol como patrón de conducta esperada y una función o carácter supuestos, por lo que lo seres humanos desempeñan muchos roles. Es decir,

pueden comportándose como jefe, colega, subalterno. Una norma es un rol que sirve de regla o modelo estandarizados.

Los sentimientos o actividades e interacciones: las actividades son manifestaciones del comportamiento físico, las interacciones son una especie de relaciones híbridas entre sentimientos y actividades.

Tradiciones, usos y costumbres: son conocimientos, opiniones, doctrinas y prácticas que transmiten de generación en generación en forma oral o escrita

2.2.9.2.1. *Factores externos*

Son los precedentes de su entorno, que influyen continuamente tanto directa e indirectamente.

- **La autonomía:** el empleado busca ocupaciones laborales más significativas que antaño, que le permita expresar su creatividad, iniciativas e ideas, ya no se conforman simplemente en conseguir empleo, desea poder realizarse con unos márgenes de autonomía.
- **La retribución económica:** la retribución económica no lo es todo, pues no hay que olvidar que en el mundo actual prácticamente el único medio para preocuparse la subsistencia es el dinero.
- **Ventajas sociales:** contribuyen a crear un clima de bienestar y a sentirse más satisfecho de pertenecer en una organización que contempla esta faceta social.
- **El desarrollo profesional y la promoción:** es una aspiración connatural de cualquier empleado tener expectativas de crecer profesionalmente, mejorar en la formación, la experiencia, conocimientos y compensación económica, escalando puestos de más responsabilidad en la organización.

2.2.9.2.2. *Factores internos.*

Son los que se derivan de su propia personalidad es decir que nacen de él, y que analizando la información que recibe del exterior actúa reacciona según el resultado del análisis de estos. (Porret, 2007).

- **Estados de ánimos internos:** puede ser consecuencia de su forma de ver y entender el trabajo, pues en términos generales suele ser una cuestión cultural, que influye decisivamente en la actitud positiva o negativa frente a la actividad laboral.
- **Tendencia a la creatividad:** las personas con esta tendencia, la empresa ha de saber detectarla prontamente y estimularlas proporcionándoles los medios técnicos e intelectuales que necesiten, puesto que serán un capital importante para la misma.
- **Situaciones de estrés:** hay personas que están sometidas a una tensión enorme y su equilibrio tanto físico como mental lo puede soportar sin que tengan consecuencias. Pero existen otras personas que no lo soportan (exceso de responsabilidad, agotamiento físico, situaciones de peligro etc.). La organización ha de tener los medios necesarios para ayudar al empleado que se encuentre en esta situación.

2.2.10. Liderazgo

Denominamos liderazgo al proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los demás miembros de un grupo, es la habilidad de convencer a otros que trabajen con entusiasmo para lograr objetivos definidos. El factor humano une a un grupo y lo motiva hacia sus objetivos. Las actividades de dirección, como la planificación, la

organización y la toma de decisiones no son efectivas hasta que el líder estimula el poder de motivación en las personas y las dirige hacia sus objetivos. (Oltra, 2011)

2.2.10.1. Enfoque contingente del liderazgo

Un enfoque contingente de gestión implica que los métodos de dirección que pueden contribuir mejor a lograr los objetivos de la organización pueden variar según se den diferentes situaciones y circunstancias. (Oltra, 2011)

El modelo de liderazgo contingente plantea que la eficacia de un líder depende de dos elementos relacionados entre sí.

- La personalidad del líder. - considerando si la líder está motivada principalmente por el cumplimiento de las tareas o por el mantenimiento de buenas relaciones con los miembros del grupo.
- Control e influencia sobre los procesos de producción. - basándose en la calidad de las relaciones con los colaboradores, la estructura de la tarea la posición de poder o el nivel d estrés y experiencia.

2.2.11. Reclutamiento

Los procesos para incorporar personas representan las actividades de ingresos de candidatos que tienen características y competencias personales. El reclutamiento divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que poseen determinadas características que esta desea. (Vallejo Chávez, 2015, pág. 47).

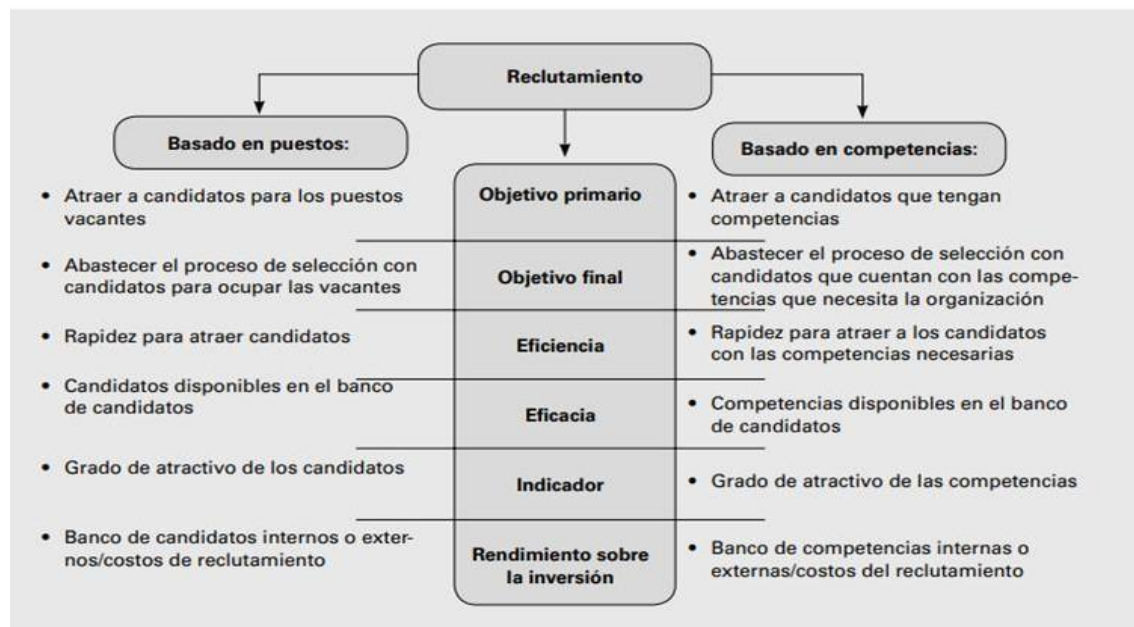
El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y la organización. El reclutamiento es el proceso de atraer un conjunto de candidatos para un puesto en particular. Básicamente es un sistema de información por el cual la

organización por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo (Chiavenato, 2005, pág. 117) .

2.2.11.1. Técnicas de reclutamiento

- Anuncios en diarios y revistas especializadas.
- Páginas web: socio empleo. Multitabajos, etc.
- Agencias de reclutamiento
- Contrato con escuelas, universidades y agrupaciones.
- Carteles y anuncios en lugares visibles.
- Candidatos recomendados por trabajadores.
- Reclutamiento virtual mediante redes sociales.

Figura 3 Técnicas de reclutamiento



Nota: La figura muestra el reclutamiento con base en los puestos frente al reclutamiento basado en competencias. Fuente: Chiavenato (2005).

2.2.11.2. Reclutamiento interno

Todo proceso de selección en el que se contemple la promoción de talentos propios organizacionales para cubrir una vacante institucional, es considerado un reclutamiento interno. El reacomodo de los talentos dentro de la organización a través de promociones o también denominados ascensos, así como los movimientos de personal (Armas & et al., 2017, pág. 73).

Es decir, siempre que las potencialidades del personal de una organización sean los óptimos para las diferentes opciones de promoción o movimiento de personal la empresa puede tomar la decisión de hacer uso de su personal para cubrir las diferentes vacantes a partir del denominado reclutamiento interno.

2.2.11.3. Reclutamiento externo

Toma este nombre cuando habiendo determinado la necesidad de reclutamiento, se pretende cubrir la vacante con candidatos que no pertenece a la organización. El reclutamiento externo, ciertamente recae sobre candidatos reales o potenciales, y puede involucrar el uso de uno o varios canales de reclutamiento (Armas & et al., 2017, pág. 74).

2.2.12. Selección

El éxito en las organizaciones es la calidad de las personas que trabajan en ellas, quienes generan productividad, calidad y competitividad, sin personas las organizaciones no funcionan. La selección es el proceso de escoger el mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponibles” (Vallejo Chávez, 2015, pág. 55).

La competitividad de las organizaciones depende de las competencias de las personas, el capital humano de las empresas. La selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a las organizaciones, aquellas personas que cuentan con las características deseadas. La selección pretende aumentar o mantener la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (Chiavenato, 2005, pág. 137).

2.2.12.1. *Fase de la selección*

Se puede distinguir, dentro del proceso de selección una serie de fases comunes:

- Estudio del curriculum o carta de solicitud de empleo
- Entrevista preliminar.
- Prueba de capacidad de conocimientos.
- Comprobación de antecedentes y referencias.
- Entrevista final.
- Examen médico.
- Decisión final.
- Incorporación.

En caso de contratar al candidato se pone en marcha la incorporación del puesto de trabajo lo que exige un proceso de socialización.

Es importante que el candidato se adapte e integre en la cultura organizativa a través de un proceso de acogida. (Vertice, 2008).

2.2.13. La formación

La gestión de la formación tiene la finalidad de mejorar los conocimientos y competencias de las personas que integran la empresa. (Castro, 2018, pág. 31)

2.2.13.1. *Finalidad de la formación*

Se puede considerar la formación como una herramienta de gran potencial para las empresas que quieren avanzar en el camino hacia la excelencia y la competitividad, ya que contribuye al logro de los objetivos estratégicos por medio de la cualificación del capital humano.

- Influir sobre los individuos para que adquieran o mejoren sus competencias profesionales (conocimientos, destrezas, comportamientos).
- Capacitar para el desempeño de las funciones que demanda la organización y las tareas específicas del puesto de trabajo en línea con las exigencias o cambios del entorno social y laboral.
- Favorecer la satisfacción individual gracias a un mayor conocimiento y adaptación a nuevas posibilidades.

2.2.13.2. *Tipos de formación*

Las empresas podrán organizar su formación programada bien con recursos propios o con terceros. Hay dos modelos de gestión de formación

Autogestión. - (empresa beneficiaria, grupo empresarial, oficina técnica)

Gestión externalizada. - en este caso la impartición de la formación se realizará por una entidad formativa acreditada. (Castro, 2018).

2.2.13.3. *Que originan la necesidad de formación*

Dentro de las muchas técnicas y posibilidades metodológicas a la hora de detectar necesidades formativas, la entrevista es una herramienta adecuada de la que pueden

servirse los gestores de la formación, así como la línea de mando, en la obtención de información directa de los implicados.

- Nos permite profundizar en temas relevantes, así como aclarar conceptos confusos o difíciles de expresar.

2.2.14. Capacitación

La capacitación es la actividad mas utilizada para la formación, en las empresas la capacitación debe responder a las demandas que generan los conocimientos cotidianos, y proveer medios para acompañar la implementación de proyectos de desarrollo tecnológico comercial u organizacional. (Orozco, 2018)

Considerar la capacitación como un injerto en la vida cotidiana de la empresa es una hipótesis de trabajo rica en posibilidades. Facilita el desarrollo de un pensamiento globalizador que conduce.

2.2.14.1. Diagnóstico de la capacitación

Es un proceso que se realiza con el fin de conocer las necesidades reales de la capacitación comparando el desempeño actual de los trabajadores contra el desempeño deseado, para que el programa de capacitaciones propuestos, tengan validez suficientes y colaboren de manera efectiva en el desarrollo de labores encomendadas a cada trabajador, es necesario desarrollar las siguientes etapas. (Orozco, 2018)

2.2.14.1.1. Análisis de la organización.

Consiste en la observación del medio ambiente de estrategias y recursos de la organización, para definir las áreas en las cuales debe enfatizar la capacitación.

2.2.14.1.2. Análisis de tareas.

Proceso mediante el cual se determina el contenido de un programa de capacitación, basándose en el estudio de las tareas y funciones generales y específicas del puesto (análisis de puestos).

2.2.14.1.3. Evaluación de competencias.

Consiste en el análisis de habilidades y conocimientos necesarios para puestos de toma de decisiones (gerenciales) y de conocimientos específicos (operativos).

2.2.14.1.4. Análisis de personas. –

Determinar que personas requieren de capacitación, en este punto nos podemos basar en la evaluación de desempeño de cada uno de los trabajadores que forma la organización.

2.2.15. Funciones gerenciales en el ciclo de capacitación

El trabajo de un gerente de capacitación consiste en planificar, diseñar, implantar y evaluar un sistema de enseñanza de aprendizaje eficiente y eficaz, que responda a las necesidades de los participantes y de la sociedad. Su papel es fundamental en la orientación, liderazgo y resultados que se alcancen.

2.2.16. Etapas de un programa de capacitación.

Toda acción de capacitación que se emprenda, debe responder a las necesidades identificadas, se debe recordar que la capacitación solo cobra sentido en el contexto de los objetivos de la organización. (Pain, 2010)

- Diagnóstico o identificación de necesidades.

- Determinación de las alternativas de solución
- Selección de medios y procedimientos
- Implantación, incluyendo la administración y control
- Evaluación
- Revisión

2.2.16.1. Diagnóstico o identificación de necesidades

El diagnóstico debe estar orientado a identificar desface de la organización. Para ello se debe identificar aquellas variables de mayor interés y analizar todos los factores que están interviniendo en la situación identificada como problema a resolver (Pain, 2010).

La identificación de necesidades de capacitación debe ser complementada con una análisis o caracterización de los actores involucrados en los procesos de la situación identificada como problema. Por ello debe considerarse variables como nivel educativo, la instrucción recibida formal, o informal, la edad, la ocupación etc.

Existen diversas técnicas para determinar los requerimientos de capacitación; sin embargo, las mas comunes son el análisis de las tareas y el análisis del desempeño del puesto. Este último permite determinar si la capacitación permite superar algún problema. Ejemplo bajo rendimiento, baja calidad de trabajo, comunicaciones deficientes, exceso de errores, elevado numero de accidentes.

La capacitación representa un costo para la empresa por lo que no puede verse aislada de los objetivos de esta. En síntesis, el responsable de la capacitación debe tener muy claro los objetivos y metas de la empresa para identificar con mayor certeza, aquellas

necesidades de capacitación que se deben cubrir, como requisito para que estos logren lo propuesto a un costo razonable. (Pain, 2010)

2.2.16.2. Determinación de las alternativas de solución

Una vez definida las necesidades en función de los requisitos del grupo meta, el gerente de capacitación deberá convertir esas necesidades en los objetivos por alcanzar en el tiempo y el espacio.

2.2.16.3. Selección de medios y procedimientos

En esta etapa se incluyen actividades como: justificación, objetivos, determinación de los contenidos, selección de la metodología, recursos, mercadeo del programa o actividad, identificación y selección de los participantes, identificación y selección de los instructores, elaboración del programa (fecha, hora, duración, elaboración y selección del material, apoyo administrativo y logístico).

2.2.16.4. Implantación o puesta en marcha

En esta etapa incluye el desarrollo propiamente de la actividad y culmina con la evaluación, incluye actividades de naturaleza técnica, didáctica y administrativa. En la ejecución debe haber una coordinación efectiva y eficiente entre la dirección de la actividad, La gerencia del programa y el equipo administrativo que la apoya. La buena calidad y realización oportuna de todas las actividades, de esta etapa, constituyen factores críticos para el alcance de los objetivos propuestos.

2.2.16.5. Evaluación de la eficiencia de capacitación

La evaluación de una actividad de capacitación debe ser realizada en diferentes momentos

- En forma previa a la capacitación
- Durante el proceso de capacitación
- Al finalizar el proceso de capacitación
- Durante el trabajo posterior a la capacitación

2.2.16.5.1. *Previa a la capacitación*

Es importante formular preguntas que serán representada a los participantes, tales como ¿Qué espera de la capacitación? ¿Qué necesidad de la capacitación espera resolver? ¿cómo espera beneficiarse con ello?

2.2.16.5.2. *Durante el proceso de capacitación*

El gerente de la capacitación debe organizar sesiones de evaluación con el equipo responsable de impartir y administrar el proceso para identificar desviaciones a lo planteado e incorporar las medidas correctivas que se requieran para asegurar el éxito de la actividad. (Pain, 2010)

2.2.16.5.3. *Al finalizar la capacitación*

Lo ideal es que cada curso cuente con una forma adecuada de evaluación, que dirija la atención a medir el logro de los objetivos del curso, la aplicación de los conocimientos adquiridos, evaluación de los instructores, la metodología, el apoyo administrativo y de la motivación de los participantes. La capacitación mas que gasto es una inversión y como toda inversión que se realice, se espera un retorno.

2.2.16.5.4. *Durante el trabajo posterior a la capacitación*

Cierto tiempo después de realizada la capacitación, es importante que el gerente verifique que se evalúe la capacitación desde el punto de vista del desempeño con

preguntas tales como: ¿Qué aprendió? ¿Qué no ha podido utilizar de lo que aprendido? ¿se han cumplido las expectativas? Etc.

Esta síntesis se puede señalar cuatro categorías básicas:

- Reacción
- Aprendizaje
- Conducta
- Resultados.

2.2.17. La valoración del personal

La valoración del personal como un proceso de evaluación continua y periódica de la presentación efectiva alcanzada por el sujeto en la organización. Dicho proceso de evaluación implica, por parte de los superiores, una observación continua y sistemática de la conducta laboral de los individuos a través del desempeño de sus tareas. (Ibañez, 2005).

2.2.17.1. Valoración por méritos

Las decisiones que permiten adoptar la valoración del mérito personal en relación con las retribuciones salariales son básicamente de dos tipos. Concesión de gratificaciones y aumento de sueldo. Ambas decisiones son totalmente distintas y no son excluyentes entre sí.

2.2.17.1.1. *La gratificación*

Consiste en la concesión de una determinada cantidad de dinero que se da, por una sola vez y en un momento determinado (por navidad, cierre de ejercicio positivo, vacaciones, acontecimiento personal) por la prestación y rendimiento alcanzados dentro de un periodo de tiempo más o menos amplio y aleatorio.

2.2.17.1.2. *Aumento de sueldo*

Consiste en la concesión de una determinada cantidad absoluta o porcentual que se añade al salario que se está percibiendo, pasando a constituir, ambas cantidades la de su actual sueldo y el incremento, su nuevo salario. (Ibañez, 2005). Dicho aumento de sueldo puede ser fijado:

- De forma libre. - por medio de una cantidad absoluta y en fechas decididas a voluntad por el superior.
- De acuerdo con la valoración del mérito del personal.

2.2.18. Cultura organizacional

La cultura organizacional se contempla como el sistema de creencias, valores, pensamientos, y emociones construidas de manera colectiva por los miembros de la organización.

Esto quiere decir que los individuos configuran sus patrones de interacción en la medida que otorgan significado a las relaciones establecidas en su ámbito laboral. (Lòpez & et al., 2022, pág. 2)

La cultura organizacional se reconoce como una unidad independiente, particular y definida. El concepto de cultura organizacional está centrado en como las personas perciben interpretan sus propias organizaciones. Es una pieza fundamental para comprender muchos procesos psicosociales que se viven dentro de ellas (Topa , 2022, pág. 72). Los procesos psicosociales vinculados a la cultura organizacional influyen en las actitudes y conductas de las personas.

2.2.19. Proceso de cambio cultural en las organizaciones

Las organizaciones constantemente son reformuladas en un proceso que implica la modificación de los significados compartidos en su interior. El origen de la reformulación radica en las nuevas demandas de la sociedad que nacen de factores políticos, económicos y en la necesidad de atender las dinámicas y relaciones establecidas entre los miembros y líderes de la organización. (Lòpez & et al., 2022, pág. 4)

La cultura organizacional se contempla como una estructura que es intervenida para que cambie con el transcurso de tiempo.

2.2.20. Estructura organizacional

Se define como el conjunto de formas en las que se divide el trabajo en distintas áreas, al mismo tiempo que se consigue que todas estén coordinadas para alcanzar una meta. La estructura organizacional es un patrón relativamente fijo de autoridad formal, de relaciones de responsabilidad, flujos y fuentes de información. La estructura es

importante en los empleados porque influye en sus roles, y en los directivos es importante porque es fácil de visibilizar y comunicar (Topa , 2022, pág. 47).

2.2.21. Clima organizacional

Es un conjunto de características que describen a una organización las cuales se distinguen de una organización de las otras, son relativamente duradera en el tiempo, influyen en la conducta de la gente o de las organizaciones. (Gaspar, 2012)

2.2.21.1. ¿Qué se entiende por clima laboral?

- El clima laboral es el reflejo nítido de la vida interna de una empresa u organización.
- Es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones.
- El clima como atmosfera psicológica colectiva, ayuda a comprender la vida laboral dentro de las organizaciones y a explicar las reacciones de los grupos (su conducta, actitudes y sentimientos) ante las reglas o normas emanadas por la dirección.
- Afecta directamente al grado de compromiso e identificación de los miembros de una organización, una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros.
- El clima recibe, a su vez el impacto de los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, al tiempo afecta a dichos comportamientos y actitudes.

2.2.22. Clima laboral, satisfacción laboral y motivación.

Tanto la satisfacción laboral, como motivación y clima organizacional tienen efectos en la productividad. La motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia efectiva de complacencia o desagrado, el clima es un modo colectivo de percibir la realidad. La cultura, en relación con el clima re presenta el nivel más profundo de las presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de la organización. (Gaspar, 2012).

2.2.23. Toma de decisiones

La toma de decisión es considerada como el proceso gerencial más importante y primordial de todo directivo en la organización. Es el proceso mediante el cual se elige la mejor solución para un problema, esto es siempre y cuando existan al menos dos soluciones alternativas (Díaz A. , 2003, pág. 137).

2.2.23.1. Características

Entre las características del proceso de decisiones podemos destacar las siguientes:

1. Es considerada como un proceso
2. La toma de decisiones es un estado mental permanente de un buen administrador, ya que siempre tendrá que comparar situaciones y decidir por el camino más favorable para la organización.
3. Existen condiciones en cualquier proceso decisorio.
4. La eficiencia no está en decidir rápido, si no en la decisión que se tomó respecto al verdadero problema. (Díaz A. , 2003, pág. 138).

2.2.24. Prestaciones y Servicio

Una de las formas de facilitar la vida a los empleados es ofrecer prestaciones y servicios. Las prestaciones y servicios son formas indirectas de la remuneración total. Implica la necesidad de diferenciar los productos y los servicios en términos de calidad y atención. Los productos y servicios se parecen cada vez más. La ventaja competitiva consiste en agregar elementos adicionales como calidad, y atención para diferenciarlos frente a los competidores (Chiavenato, 2005, pág. 41).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Código orgánico de la producción, comercio e inversiones. COCPI

Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic.-2010

Última modificación: 05-may.-2015

Estado: Vigente

- **Art. 1.- Ámbito.** - Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República.

De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

- **Art. 2.- Actividad Productiva.** - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.
- **Art. 3.- Objeto.** - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

2.3.2. Sección I. Régimen de importación

- **Art. 147.- Importación para el consumo.** - Es el régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde el extranjero o desde una Zona Especial de Desarrollo Económico pueden circular libremente en el territorio aduanero, con el fin de permanecer en él de manera definitiva, luego del pago de los derechos e

impuestos a la importación, recargos y sanciones, cuando hubiere lugar a ellos, y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras.

- **Art. 148.- Admisión temporal para reexportación en el mismo estado.-** Es el régimen aduanero que permite la introducción al territorio aduanero de determinadas mercancías importadas, para ser utilizadas en un fin determinado, con suspensión total o parcial del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos, con excepción de la depreciación normal originada por el uso que se haya hecho de las mismas, para ser reexportadas en un plazo determinado sin experimentar modificación alguna, según se determine en el reglamento.
- **Art. 149.- Régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo. -** Es el régimen aduanero que permite el ingreso al territorio aduanero ecuatoriano, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, de mercancías destinadas a ser exportadas luego de haber sido sometidas a una operación de perfeccionamiento, bajo la forma de productos compensadores. Podrán autorizarse instalaciones industriales, que, al amparo de una garantía general, operen habitualmente bajo este régimen, cumpliendo con los requisitos previstos en el reglamento al presente Código. Los productos compensadores que se obtengan aplicando este régimen podrán ser objeto de cambio de régimen a importación para el consumo, pagando tributos sobre el componente importado de dicho producto compensador.
- **Art. 150.- Reposición de mercancías con franquicia arancelaria. -** Régimen aduanero que permite importar, con exoneración de los derechos e impuestos a la importación y recargos con excepción de las tasas aplicables, mercancías idénticas

o similares por su especie, calidad y sus características técnicas, a las que estando en libre circulación, hayan sido utilizadas para obtener las mercancías exportadas previamente con carácter definitivo.

- **Art. 151.- Transformación bajo control aduanero.-** Es el régimen aduanero que permite introducir en el territorio aduanero mercancías para someterlas a operaciones que modifiquen su especie o estado, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, para la posterior importación para el consumo de los productos resultantes obtenidos de esas operaciones, con la aplicación de los derechos e impuestos a la importación y recargos que les correspondan con arreglo a la naturaleza arancelaria del producto terminado. <https://edicioneslegales.com.ec/>
- **Art. 152.- Depósito aduanero.** - Régimen aduanero según el cual las mercancías importadas son almacenadas por un periodo determinado bajo el control de la aduana en un lugar habilitado y reconocido para esta finalidad, sin el pago de los derechos e impuestos y recargos aplicables.
- **Art. 153.- Reimportación en el mismo estado.-** Es el régimen aduanero que permite la importación para el consumo con exoneración de los derechos e impuestos a la importación, recargos aplicables de las mercancías que han sido exportadas, a condición que no hayan sido sometidas a ninguna transformación, elaboración o reparación en el extranjero y a condición que todas las sumas exigibles en razón de un reembolso o de una devolución, de una exoneración condicional de derechos e impuestos o de toda subvención u otro monto concedido en el momento de la exportación, se hayan pagado.

2.3.3. Sección V. Normas comunes

- **Art. 169.- Cambio de Régimen.** - Las mercancías declaradas a un régimen que suspenda o libere de tributos al comercio exterior, podrán ser declaradas a cualquier otro régimen, antes del vencimiento del plazo concedido. Previo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, el cambio de régimen será autorizado por la servidora o el servidor público competente. Prohíbese el cambio de régimen de mercancías declaradas a consumo a cualquier otro régimen.
- **Art. 170.- Pago de Tributos.** - En el cambio de régimen a importación para el consumo, el pago de los tributos al comercio exterior se efectuará sobre el valor en aduana del bien, aplicando las tarifas y el tipo de cambio vigentes a la fecha de aceptación de la declaración a consumo.
- **Art. 171.- Pago de Tasas por Servicios.** - Ninguno de los regímenes especiales libera, compensa ni suspende el pago de las tasas por servicios, asimismo tampoco permite su devolución.
- **Art. 172.- Transferencia a terceros.** - Las mercancías sujetas al régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo pueden ser objeto de transferencia de dominio a favor de terceros, con autorización previa de la administración aduanera, conforme el reglamento al presente Código y las disposiciones dictadas para el efecto por la administración aduanera. Bajo el mismo procedimiento se podrá regular la transferencia de este tipo de mercancías a terceros, con fines de exportación.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El fracaso es la oportunidad de
empezar de nuevo, con más
inteligencia.

Henry Ford

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El enfoque utilizado en esta investigación es mixto se aplicaron métodos cualitativos, como la investigación exploratoria, bibliográfica y de campo, que permitieron comprender de forma profunda y contextual los aspectos relacionados con la gestión del talento humano, mediante la recolección de información a través de entrevistas, documentos y observación directa.

Por otro parte se utilizó un enfoque cuantitativo, donde la muestra fue calculada mediante la fórmula para poblaciones infinitas y la recolección de datos fue a través de instrumentos estructurados como encuestas, que posteriormente fue analizada para identificar patrones, relaciones y tendencias. El uso combinado de ambos enfoques permitió enriquecer la investigación al integrar el análisis estadístico con la interpretación contextual y teórica del problema, fortaleciendo la validez de los datos encontrados y permitió crear propuestas más fundadas.

3.1.1 Investigación exploratoria

Este método de investigación posibilitó la recopilación y exploración de datos basado en el problema, con el propósito de obtener una realidad generalizada sobre el talento humano, este método se realiza para identificar y sustentar teóricamente la gestión del talento humano y su incidencia en los servicios.

3.1.2 Investigación de campo

La investigación de campo se implementó en la empresa Importadora castro Quevedo, con el fin de recopilar información referente a los objetivos del presente proyecto de investigación, en el cual permitió establecer varios instrumentos de

recolección con el fin de indagar los problemas que esta enfrenta en el área de talento humano.

3.1.3 Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación fue parte fundamental del estudio, ya que permitió analizar y recopilar información de diverso archivo, entrevistas, libros, que sirve para el objeto de investigación, de esta manera obtener información actualizada para contextualizar los principales términos que establecen esta investigación.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se aplicaron varios métodos y tipos de investigación con el fin de contribuir a la recopilación y análisis de datos relevantes al estudio.

3.2.1. Método inductivo

El método inductivo se aplicó en el desarrollo de la investigación con el fin de analizar la información, se basa en la observación de casos específicos para llegar a conclusiones generales. En este tipo de enfoque, se recolectan datos y se analizan patrones para formular hipótesis y teorías generales a partir de la información específica recopilada. para comprender y generalizar sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio.

3.2.2. Método deductivo

Este enfoque parte de teorías generales asociadas, permitió examinar variables del problema a través de la información compilada para llegar a conclusiones específicas a

través de la recopilación de datos. Mediante la interpretación de estos resultados se lograron establecer objetivos, y generar una propuesta o una alternativa de solución viable a los problemas detectados.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBEJETO DE INVESTIGACIÓN

En este caso, se estableció como el talento humano incide en la satisfacción del servicio de los usuarios de la empresa importadora castro Quevedo.

Inicialmente, se llevó a cabo un análisis bibliográfico riguroso para adaptarse con la conceptualización y teorías relacionadas con el tema y destacar los elementos más importantes a considerar en la investigación. Consecutivamente, se realizó una investigación de campo para recolectar datos de primera mano mediante encuestas a los usuarios y entrevistas con el jefe de talento Humano. Este estudio permitió comprender las perspectivas de los diferentes participantes involucrados y complementar la información recabada en el análisis bibliográfico

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población.

El universo de estudio para la encuesta sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, estuvo constituido por el personal administrativo y operativo de la empresa. A continuación, se detalla un resumen de la población:

Tabla 1 Resumen de la población de estudio

DETALLE	CANTIDAD
Director talento humano	1
Empleados	45
Clientes de la empresa	37.965
Total	38.011

Nota. La población del estudio está compuesta por tres grupos: el director de talento humano, los empleados de la empresa y sus clientes, sumando un total de 38.011 personas. La muestra fue calculada utilizando la fórmula para poblaciones infinitas, considerando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %.

3.3.1.2. Muestra.

Para determinar la muestra del total de clientes a encuestar se utilizará la fórmula de universos infinitos, considerando el 95% de confianza y el 5 % de error.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * (1 - P)}$$

Datos:

n= elemento de la muestra

N= elemento universo (37.965) Clientes de la empresa.

P/Q= probabilidad 50%=0.5

$Z^2 = \text{Nivel de confianza } 90\% = 1,96$

$e^2 = \text{margen de error } 5\% = 0,05$

Reemplazando los valores en la formula, obtenemos la muestra para realizar la encuesta a los clientes de la organización.

$$n = \frac{37.965 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(37.965 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{36.461,586}{95,8704}$$

$$n = 380.323 \rightarrow n = \mathbf{380 \text{ personas}}$$

De esta manera, obtenemos una muestra representativa considerado encuestar a un total de 380 clientes de la empresa importa castro Quevedo.

3.3.2. Técnicas de investigación

Para la recopilación y obtención de la información se utilizó las siguientes técnicas:

3.3.2.1. Entrevista.

Se desarrolló la técnica de la entrevista mediante un cuestionario estructurado al director de Talento Humano de la Empresa importadora Castro Quevedo, con el fin de conocer la situación actual del recurso humano y de la gestión que se implementa en el área, para direccionar al personal en el desarrollo de funciones y la prestación de servicios, además se buscó conocer la percepción del jefe de talento humano con respecto a la calidad y estrategias implementadas para su mejora.

3.3.2.2. Encuesta.

La encuesta fue dirigida a un segmento de clientes externos, y funcionarios internos de la empresa Importadora Castro Quevedo, con la finalidad de obtener información fiable y veraz además de tomar en cuenta la percepción del talento humano en la organización.

3.4.1. Instrumentos de investigación

3.4.1.1. Cuestionario de entrevista.

Se elaboró un cuestionario dirigido al jefe de talento humano, con preguntas orientadas a Obtener información cualitativa más detallada sobre la gestión, planificación,

y optimización del talento humano. La entrevista nos permitió Explorar opiniones, experiencias, fortalezas y debilidades en los procesos internos.

3.4.1.2. Cuestionario de encuesta.

La Dimensión de esta encuesta se aplica a una muestra cuidadosamente seleccionada de 380 clientes de la organización con el fin de conocer el grado de satisfacción que perciben en los servicios recibidos. Además, se elaboró un cuestionario específico al personal interno de la empresa con el fin de conocer sobre la percepción de los empleados acerca de la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Estos datos fueron recopilados de manera presencial permitiendo palpar de cerca la situación, y obtener datos más amplios y precisos.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEORICO

La elaboración del marco teórico se realiza a través de la revisión de literatura especializada en base a las variables que intervienen en el objeto de estudio, también se procede a fundamentar los hallazgos de la investigación mediante bases teóricas y documentos que descubren investigaciones enmarcadas en el tema.

3.4.1. Fundamentación conceptual

Comprendió conceptos relacionados con las variables de estudio. Como talento humano, calidad del servicio, satisfacción de clientes.

3.4.2. Fundamentación teórica

En la investigación, se incluyó estudios relevantes a la administración del talento humano, las funciones administrativas, selección, liderazgo y varios aspectos más que engloba al recurso humano.

3.4.3. Fundamentación legal

Abordo las disposiciones legales pertinentes, incluyendo el Código vigente orgánico de la producción, comercio e inversiones. COCPI Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic.-2010.

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El proceso de recolección de información fue diseñado para maximizar la eficiencia, utilizando herramientas como Excel para tabular los datos recopilados de las encuestas.

Para la extracción de información a los usuarios se diseñó una encuesta la cual fue realizada de manera presencial en los establecimientos de la misma, facilitando la participación de los usuarios. La muestra seleccionada fue un total de 380 clientes tomando en cuenta un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Para el personal administrativo y operativo se aplicó una encuesta, la cual se realizó a los 45 empleados que tiene la empresa actualmente, de manera presencial. Este cuestionario abordo la percepción del talento humano, la satisfacción laboral, el desempeño, y comunicación interna.

Mediante una entrevista al jefe de talento humano, se pudo valorar las respuestas de manera eficiente y oportuna. Esta información se recolecto de forma directa en la oficina de la empresa, para identificar procesos claves en esta área.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANALISIS

3.6.1. Procesamiento de datos

Para el respectivo análisis se utilizó un software estadístico Excel. Estos resultados ofrecen poder identificar patrones y tendencias relacionadas con la gestión del talento humano y la calidad del servicio.

3.6.2. Análisis de información

El proceso de desarrollo investigativo cuenta con el análisis de la gestión del talento humano, lo cual es un factor determinante para la calidad de atención a los clientes. Se llevó a cabo mediante entrevista y encuestas estructuradas, asegurando un proceso ágil y efectivo de la información.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Somos lo que hacemos día a día, de modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Aristóteles

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023.

El proceso de desarrollo investigativo cuenta con el análisis de la gestión del talento humano, el cual juega un rol crítico en el éxito y la sostenibilidad de una empresa.

El presente estudio tiene como propósito analizar la situación de la gestión del talento humano de la empresa Importadora Castro Quevedo año 2023. Mediante un análisis detallado de los procesos y estrategias implementadas en la administración del personal, Este diagnóstico permitió evaluar en qué medida las practicas del talento humano contribuye a la eficiencia organizacional y a la calidad del servicio que ofrece.

4.1.1. Entrevista realizada al director de Talento Humano Para conocer la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa importadora castro Quevedo.

Tabla 2 *Entrevista aplicada*

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1	Objetivo del departamento de talento humano	El objetivo del presente departamento es desarrollar y mantener un sistema eficiente, y equitativo, basado en el recurso humano que motive al desarrollo.	Evaluación buena
2	¿Cómo describiría la participación y el compromiso, de los empleados en la mejora continua de la calidad del servicio??	No existe ninguna iniciativa de programa específico para promover la participación y el compromiso de los empleados. Esto puede ser un factor limitante a brindar un servicio de calidad	Resultaría favorable poder considerar la implementación de programas o iniciativas que fomenten la participación de los empleados todos orientados a brindar un servicio de calidad
3	¿Cómo se mide la calidad del servicio que	Empleamos encuestas de calidad del servicio y realizamos evaluaciones	Evaluar la calidad del servicio a través de encuestas es una

	ofrece IC Quevedo a sus usuarios?	periódicas para detectar mejoras	herramienta útil, pero se debe garantizar que los resultados sean utilizados para mejorar la experiencia de los usuarios
4	¿Qué tan frecuentes son las capacitaciones y como determinan las necesidades de formación?	Se realizan capacitaciones anuales y se determinan a partir de evaluaciones internas y sugerencias de cada área.	La Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece que las empresas deben realizar al menos cuatro capacitaciones anuales
5	¿Cómo describe el clima laboral dentro de la organización?	Ha mejorado significativamente en los últimos años, aunque aún se encuentra deficiencias con cierto personal.	Un ambiente laboral positivo favorece al servicio que brindan a los usuarios.
6	¿Cree Ud. que se ha implementado cambios en su organización?	Aproximadamente el 75% se ha evidenciado cambio de mejoras productivas y de servicio. Sin embargo aún existe resistencia al cambio de parte del personal antiguo.	La resistencia al cambio puede ser a la modernización del servicio. Estas estrategias de adaptación deben fomentarse mediante capacitaciones que ayuden al personal tener una actitud proactiva y abierta al aprendizaje.

Nota. La información presentada en esta tabla corresponde a los resultados obtenidos mediante una entrevista semiestructurada realizada al jefe de Talento Humano, las respuestas permitieron identificar percepciones internas sobre la calidad del servicio, el clima laboral, las capacitaciones y los procesos de mejora organizacional.

4.1.2. Encuesta dirigida al personal interno para conocer las percepciones de la gestión del talento humano.

1. ¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?

Tabla 3 Oportunidades de crecimiento profesional.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	16%
Neutral	6	13%
En desacuerdo	8	18%
Totalmente en desacuerdo	24	53%
Suma total	45	100,00%

Nota. Los datos reflejan la percepción del personal interno sobre las oportunidades de crecimiento profesional. La información fue recolectada mediante una encuesta estructurada aplicada a 45 empleados. Reflejando un patrón de negativismo del 71%.

Análisis: Un 71% de los encuestados (“totalmente en desacuerdo”53% “en desacuerdo” 18%) consideran que la organización no proporciona oportunidades de desarrollo profesional. Esto evidencia la falta de compromiso institucional con la capacitación y el crecimiento personal, esto pone en duda la alineación de la organización con los principios de desarrollo organizacional y se evidencias deficiencia en la oferta de formación, dejando a los empleados sin las herramientas necesarias para su desarrollo profesional.

Sin embargo, el 29% restante (“neutro”13% y “de acuerdo” 16%) este pequeño grupo podría representar una base sobre la cual la institución puede fortalecer y mejorar sus estrategias de desarrollo profesional para aumentar la satisfacción general de los empleados.

2. ¿Eres reconocido y valorado en tu rol actual?

Tabla 4 Reconocimiento.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	4	9%
De acuerdo	3	7%
Neutral	4	9%
En desacuerdo	16	38%
Totalmente en desacuerdo	17	38%
Suma total	45	100%

Nota. Reconocer el valor de un empleado aumenta su motivación y compromiso con la empresa. Los datos reflejan un patrón de negativismo del 76%, La información fue recolectada mediante una encuesta estructurada aplicada a 45 empleados.

Análisis: Según la tabla el 76% de los colaboradores encuestados dio a conocer su insatisfacción (totalmente en desacuerdo 38%, en desacuerdo 38%), lo que refleja la deficiencia en el reconocimiento del talento y esfuerzo personal. Esta falta de valoración puede afectar la motivación, el compromiso y desempeño laboral.

A diferencia del 9% manifestó estar Neutral, lo que indica falta de expectativas en cuanto al reconocimiento recibido, mientras que el 15% manifestó (de acuerdo 7%, totalmente de acuerdo 9%), este grupo de colaboradores puede servir como un punto de referencia para identificar buenas prácticas que puedan ampliarse de manera equitativa en toda la empresa.

3. ¿La gestión de talento en nuestra organización fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?

Tabla 5 Trabajo inclusivo y diverso.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	16	36%

De acuerdo	18	40%
Neutral	4	9%
En desacuerdo	5	11%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Suma total	45	100%

Nota. El trabajo promueve principios de inclusión y diversidad, valorando las diferencias individuales y fomentando un entorno equitativo para todas las personas. La información fue recolectada mediante una encuesta estructurada aplicada a 45 empleados el 76% se refleja de manera positiva.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 76% manifiesta un resultado positivo (“totalmente de acuerdo” 36 % “de acuerdo” 40%) Esta percepción puede contribuir a un entorno laboral más armonioso, donde se valore la diversidad y promueva la igualdad.

Mientras que el 9 % estuvo neutral, lo cual no perciben deficiencias evidentes. En cambio, el 15% presento un resultado negativo (“en desacuerdo” 11% “totalmente desacuerdo”4%) este grupo de encuestados se podría explorar las razones detrás de esta percepción y fortalecer sus estrategias para garantizar que todos los empleados se sientan representados en su entorno laboral.

4. ¿Reconocen y recompensan adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados?

Tabla 6 Reconocimientos a logros.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	9%
Neutral	3	7%
En desacuerdo	19	42%
Totalmente en desacuerdo	19	42%
Suma total	45	100%

Nota. La tabla muestra una evaluación claramente desfavorable sobre el reconocimiento a los logros dentro de la organización. El **84%** del personal encuestado manifestó estar **“En desacuerdo”** (42%) **Totalmente en desacuerdo”** (42%). Este escenario puede generar desmotivación, disminuir el compromiso y afectar la retención del talento humano

Análisis: Según el 84% de los encuestados refleja negativismo a esta pregunta (totalmente desacuerdo 42%, en desacuerdo 42%) la falta de reconocimiento produce insatisfacción, lo que genera una grave deficiencia en los mecanismos de reconocimientos, lo que genera inequidad dentro del equipo de trabajo.

Por otra parte, el 7% refleja ser neutral, esto se puede evidenciar a la falta de claridad sobre los criterios de reconocimientos. sin embargo, el 9% refleja estar de acuerdo, lo que se refleja de manera positiva, aunque en menor proporción, este grupo puede evidenciarse como referencia para practicas efectivas que podrían extenderse a toda la organización.

5. ¿Cómo calificarías la calidad del liderazgo en tu área de trabajo?

Tabla 7 Liderazgo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	19	42%
De acuerdo	8	18%
Neutral	11	24%
En desacuerdo	3	7%
Totalmente en desacuerdo	4	9%
Suma total	45	100%

Nota. La tabla muestra el **60%** del personal manifestó de manera positiva sobre el liderazgo en el área de trabajo dentro de la organización., Sin embargo, un 24% de respuestas neutrales sugiere cierto grado de falencias, estas cifras advierten que, si bien la percepción general es positiva, existe una brecha de confianza y efectividad en el liderazgo que no debe pasarse por alto.

Análisis: Según el 60% de los encuestados refleja positivismo a esta pregunta (totalmente de acuerdo 42%, de acuerdo 18%), esto refleja que los líderes son vistos como efectivos en la gestión de equipos, lo que ayuda a contribuir a un ambiente laboral más organizado y motivado.

Mientras que el 24% se representa de forma neutral, por otro lado, el 16 % manifiesta (desacuerdo 7%, totalmente desacuerdo 9%). Se evidencia que aún existen áreas de mejora. Se debe identificar las razones detrás de esta insatisfacción y aplicar estrategias de liderazgo.

6. ¿Cómo calificarías las capacitaciones ofrecidas?

Tabla 8 Capacitaciones.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	1	2%
De acuerdo	2	4%
Neutral	7	16%
En desacuerdo	14	31%
Totalmente en desacuerdo	21	47%
Suma total	45	100%

Nota. Los resultados de la encuesta señalan que un 78% de empleados tienen una opinión desfavorable. esto representa un problema crítico en el área de capacitaciones dentro de la empresa. lo que sugiere que estas no están satisfaciendo las necesidades, expectativas o son percibidas como ineficaces o irrelevantes.

Análisis: Según el 78% de los encuestados refleja negativismo a esta pregunta (totalmente desacuerdo 47%, desacuerdo 31%), esto podría deberse a factores como la falta de relevancia a estos temas, o insuficiencia en la variabilidad de opciones de formación. Esto representa un reto para la empresa, ya que el desarrollo profesional es clave para mejorar el desempeño y la motivación del personal.

Mientras que el 16% se representa de forma neutral, por otro lado, el 6 % manifiesta (de acuerdo 4%, totalmente de acuerdo 2%) para mejorar la percepción general, la organización debe revisar y ajustar programas de formación para que sean más alineados con las necesidades del equipo.

7. ¿Me siento valorado/a como miembro del equipo en nuestra organización?

Tabla 9 Valoración como miembro de la organización.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	3	7%
De acuerdo	4	9%
Neutral	5	11%
En desacuerdo	14	31%
Totalmente en desacuerdo	19	42%
Suma total	45	100%

Nota. La mayoría del personal expresa una valoración negativa. Un 42% está "Totalmente en desacuerdo" y un 31% está "En desacuerdo", lo que suma un contundente 73% del total de encuestados. Esto sugiere que una gran parte de los empleados no se sienten valorados o reconocidos como miembros de la organización.

Análisis: Según el 73% de los encuestados refleja negativismo a esta pregunta (totalmente desacuerdo 42%, desacuerdo 31%). Lo que refleja falta de reconocimiento y aprecio a su trabajo, la ausencia de estrategias claves para valorar y reconocer el esfuerzo de los empleados puede generar desmotivación y exceso de rotación de personal.

Mientras que el 11% se representa de forma neutral, es decir que no han experimentado situaciones que le hagan sentir ni valorados ni ignorados.

por otro lado, el 16 % manifiesta positivismo (de acuerdo 9%, totalmente de acuerdo 7%). Esto indica que existe prácticas de reconocimientos, esta debería ser la percepción general del personal para fortalecer la cultura y el reconocimiento.

8. ¿La gestión de talento en nuestra organización promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal?

Tabla 10 Talento Humano

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	1	2%
De acuerdo	7	16%
Neutral	5	11%
En desacuerdo	11	24%
Totalmente en desacuerdo	21	47%
Suma total	45	100%

Nota. La vasta mayoría del personal siente que la organización no facilita o incluso obstaculiza la armonía entre sus responsabilidades profesionales y su vida personal. . La mayoría del personal expresa una valoración negativa. Un 47% está "Totalmente en desacuerdo" y un 24% está "En desacuerdo" sumando un alarmante 71%.

Análisis: Según el 71% se presenta de forma negativa (totalmente desacuerdo 47%, desacuerdo 24%). Esto sugiere que la organización no está implementando estrategias efectivas para garantizar un balance entre las responsabilidades laborales y la vida personal de los empleados. La falta d este equilibrio puede generar estrés, agotamiento, bajo rendimiento, a largo plazo afectar la productividad y la retención de talento.

Mientras que el 11% se representa de forma neutral, por otro lado, el 16 % manifiesta (de acuerdo 16%, totalmente de acuerdo 2%). Se debe identificar y fortalecer las estrategias que pueden ayudar a mejorar la percepción general, para crear un entorno laboral flexible y saludable para todos.

9. ¿Recibes la información necesaria para desempeñar tu trabajo de manera eficiente?

Tabla 11 Desempeño laboral

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	3	7%
De acuerdo	3	7%
Neutral	4	9%

En desacuerdo	15	33%
Totalmente en desacuerdo	20	44%
Suma total	45	100%

Nota. La mayoría del personal encuestado expresa una visión negativa respecto al desempeño laboral. Un 44% está "Totalmente en desacuerdo" y un 33% está "En desacuerdo", sumando un considerable 77% de respuestas negativas. Esto indica que una gran parte de los empleados siente que hay problemas en la información recibida para el desempeño laboral.

Análisis: Según el 77% se presenta de forma negativa (totalmente desacuerdo 44%, desacuerdo 33%). Esta percepción sugiere deficiencias en la comunicación interna, en la claridad de recursos e información clave para la ejecución de tareas. La falta de acceso a información adecuada puede generar retrasos y disminución de la productividad afectando el desempeño individual

Mientras que el 9% se representa de forma neutral, por otro lado, el 14% manifiesta (de acuerdo 7%, totalmente de acuerdo 7%). Analizar estrategias de manera general para mejorar la comunicación y garantizar que todos los empleados cuenten con la información necesario para un desempeño eficiente.

10. ¿Recomendaría a nuestra organización como un lugar de trabajo atractivo para amigos y conocidos?

Tabla 12 *Recomendarías a la empresa como un lugar atractivo para trabajar*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	1	2%
De acuerdo	4	9%
Neutral	4	9%
En desacuerdo	16	36%
Totalmente en desacuerdo	20	44%
Suma total	45	100%

Nota. Los resultados de esta tabla son extremadamente alarmantes y representan una señal de alarma crítica para la empresa. Un 80% de los empleados no recomendaría la empresa como un lugar atractivo para trabajar, lo que sugiere un ambiente laboral con problemas severos en múltiples dimensiones.

Análisis: Según el 80% se presenta de forma negativa (totalmente desacuerdo 44%, en desacuerdo 36%). Este alto nivel de percepción negativa sugiere que existe problemas significativos en aspectos como el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, la falta de satisfacción puede afectar no solo a la retención de talentos, sino también la capacidad de la organización para atraer nuevos colaboradores calificados.

Mientras que el 9% se representa de forma neutral, por otro lado, el 11% manifiesta (de acuerdo 9%, totalmente de acuerdo 2%). Sería clave identificar y abordar las principales áreas de insatisfacción, así como potenciar aquellos aspectos que generan una expectativa positiva para ciertos empleados.

4.1.3. Discusión de objetivo #1

Los resultados obtenidos sobre la gestión del talento humano en la empresa importadora castro Quevedo refleja deficiencias significativas en diversas áreas claves que impactan la satisfacción y el compromiso de los empleados. Los resultados obtenidos muestran la percepción negativa en aspectos fundamentales como reconocimientos del personal, la comunicación interna, la calidad del liderazgo y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Para (Chiavenato, 2005) la planificación estratégica es el mecanismo mediante el cual la organización interactúa con su contexto ambiental, estas estrategias determinan el comportamiento de la organización en un mundo cambiante, dinámico y competitivo. No obstante, la planificación por sí sola no es suficiente; su éxito depende de una implementación efectiva, monitoreo continuo y ajuste de estrategias con base en resultados tangibles.

Uno de los hallazgos más relevantes es que el 84% de los colaboradores considera que la organización no reconoce ni recompensa adecuadamente los logros y contribuciones del personal. Según (Porret, 2007) la motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano, en el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso origina que se desencadene el proceso de la motivación debido a su estímulo externo. Esta situación ha desencadenado desmotivación y afecta a la productividad, ya que los empleados no perciben un incentivo claro para esforzarse más allá de sus funciones habituales.

El equilibrio entre la vida personal y lo laboral han sido identificadas como un punto negativo. Según (Topa , 2022) define a la estructura organizacional como el conjunto de formas en las que se divide el trabajo en distintas áreas, al mismo tiempo que se consigue que todas estén coordinadas para alcanzar una meta. Es un patrón relativamente fijo de autoridad formal, de relaciones de responsabilidad, flujos y fuentes de información. es importante en los empleados porque influye en sus roles, y en los directivos es importante porque es fácil de visibilizar y comunicar. La empresa según los encuestados manifestó que la gestión del talento humano en la empresa no promueve un adecuado equilibrio entre la vida personal y lo laboral. Esta falta de balance permitiría derivar altos niveles de agotamiento físico, mental, estrés, lo que a largo plazo podría impactar negativamente en la retención de talentos y en el desempeño general del equipo de trabajo.

La capacitación del personal representa es uno de los aspectos más críticos en la gestión del talento humano, para (Orozco, 2018) la capacitación es la actividad más utilizada para la formación, en las empresas la capacitación debe responder a las demandas que generan los conocimientos cotidianos, y proveer medios para acompañar la implementación de proyectos de desarrollo tecnológico comercial u organizacional .Los resultados evidencian que los programas de formación actuales no están alineados con las necesidades del personal y de los usuarios, se sugiere que las capacitaciones deben enfocarse no solo en aspectos técnicos, sino también en habilidades interpersonales, liderazgo y servicio al cliente. Además, es esencial que las capacitaciones sean más dinámicas y frecuentes, accediendo una mejor adaptación a los cambios en el entorno laboral y las progresivas demandas ciudadanas.

En cuanto a la calidad del liderazgo un 60% de los colaboradores tienen la percepción negativa sobre este aspecto. Según (Oltra, 2011) denomina al liderazgo como el proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los demás miembros de un grupo, es la habilidad de convencer a otros que trabajen con entusiasmo para lograr objetivos definidos. Sin embargo en la empresa los resultados indican que existen deficiencias en la capacidad de la gestión de los líderes, lo que puede traducirse en problemas de comunicación, resistencia al cambio, la falta de motivación, y conflictos dentro de los equipos de trabajo, esto reduce el acceso a la información necesaria para desempeñar las funciones laborales de manera eficiente.

Finalmente, y no menos importante, en términos de reputación interna, el 80% de los empleados no recomendarían la empresa como lugar atractivo para laborar. De

acuerdo a (Gaspar, 2012) el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una empresa las cuales se distinguen de una organización de las otras, son relativamente duradera en el tiempo, influyen en la conducta de la gente o de las organizaciones. Este indicador es preocupante, para la empresa porque determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad esto podría afectar la capacidad de la organización para atraer nuevos talentos.

Por lo tanto, la importadora castro enfrenta importantes desafíos en la gestión del talento humano, es fundamental que la empresa implemente estrategias enfocadas en mejorar el reconocimiento laboral, fortalecer el liderazgo, optimizar la comunicación interna y fomentar un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas acciones no solo optimizarán el compromiso del personal, sino que también podrían traducirse en un aumento de la productividad, la satisfacción y aumentar la reputación de la empresa.

4.2. NIVEL DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO. CONSIDERANDO EL CLIMA LABORAL, CAPACITACIÓN, LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

La gestión del talento humano es un amplio campo que permite fortalecer las bases de una organización, generar un clima laboral estable y sólido para conservar empleados satisfechos lo que se traduce a clientes fieles a la empresa, La calidad de los servicios es un indicador del nivel de la eficiencia y efectividad de las organizaciones. Es por ello que se realiza una encuesta a los usuarios para conocer su nivel de satisfacción.

4.2.1. Encuesta dirigida a los usuarios

1. ¿Los empleados de la empresa importadora castro brindan una atención amable y respetuosa durante el servicio?

Tabla 13 Calidad de atención

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	128	34%
De acuerdo	135	36%
Neutral	57	15%
En desacuerdo	45	12%
Totalmente en desacuerdo	15	4%
Suma total	380	100,00%

Nota. Una clara mayoría de los encuestados percibe que los empleados de Importadora Castro brindan una atención amable y respetuosa. Un 34% está "Totalmente de acuerdo" y un 36% está "De acuerdo", lo que suma un sólido **70%** de respuestas positivas. Este es un indicador muy favorable de la calidad del servicio al cliente en términos de trato personal.

Análisis: Según el 70% de los empleados manifiestan (totalmente de acuerdo 34%, de acuerdo 36%), se evidencia el trato cordial y profesional hacia los clientes lo que contribuye a la fidelización y satisfacción del mismo.

Mientras que el 15% se muestra de forma neutral. Y en forma negativa el 16% (en desacuerdo 12%, totalmente desacuerdo 4%). Este porcentaje, aunque en minoría, sugiere que se presentan situaciones donde la atención no es favorable o no cumple con las expectativas de los clientes.

2. ¿La información proporcionada por el personal de la empresa es clara y completa?

Tabla 14 Veracidad de la información.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	6	2%
De acuerdo	36	9%
Neutral	46	12%
En desacuerdo	135	36%
Totalmente en desacuerdo	157	41%
Suma total	380	100,00%

Nota. Una mayoría de los encuestados percibe que la información proporcionada por el personal no es clara ni completa. Un 41% está "**Totalmente en desacuerdo**" y un 36% está "**En desacuerdo**", lo que suma un contundente **77%** de respuestas negativas. Es decir, los encuestados percibió la información como no clara o incompleta, significa que hay fallas sistemáticas en la forma en que el personal transmite datos, explicaciones.

Análisis: Según el 77% de los empleados se manifiestan de manera negativa (totalmente desacuerdo 41%, desacuerdo 36%), existen deficiencias en la comunicación interna y en los procesos de transmisión de información. Por otra parte, el 12% se muestra de forma neutral. Y en forma positiva el 11% (en desacuerdo 9%, totalmente desacuerdo 2%). Para mejorar esta dificultad se puede implementar capacitaciones, para mejorar los procesos de manera efectiva y estandarizada.

3. ¿La Empresa está comprometida con la mejora continua de sus servicios?

Tabla 15 Mejora continua de los servicios.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	15	4%
De acuerdo	25	7%
Neutral	33	9%
En desacuerdo	184	48%
Totalmente en desacuerdo	123	32%
Suma total	380	100,00%

Nota. Los resultados de esta tabla son considerablemente preocupantes y señalan una debilidad fundamental en la cultura y las operaciones de la empresa. La percepción generalizada de que la empresa no está comprometida con la mejora continua de sus servicios es una señal de alarma que puede tener profundas repercusiones.

Análisis: El 80 % de los encuestados manifiestan (en desacuerdo 48%, totalmente desacuerdo 32%), lo que indica una falta de estrategias visibles de optimización de los servicios. Es necesario que se implemente mecanismos de seguimiento y evaluación de desempeño para garantizar avances en la calidad de servicio.

4. ¿Se siente satisfecho(a) con el servicio general recibido en la empresa?

Tabla 16 Satisfacción de servicios

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	10	3%
De acuerdo	36	9%
Neutral	41	11%
En desacuerdo	201	53%
Totalmente en desacuerdo	92	24%
Suma total	380	100,00%

Nota. La percepción de una insatisfacción generalizada del 77% es una alerta roja que exige atención inmediata. Esto sugiere que, a pesar de algunas posibles fortalezas puntuales (como la amabilidad en la atención que se vio en una tabla anterior), la experiencia global del servicio es deficiente o no cumple con las expectativas.

Análisis: El 77 % de los encuestados manifiestan (en desacuerdo 52%, totalmente desacuerdo 24%), lo que señala fallos en la gestión del talento humano y la prestación de servicios. Esta percepción negativa no solo afecta a las experiencias de los clientes, sino que también puede tener consecuencias en la reputación de la empresa y en su capacidad de retener y atraer nuevos clientes.

5. ¿Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo?

Tabla 17 *Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	20	5%
De acuerdo	30	8%
Neutral	25	7%
En desacuerdo	196	52%
Totalmente en desacuerdo	109	29%
Suma total	380	100,00%

Nota. Un 81% de los encuestados no recomendaría comprar en la empresa, lo que indica que no solo están insatisfechos, sino que activamente desalentarían a otros de interactuar con la organización.

Análisis: El 63 % de los encuestados manifiestan (en desacuerdo 42%, totalmente desacuerdo 21%), esta percepción negativa que enfrenta la empresa tare consigo problemas significativos que afectan la experiencia del cliente y la confianza en sus productos o servicios. Por otro lado, el 30% no genera una opinión negativa lo que indica que hay oportunidades para mejorar, y generar confianza. se debe identificar qué aspectos valoran los clientes satisfechos y reforzarlos para cambiar la percepción de los demás clientes.

6. ¿Cómo califica Ud. el servicio de entrega?

Tabla 18 Servicio de entrega.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	52	14%
Neutral	30	8%
En desacuerdo	170	45%
Totalmente en desacuerdo	128	34%
Suma total	380	100,00%

Nota. Con casi el 79% de los encuestados manifestando insatisfacción, es evidente que el servicio de entrega no está cumpliendo con las expectativas de los clientes, lo que puede ser un factor determinante en la insatisfacción general con los servicios y la falta de recomendación de la empresa.

Análisis: El 79 % de los encuestados manifiestan (en desacuerdo 45%, totalmente desacuerdo 34%) esto evidencia serias deficiencias en la logística y la distribución, lo que está afectando la satisfacción de los clientes y la reputación de la empresa.

7. ¿Te gustaría que el tiempo de entrega fuera más rápido?

Tabla 19 Tiempo de entrega

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	210	61%
De acuerdo	89	26%
Neutral	15	4%
En desacuerdo	10	3%
Totalmente en desacuerdo	20	6%
Suma total	344	100,00%

Nota. Una vasta mayoría del 87% de los encuestados expresan este deseo, lo que sugiere que el tiempo actual de entrega es percibido como un punto débil significativo, o al menos un área con un inmenso potencial de mejora que los clientes valoran enormemente.

Análisis: El 87 % de los encuestados manifiestan (de acuerdo 26%, totalmente de acuerdo 61%) este alto porcentaje refleja la necesidad de mejorar la eficiencia en los procesos logístico de la empresa, pues la mayoría de los clientes manifiestan que los tiempos de espera no son los adecuados.

8. ¿Los tramites realizado en la empresa (servicio de garantía) se resuelven de manera ágil y eficiente?

Tabla 20 Agilidad del *servicio de garantía*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutral	83	24%
En desacuerdo	145	42%
Totalmente en desacuerdo	137	40%
Suma total	380	100,00%

Nota. La falta de agilidad y eficiencia en la resolución de trámites de garantía puede generar una profunda frustración y dañar irreparablemente la relación con el cliente. Una suma crítica del 82% de respuestas negativas indica una gran frustración y descontento con la gestión de garantías.

Análisis: El 82 % de los encuestados manifiestan (desacuerdo 42%, totalmente desacuerdo 40%) consideran que los tramites no se resuelven de manera efectiva ni ágil. Lo q demuestra fallas en la optimización de los procesos administrativos junto con la capacitación en eficiencia operativa ayudaría a mejorar la percepción del servicio.

4.2.2. Discusión de objetivo #2

La calidad del servicio y la fidelización de los clientes es fundamental en la percepción y fidelización de los usuarios. Sin embargo, los resultados obtenidos se evidencian deficiencias, lo que sugiere la necesidad de una intervención para mejorar la experiencia del cliente.

Los resultados reflejan un alto nivel de insatisfacción en los clientes, el 77% de los encuestados manifestó una percepción negativa sobre el servicio en general, esta

insatisfacción puede corresponder a los largos tiempos de espera, uno de los principales aspectos identificados, lo que refleja poco compromiso institucional con la estructuración y profesionalización de la gestión del talento humano, la grieta existente entre la planificación y la ejecución efectiva de estas estrategias limita el alcance de los beneficios esperados. Según (Moreno, 2022) al hablar de satisfacción del cliente, es importante considerar que esta satisfacción no solo depende del resultado final del servicio, sino también del proceso mediante el cual el usuario fue atendido. Factores como la rapidez en la atención, la accesibilidad a la información, la transparencia en los procedimientos y la amabilidad de los servidores públicos se convierten en elementos esenciales para construir.

El área de entrega es una de las áreas más críticas identificadas, con el 79% de las encuestas de manera negativa, lo que apunta a problemas como incumplimiento y fallas en la logística. Adicionalmente, la falta de evaluación de desempeño revela una brecha en el conocimiento interno, con implicaciones directas en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente lo que evidencia una expectativa de manera urgente por mejorar este aspecto. Este estudio coincide con (Chiavenato, 2005) manifiesta que las prestaciones y servicios son formas indirectas de la remuneración total, implica la necesidad de diferenciar los productos y los servicios en términos de calidad y atención. Los productos y servicios se parecen cada vez más. La ventaja competitiva consiste en agregar elementos adicionales como calidad, y atención para diferenciarlos frente a los competidores.

La percepción del cliente es algo preocupante el 63% de los clientes no recomendarían comprar en importadora castro Quevedo. La ausencia de estrategias, la falta de calidad en la atención y en los procesos logístico están afectando la percepción general de la empresa. La capacitación del personal, presenta deficiencias en su periodicidad, alcance y pertinencia en relación con las necesidades reales de los usuarios. según manifiesta (Castro, 2018) se puede considerar la formación como una herramienta de gran potencial para las empresas que quieren avanzar en el camino hacia la excelencia y la competitividad, ya que contribuye al logro de los objetivos estratégicos por medio de la cualificación del capital humano.

Si la empresa importadora Castro Quevedo no toma las medidas correctivas en la gestión del talento humano, con principios de planificación estratégicas, formación continua y flexibilidad organizacional. La inseguridad de los clientes seguirá aumentando y la percepción del servicio seguirá deteriorándose. La consolidación de una gestión más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua será clave para fortalecer la relación entre la organización y los usuarios garantizando que los empleados cuenten con las herramientas y habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

4.3. PLAN DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, CON ENFOQUE EN LA MEJORA DEL SERVICIO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

Título de la propuesta

Diseñar un plan de capacitación como fortalecimiento al servicio y optimización de procesos en importadora castro Quevedo.

Objetivos de la propuesta

Implementar un plan de capacitación dirigido al personal de importadora castro para mejorar la calidad del servicio, que desarrolle competencias técnicas, interpersonales y organizacionales promoviendo una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Objetivos específicos

- Elaborar un plan de capacitación integral basado en las necesidades específicas del personal, enfocándose en el fortalecimiento de competencias técnicas relacionadas con las funciones operativas y administrativas.
- Desarrollar programas de capacitaciones que promuevan habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la atención al cliente, para mejorar la interacción del personal con los usuarios entre compañeros.
- Implementar estrategias formativas que refuercen competencias organizacionales, como el liderazgo, la resolución de conflictos y la gestión del cambio, con el objetivo de fomentar una cultura organizacional orientada a resultados.

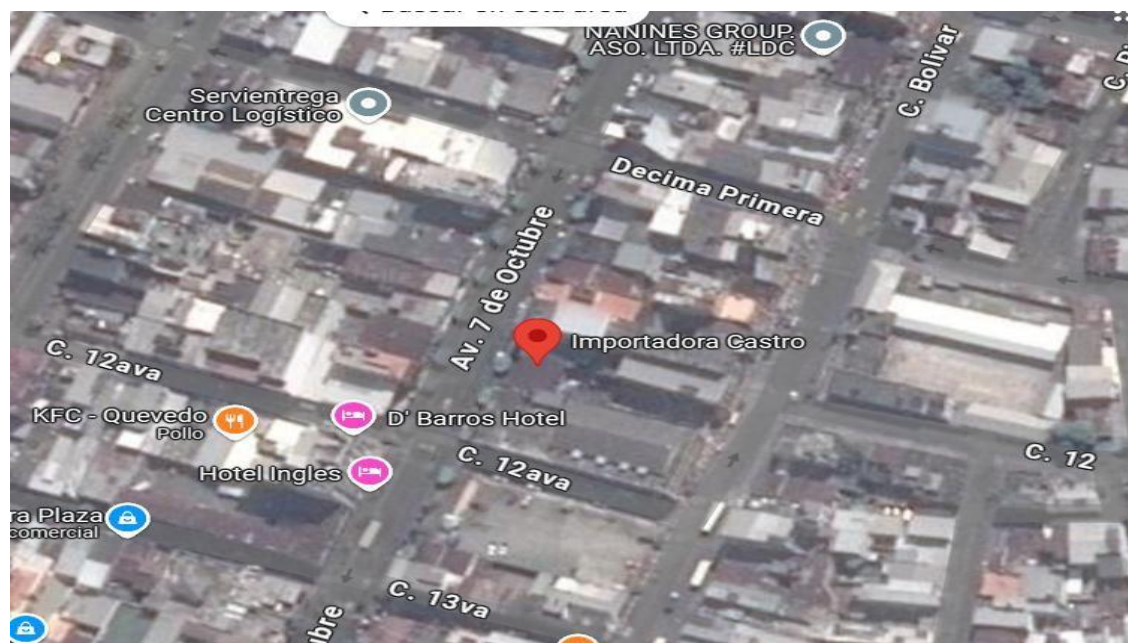
Ubicación

El proyecto se desarrollará en el cantón Quevedo, ubicada en las provincias de los Ríos, Ecuador. Por su parte la implementación del plan de capacitación se llevará a cabo

en las instalaciones de la empresa importadora castro Quevedo, específicamente en el área de reuniones.

Sectorialmente, las actividades del plan de capacitación estarán dirigidas al personal administrativo y operativo que forma parte de las diferentes áreas de la empresa, incluyendo áreas como facturación, atención al cliente y servicio garantías, esto garantizara que las competencias adquiridas sean aplicables y beneficien de manera directa a la organización.

Figura 4 Ubicación geográfica de la empresa



Nota. Fuente: Google Maps

Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en el diseño e implementación de un plan de capacitación integral, adaptado a las necesidades del personal de la empresa importadora castro Quevedo, que permita mejorar las competencias laborales y fortalecer la atención del usuario. El enfoque será progresivo y estará basado en un diagnóstico de necesidades, formación continua, y evaluación de impacto.

a) Diagnóstico inicial de necesidades de capacitación.

Objetivo: identificar las áreas de mejora en las competencias laborales del personal y los factores que afectan la calidad del servicio.

Acciones a implementar

- Realizar encuestas y entrevistas al personal para identificar brechas de conocimientos y habilidades.
- Evaluar el desempeño actual en términos de calidad ofrecido a los usuarios.
- Analizar los principales reclamos y sugerencias de los usuarios, para detectar patrones y áreas críticas.

b) Diseño del plan de capacitación

Objetivo: desarrollar un programa estructurado que aborde las necesidades identificadas, promoviendo competencias clave.

Acciones

- Establecer módulos de formación enfocados en:
- Atención al cliente y resolución de conflictos
- Eficiencia en logística y entrega de productos
- Uso de tecnología y herramientas para la gestión de administrativa
- Cultura de servicio y compromiso con la calidad
- Diseñar metodologías participativas, como talleres prácticos, simulaciones y actividades interactivas
- Priorizar la capacitación en habilidades blandas, como empatía, comunicación efectiva y liderazgo.
- Incorporar capacitadores especializados en gestión administrativa y servicio al cliente.

Planificación de la capacitación:

Modulo	Objetivo	Duración	Intervalo Sugerido	Responsable	Áreas de estudio
Atención al cliente y resolución de conflictos.	Optimar las habilidades de comunicación, empatía y manejo de conflictos para atender eficazmente a los clientes.	15 horas (3 días)	Primer Semana	Facilitador experto en atención al cliente	Atención en general.
Manejo de herramientas tecnológicas.	Personal al personal con el uso del software el cual utilizan SAAP Fomentar habilidades de	32 horas (4 días)	2 semanas después	Especialista en tecnología administrativa y software	Todas las áreas en general
Gestión del tiempo y trabajo en equipo.	organización, planificación y colaboración para mejorar la eficiencia operativa	20 horas (3 días)	2 semanas después	Facilitador de habilidades blandas	Todas las áreas.
Eficiencia en logística y entrega de productos.	garantizar entregas más rápidas, eficientes y confiables, mejorando así la satisfacción del cliente.	20 horas (3 días)	2 semanas después	Un consultor externo con experiencia en optimización de entregas y logística empresarial.	Bodega Y personal de entrega.
Cultura de servicio y compromiso con la calidad.	compromiso con la calidad, promoviendo actitudes y prácticas que mejoren la	15 horas (2 días)	2 semanas después	Profesional con experiencia en servicio al cliente, fidelización y	Todas las áreas

experiencia del
usuario y
fortalezcan la
reputación de
Importadora
Castro
Quevedo.

estrategias de
mejora
continua.

Nota. detalla un conjunto de módulos de formación propuestos para el personal de Importadora Castro Quevedo. Estos módulos están claramente diseñados para abordar las principales deficiencias identificadas en los análisis previos, tanto en la gestión del talento humano como en la calidad del servicio al cliente.

c) **Implementación del plan de capacitación.**

Objetivo: ejecutar el programa de capacitación con la participación activa del personal de la empresa.

Acciones:

- Ejecutar una presentación inicial del plan para generar compromiso y alineación entre los participantes.
- Certificar que las sesiones sean prácticas y adaptadas al contexto necesario de la organización.
- Efectuar capacitaciones en módulos trimestrales, permitiendo una progresión gradual en el aprendizaje.
- Brindar materiales didácticos y guías para reforzar el aprendizaje continuo.

Recursos necesarios

Humanos

- Especialista en capacitación y desarrollo organizacional.
- Expertos en atención al cliente, gestión administrativa y habilidades blandas.
- Personal involucrado en el diagnóstico y coordinación logística

Tecnológicos

- Salas equipadas con proyectores y espacio suficiente para efectuar las capacitaciones.
- Software para evaluar el desempeño y la satisfacción del usuario.

Financieros

- Fondos para la elaboración de materiales didácticos y adquisición de recursos tecnológicos.
- Presupuesto para la contribución de capacitadores externos
- Inversión en herramientas de seguimiento y evaluación de impacto

Metodológico

- Evaluación continua mediante encuestas y análisis de indicadores clave de calidad del servicio.
- Uso de metodologías ágiles para ajustar el plan según los resultados obtenidos en cada etapa.

Indicadores de éxito

- Mayor eficiencia en los procesos de entrega
- Personal motiva y capacitado para ofrecer servicio de calidad
- Mejora en la imagen y reputación de la empresa
- Incremento en la satisfacción y reducción de quejas.

d) Presupuesto de la capacitación

CATEGORIA	DETALLE	COSTO ESTIMADO
Diagnóstico inicial	Consultores externos y personales internos.	\$650
Materiales didácticos	Impresión, guías y recursos básicos.	\$350
Facilitadores externos	Contratación de expertos	\$3500

Infraestructura	Adecuación de salas y equipos	\$400
Logística y alimentación	Alimentación al personal	\$450
Evaluación y seguimiento	Encuesta y reuniones para retroalimentación.	\$300
TOTAL		\$5650.00

Nota. La tabla presenta el desglose presupuestario estimado para la implementación del plan de capacitación integral en Importadora Castro Quevedo. Este presupuesto refleja una inversión estratégica para abordar las múltiples deficiencias identificadas en la gestión del talento humano y la calidad del servicio.

e) Cronograma de la capacitación.

Actividad	Responsable	Duración	Fecha estimada
1. Diagnóstico inicial de necesidades	Recursos humanos	2 semanas	Semana 1-2
2. Desarrollo de materiales y diseño del plano.	Equipo de capacitación	1 semana	Semana 3
3. Capacitación: Atención al cliente	Capacitador especializado	72 horas	Semana 4
4. Retroalimentación y preparación	Equipo de capacitación	1 semana	Semana 5
5. Capacitación: Gestión del tiempo y trabajo en equipo	Facilitador en habilidades blandas	32 horas	Semana 6
6. Capacitación: Manejo de herramientas tecnológicas	Especialista en tecnología administrativa	32 horas	Semana 7
7. Evaluación pre y post capacitación	Recursos humanos	1 semana	Semana 8
8. Informe de resultados y ajustes finales	Coordinador de capacitación	1 semana	Semana 9

Nota. cronograma para la implementación del plan de capacitación en Importadora Castro Quevedo, proyectando un período de ejecución de 9 semanas. La secuencia de actividades es lógica y progresiva, diseñada para maximizar la efectividad del programa y asegurar que se aborden las necesidades críticas de la empresa.

4.3.3. Discusión objetivo #3

Para revertir esta situación se plantea un plan de capacitación centrado en la administración del talento humano y la mejora del servicio de manera directa, ya que sin duda la medida fue crucial debido a las graves deficiencias reveladas por encuestas realizadas tanto interna como externamente. Los análisis anteriores revelan un cuadro de insatisfacción más allá, encontrado en el personal interno y en los clientes a condición de que los primeros no sientan que se les valore y haya un desequilibrio en la relación laboral, mientras que los segundos no estén complacidos con las empresas de entrega.

(Pain, 2010) Existen diversas técnicas para determinar los requerimientos de capacitación; sin embargo, las más comunes son el análisis de las tareas y el análisis del desempeño del puesto. Este último permite determinar si la capacitación permite superar algún problema. Ejemplo bajo rendimiento, baja calidad de trabajo, comunicaciones deficientes, exceso de errores, elevado número de accidentes. La capacitación representa un costo para la empresa por lo que no puede verse aislada de los objetivos de esta. En síntesis, el responsable de la capacitación debe tener muy claro los objetivos y metas de la empresa para identificar con mayor certeza, aquellas necesidades de capacitación que se deben cubrir, como requisito para que estos logren lo propuesto a un costo razonable.

La insatisfacción del personal en áreas previas (78% de desacuerdo), la valoración como miembro de la organización (73% de desacuerdo) y el equilibrio entre vida laboral y personal (71% de desacuerdo) es un factor crítico. Un talento humano desmotivado, no

capacitado o no valorado difícilmente puede ofrecer un servicio de excelencia. Si los empleados no se sienten bien dentro de la organización, su capacidad para atender bien a los clientes se ve mermada. Por lo tanto, fortalecer el talento humano no es solo una cuestión de bienestar interno, sino una precondition para cualquier mejora significativa en el servicio. Para (Chiavenato, 2005, pág. 53) El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.

Las cifras de insatisfacción del cliente son alarmantes: 77% insatisfechos con el servicio general, 79% con el servicio de entrega, 81% no recomendaría la compra y 82% desaprueba la agilidad del servicio de garantía. Claramente, el servicio es un área en crisis. Capacitar al personal en habilidades específicas para la atención, la resolución de problemas, la comunicación y la eficiencia operativa es una necesidad existencial para la empresa. (Vegas & Vera, 2019) manifiesta, el usuario adquiere un papel fundamental en la medida en que las habilidades, actitudes y capacidades de los empleados deben estar orientadas hacia su satisfacción y bienestar el proceso que vive dentro de la institución: el tiempo de espera, la claridad en la información, la actitud, y la agilidad en la resolución de sus problemas. En este sentido, el usuario espera un trato personalizado, empático y ágil, en el que se valore su tiempo y se respete su necesidad de una atención digna y eficiente.

La conexión entre ambos enfoques es innegable. Un personal empoderado, motivado y con las herramientas adecuadas (a través de la capacitación en talento

humano) estará en una mejor posición para aplicar las nuevas habilidades y conocimientos orientados al cliente (a través de la capacitación en mejora del servicio). Sin embargo, la intervención no es suficiente para garantizar su éxito. También exigirá la dedicación masiva de la administración, la implementación estricta y una medición continua de los resultados.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El misterio de la vida no es un problema a resolver, sino una realidad a experimentar.

Duna. Frank Herbert

5.1. CONCLUSIONES

- Los resultados de este estudio constatan de manera eficaz que la percepción del personal hacia el talento humano presenta carencias, por la falta de motivación, reconocimiento, resistencia al cambio, falta de oportunidades, lo que indica la necesidad de una transformación interna para garantizar un trato profesional y compromiso con la mejora continua, para mantener una organización enfocada en la cultura organizacional y la calidad del servicio.
- La agrupación de la serie de datos empleadas en este estudio ha demostrado que uno de los puntos que requiere atención inmediata es la calidad del servicio, la atención al cliente y los procesos logísticos. Se ha demostrado la percepción general de los usuarios, está en la zona crítica del nivel de insatisfacción, lo cual representa que la empresa enfrenta serios problemas estructurales de fondo que afectan al menos a dos áreas diferentes de su credibilidad y competitividad en el mercado. Además, la falta de claridad y la calidad de la información ofrecida por el personal puede llevar a problemas de comprensión y desconfianza. A esto se suma que los tiempos de entrega que se manejan han sido críticos de manera desproporcionada.
- Para revertir esta situación es fundamental que la empresa efectúe un plan de acción inmediato, prevaleciendo la capacitación del personal, la optimización de los procesos de entrega y la adopción de estrategias para mejorar la experiencia del cliente. solo a través de una gestión eficiente y con enfoque centrado en la satisfacción del cliente podrá recuperar la confianza de sus clientes y fortalecer

su posición en el mercado. La propuesta de capacitación integral presentada en este estudio aborda las necesidades específicas del personal. La implementación de este plan fortalece el desempeño de los empleados, para mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar los procesos, asegurando una gestión más eficiente y orientada a la satisfacción de los clientes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal en comunicación efectiva para brindar información precisa y confiable a los usuarios. Por otra parte, implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para fortalecer la relación que desempeña el empleado y se refleje en la atención al cliente, establecer encuestas de satisfacción periódicas para medir y ajustar las estrategias de servicio.
- Crear un comité de mejora continua que analice sugerencias y quejas de los clientes para implementar soluciones efectivas, mejorar la optimización de los tiempos del servicio, planificar y controlar los inventarios mediante herramientas tecnológicas y establecer una comunicación efectiva con los clientes para informar sobre tiempos de entrega y posibles demoras.
- La combinación de estas estrategias de manera fortalecida centrada en la calidad del servicio permitirá alcanzar un crecimiento sostenible y mayor fidelización de los clientes. Se sugiere diseñar un plan de formación continua enfocada en habilidades interpersonales acompañada de talleres constante y encuestas periódicas para medir la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, & et al. (28 de julio de 2023). *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23>
- Armas, & et al. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Ecuador: ECOTEC. doi:978-9942-960-29-0
- Cattani, A. (2004). *LA OTRA ECONOMÍA*. Argentina: Altamira.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento humano* (tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>
- Díaz, A. (2003). *Administración Básica I*. México: Fondo editorial FCA. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). doi:Vol. 22 - Núm. 1 - 2021 SSN 1988-9011
- Gonzales, & et al. (2021). *capital humano aprendizaje y desempeño organizacional en escuelas de educación media superior*. MEXICO: Revista de ciencias sociales,. doi:1315-9518,
- Gullien, N. (2024). *La gestión del talento humano y su relación con la creatividad e innovación en las organizaciones*. Manabi: Revista Científica UISRAEL, 11(3), . doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v11n3.2024.1294>
- Lòpez, & et al. (2022). *Coaching para el cambio de la cultura organizacional*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de

https://www.google.com.ec/books/edition/_/for2EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&pg=PP1&dq=cultura+organizacional

Macias, B. (2024). *Análisis de Modelos de Motivación Personal, como Estrategia de Cultura Organizacional*. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1). Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2142>

Mejia, C. (10 de JUNIO de 2008). *INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICACIA*. Obtenido de DOCUMENTOS PLANNING: <https://www.academia.edu/download/43074800/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>

Mialdea, M. (2023). *Resistencia al cambio en las organizaciones de servicios sociales: propuesta de intervención*. Uniersitat Oberta de Catalunya. . Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/148710>

Montenegro, A. (2024). *MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LOGISTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/861932cd-3eb7-485a-8787-77c1e6a146e2>

Moreno. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción al cliente*. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Palma, M., & et al. (2024). *Modelo de gestión: el servicio al cliente en una empresa distribuidora y comercializadora*. Universidad, Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.802>

Pilligua, C. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Colombia. doi:2248-6011

Riley, M. (2022). *limites en tu trabajo y en la vida* .

Sánchez, R., & Jiménez, D. (2020). *Manual de gestión de la relación con los clientes*.

Almeira: Edeal. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?id=HCLyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clientes&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clientes&f=false

Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (primera ed.).

Madrid: ESIC . Obtenido de
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=calidad+de+servicio&ots=PmY_hOdWWWh&sig=6Y6ocJ-4RZaqvNrBuelai5ZJRqQ#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Topa , G. (2022). *Psicología de las orgnaizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.

doi:9788418316135, 8418316136

Vallejo Chávez, L. (2015). *Gestión del talento humnao* (La Caracola Editores ed.).

Riombamba: IDI . doi:978-9942-14-271-9

Vegas, H., & vera, M. (s.f.). *Habilidades gerenciales en la gestión del talento humano*.

Una visión estratégica desde las entidades financieras. 593 Digital Publisher.

Obtenido de 593 Digital Publisher

Vera, A. (2021). *Modelo de gestión organizacional, para el desarrollo institucional*.

Obtenido de <http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1440>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de antiplagio (Compilatio).

Quevedo, 8 de junio del 2025

Doctor.

Byron Oviedo Bayas.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumplo en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es: **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023"**, presentado por la **LCDA. NELLY JACQUELINE PALACIOS ANCHUNDIA**, estudiante del programa de **Maestría en Administración de Empresas**. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** el cual avala los niveles de **originalidad en un 93%** y de **similitud 7%** del trabajo de investigación.

The screenshot shows a plagiarism analysis report from COMPILATIO MAGISTER. The title of the document is 'TESIS NELLY JACQUELINE PALACIOS ANCHUNDIA'. The analysis results are summarized in a box: 7% Textos sospechosos, 5% Similitudes (with sub-points: 1% similitudes entre comillas, 0% entre las fuentes mencionadas, 2% Idiomas no reconocidos). Below the box, there is a table with document details:

Nombre del documento: TESIS NELLY JACQUELINE PALACIOS ANCHUNDIA.pdf	Depositante: JUAN CARLOS CANO INTRIAGO	Número de palabras: 17.505
ID del documento: 0c5b98c0f5646fbce0d76f6a5b4d474f732144	Fecha de depósito: 8/6/2025	Número de caracteres: 129.714
Tamaño del documento original: 2,72 MB	Tipo de carga: interface	fecha de fin de análisis: 8/6/2025

Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente

JUAN CARLOS CANO INTRIAGO
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS CANO INTRIAGO
Fecha: 2025.06.08 12:07:04 -05'00'

Ing. Juan Carlos Cano Intriago. MBA.
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en la Empresa
Importadora castro Quevedo.



Quevedo, 13 de diciembre del 2024


ING. -
Jimmy Olmedo
REPRESENTANTE DE TALENTO HUMANO
EMPRESA IMPORTADORA CASTRO
Presente:

Reciba un atento y cordial saludo de parte de la Lcda. **PALACIOS ANCHUNDIA NELLY** estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, deseándole éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña como **REPRESENTANTE DE TALENTO HUMANO** de tan importante empresa como lo es **IMPORTADORA CASTRO**.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle muy comedidamente, me permita realizar mi tesis de grado, como parte del proceso investigativo que me encuentro efectuando, para alcanzar los objetivos propuestos en el Proyecto de Investigación titulado "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA **IMPORTADORA CASTRO QUEVEDO, AÑO 2023**".

La información obtenida durante el proceso investigativo será de gran aporte e interés a nivel académico y empresarial, que sin duda alguna realzará el Proyecto de Investigación. Le quedo sinceramente agradecida por la atención brindada a la presente solicitud y a la espera de una respuesta favorable.

Atentamente;


Lcda. Palacios Anchundia Nelly

CI: 1311176273

Email: nellypalacios172015@hotmail.com

Celular: 0980595325



Anexo3. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en la Empresa Importadora castro Quevedo.



Oficina Quevedo, Av. 7 de octubre
RUC:1712000726001 Celular:099-2464-525
Correo electrónico: www.importadoracastro.com

Quevedo, 23 de diciembre del 2024

Lcda. -

Nelly palacios Anchundia

MAESTRANTE UTEQ

Presente. -

En atención a su solicitud, respecto a la respuesta del trabajo investigativo para llevar a cabo su tesis, como Representante de Talento Humano de LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO, es para mí un agrado poderle ayudar en su proceso investigativo, ya que la intención de esta gran organización es crear lazos académicos y de amistad entre la Empresa Importadora Castro y la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, porque permite establecer una línea directa entre el sector empresarial al que represento, con tan importante institución educativa superior como lo es la UTEQ y viceversa.

LA EMPRESA IMPORTADORA CASTRO del Cantón Quevedo le da apertura para que usted pueda efectuar su investigación.

Atentamente;

JEFE TALENTO HUMANO

Tgo. Jimmy Olmedo.
REPRESENTANTE DE TALENTO HUMANO
EMPRESA IMPORTADORA CASTRO.

**IMPORTADORA
CASTRO**
RUC. 1712000726001

**Lcdo. Juan Castro Tello
GERENTE GENERAL**

Anexo4. Instrumento de recolección de datos – Entrevista

Tema: Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa Importadora Castro Quevedo, Año 2023.

Instrucciones:

Estimado esta entrevista forma parte de una investigación académica sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa importadora castro Quevedo, año 2023. Su participación es fundamental, y le aseguramos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad, siendo utilizada exclusivamente para esta investigación. Por favor, responda de manera clara y honesta según su experiencia.

¡Muchas gracias por su colaboración!

1. Objetivo del departamento de talento humano

2. ¿Cómo describiría la participación y el compromiso, de los empleados en la mejora continua de la calidad del servicio??

3. ¿Cómo se mide la calidad del servicio que ofrece IC Quevedo a sus usuarios?

4. ¿Qué tan frecuentes son las capacitaciones y como determinan las necesidades de formación?

5. ¿Cómo describe el clima laboral dentro de la organización?

6. ¿cree Ud. que se ha implementado cambios en su organización?

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos – Encuesta a Personal Administrativo y operativo.

Tema: Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa Importadora Castro Quevedo, Año 2023.

Instrucciones:

Estimado colaborador(a)

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión sobre la gestión del talento humano y su relación con la calidad de los servicios sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa importadora castro Quevedo, año 2023. Su participación es fundamental, y le aseguramos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad, siendo utilizada exclusivamente para esta investigación. Por favor, responda de manera clara y honesta según su experiencia.

¡Muchas gracias por su colaboración!

1. ¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Eres reconocido y valorado en tu rol actual?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿La gestión de talento en nuestra organización fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Reconocen y recompensan adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cómo calificarías la calidad del liderazgo en tu área de trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cómo calificarías las capacitaciones ofrecidas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Me siento valorado/a como miembro del equipo en nuestra organización?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿La gestión de talento en nuestra organización promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Recibes la información necesaria para desempeñar tu trabajo de manera eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Recomendaría a nuestra organización como un lugar de trabajo atractivo para amigos y conocidos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta dirigida a clientes de la Empresa Importadora Castro Quevedo.

Tema: Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio De La Empresa Importadora Castro Quevedo, Año 2023.

Instrucciones:

Estimado usuario(a)

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión sobre la calidad de los servicios que brinda la empresa importadora castro Quevedo, año 2023. Le garantizamos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

Su participación es fundamental, Le agradecemos su tiempo y colaboración para responder este cuestionario.

Por favor, responda de manera clara y honesta según su experiencia.

¡Muchas gracias por su colaboración!

1. ¿Los empleados de la empresa importadora castro brindan una atención amable y respetuosa durante el servicio?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿La información proporcionada por el personal de la empresa es clara y completa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿La Empresa está comprometida con la mejora continua de sus servicios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Se siente satisfecho(a) con el servicio general recibido en la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cómo califica Ud. el servicio de entrega?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Te gustaría que el tiempo de entrega fuera más rápido?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Los tramites realizado en la empresa (servicio de garantía) se resuelven de manera ágil y eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 7. Aplicación de encuesta a clientes y personal de la empresa Importadora Castro Quevedo.

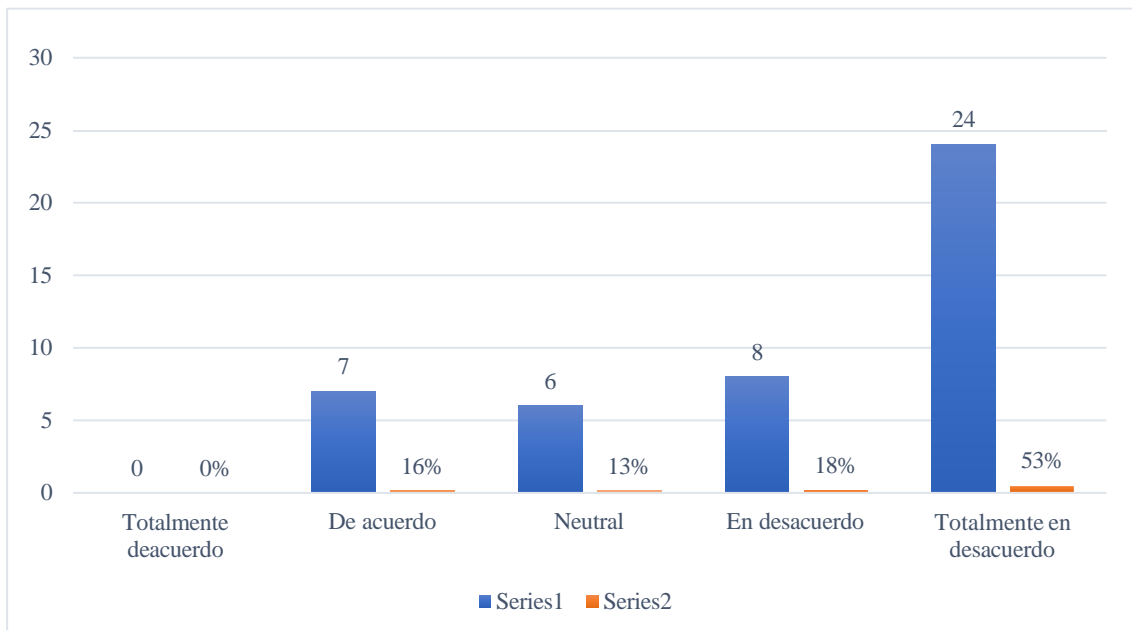






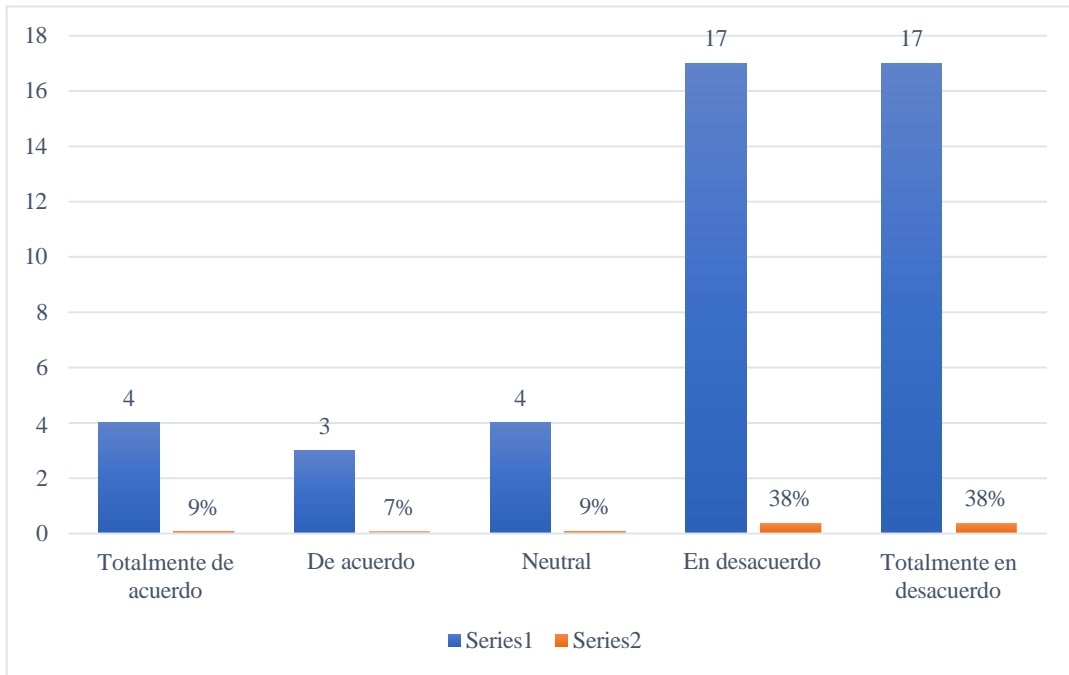
Anexo 8. Gráficos de Aplicación de encuesta al personal de la empresa Importadora Castro Quevedo.

Figura 5 Oportunidades de Crecimiento profesional.



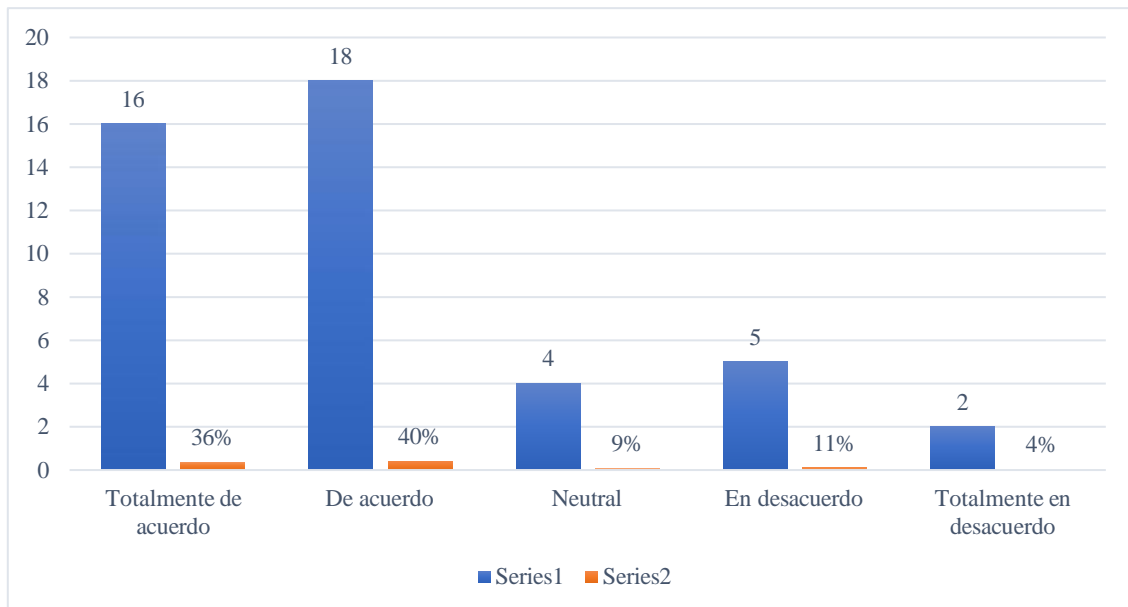
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 6 Reconocimiento



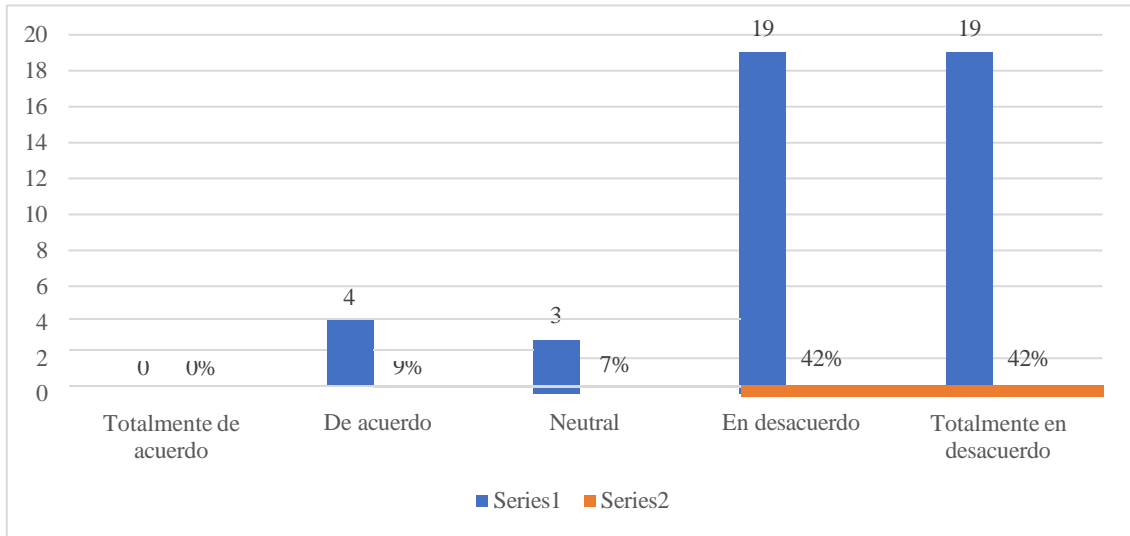
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 7 Trabajo inclusivo y diverso.



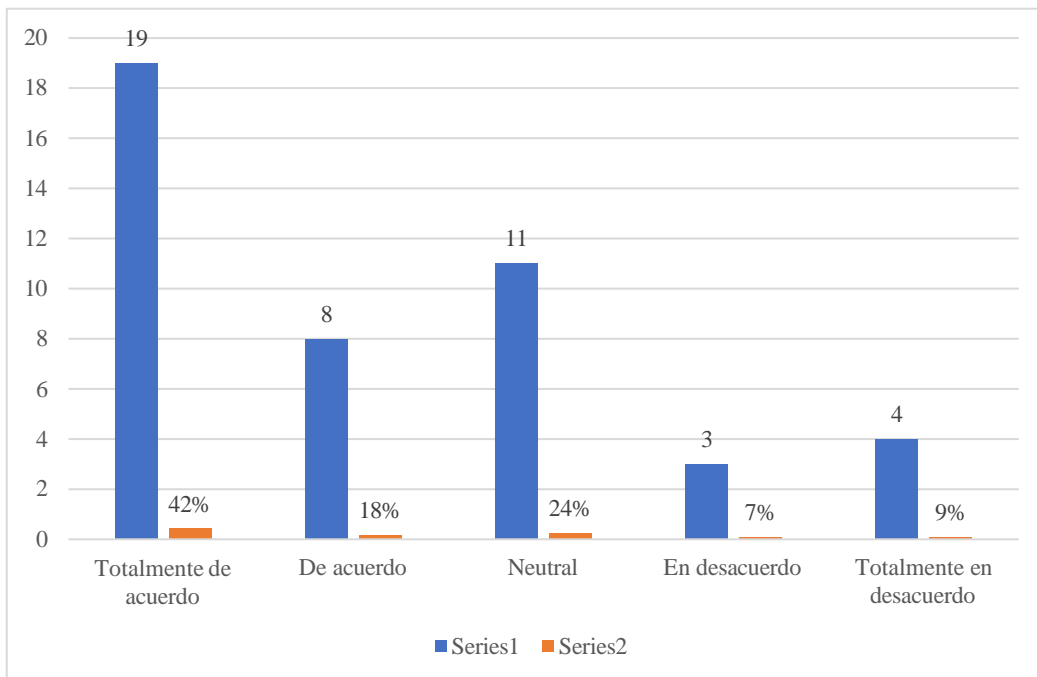
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 8 Reconocimientos a logros.



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno

Figura 9 Liderazgo



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 10 Capacitaciones.

Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

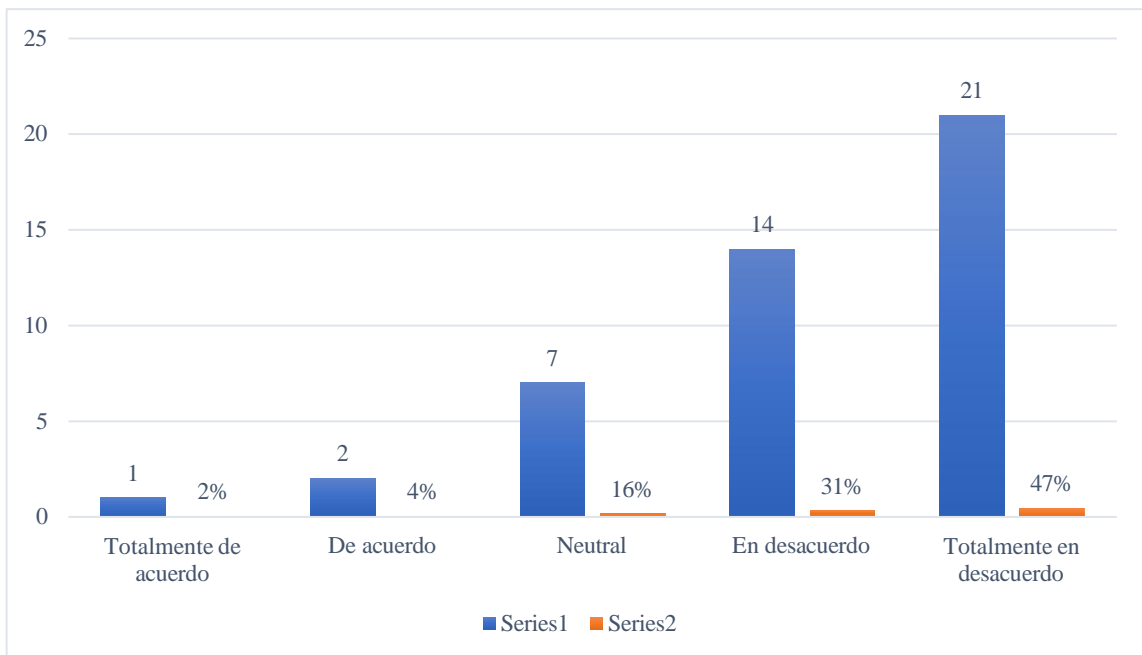


Figura 11 Valoración como miembro de la organización.

Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

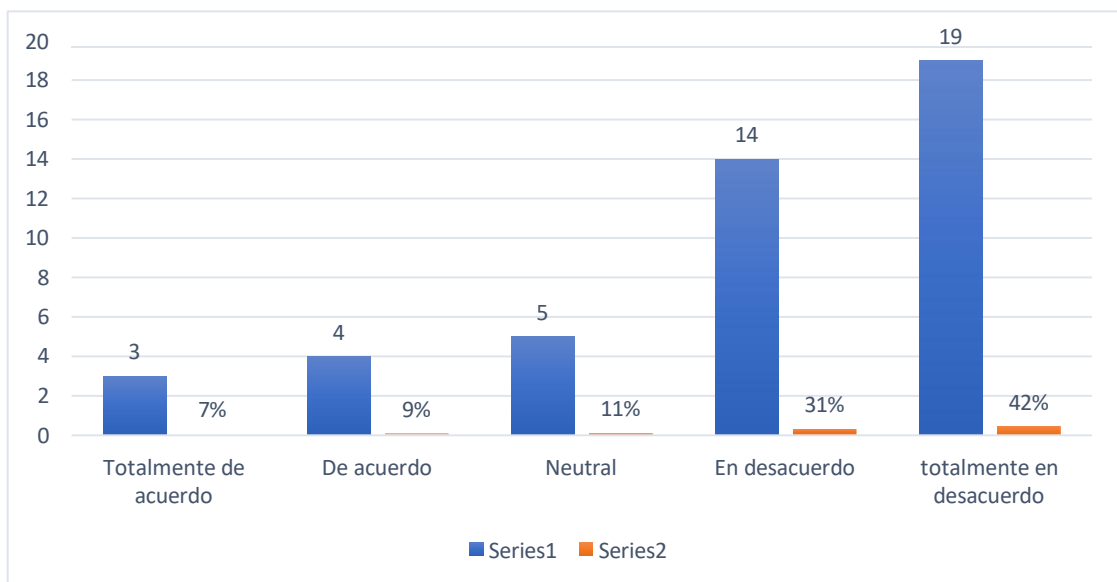
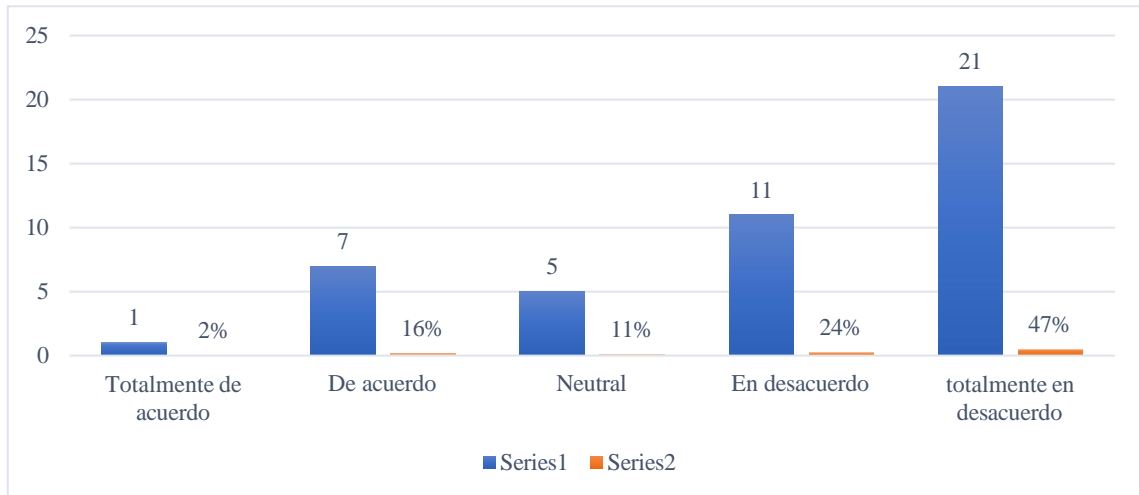
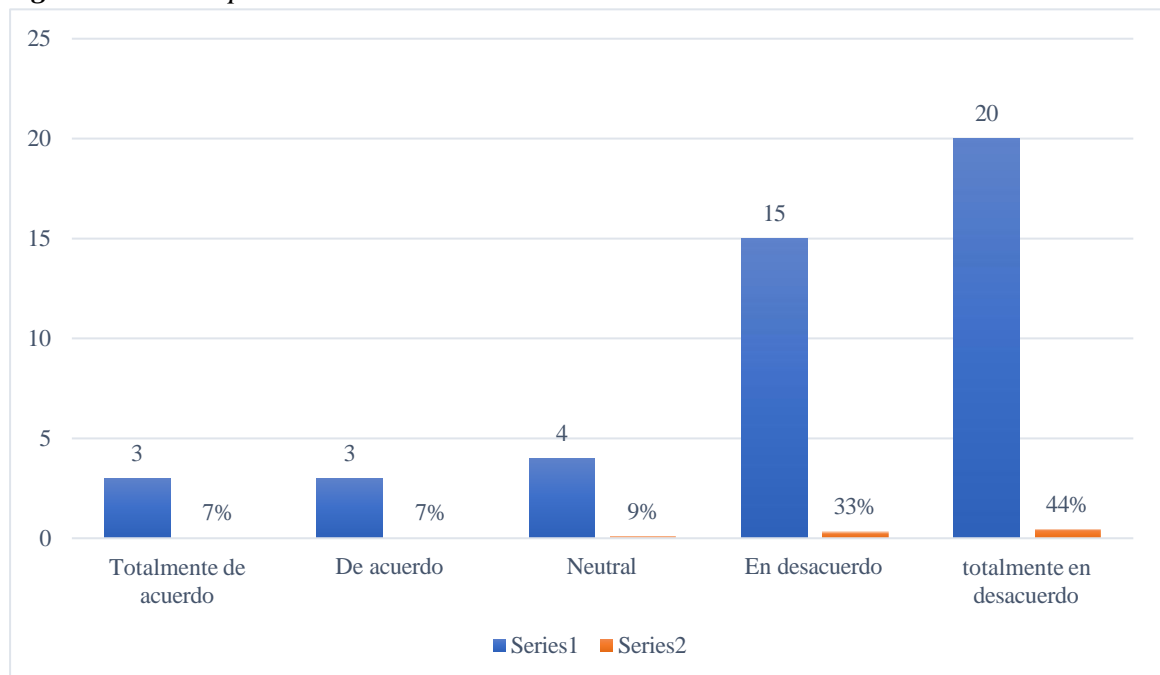


Figura 12 Talento Humano.



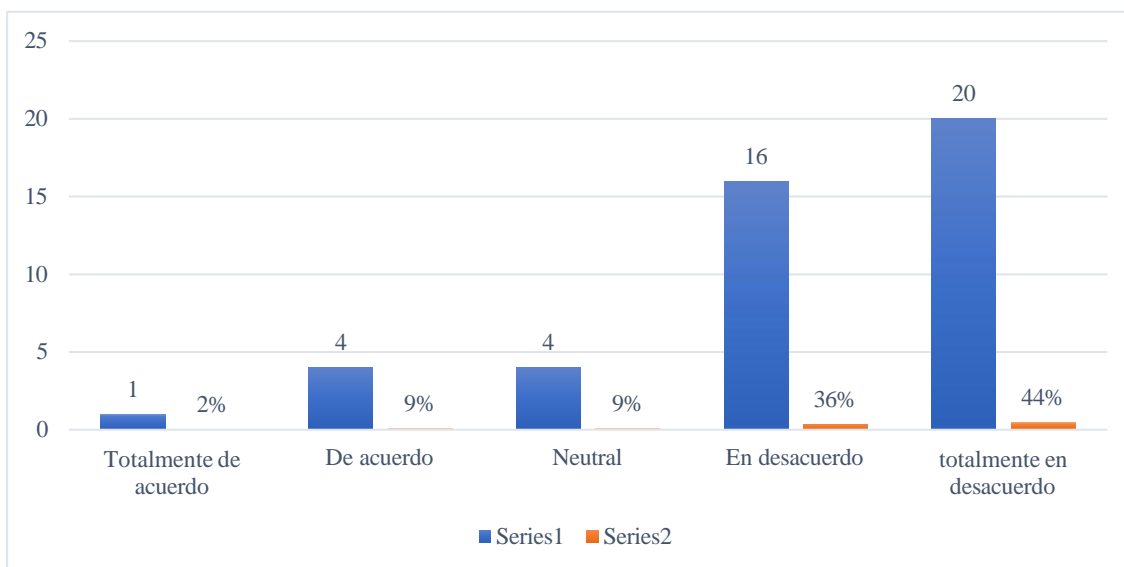
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 13 Desempeño Laboral



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 14 Recomendarías a la empresa como un lugar atractivo para trabaja.



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Anexo 9. Gráficos de Aplicación de encuesta a clientes de la empresa Importadora Castro Quevedo.

Figura 15 Calidad de atención

Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

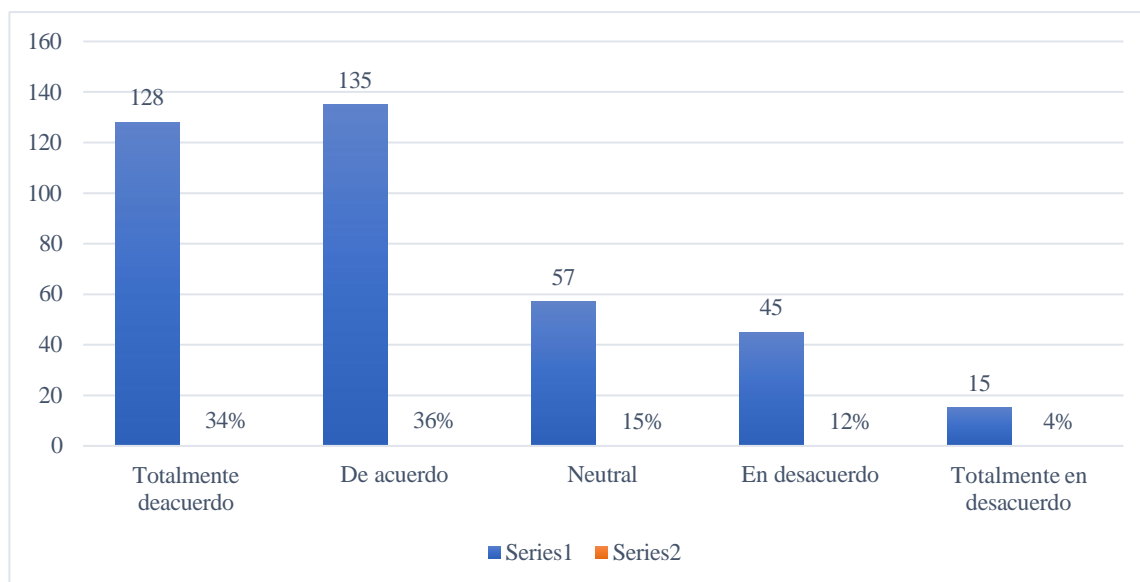
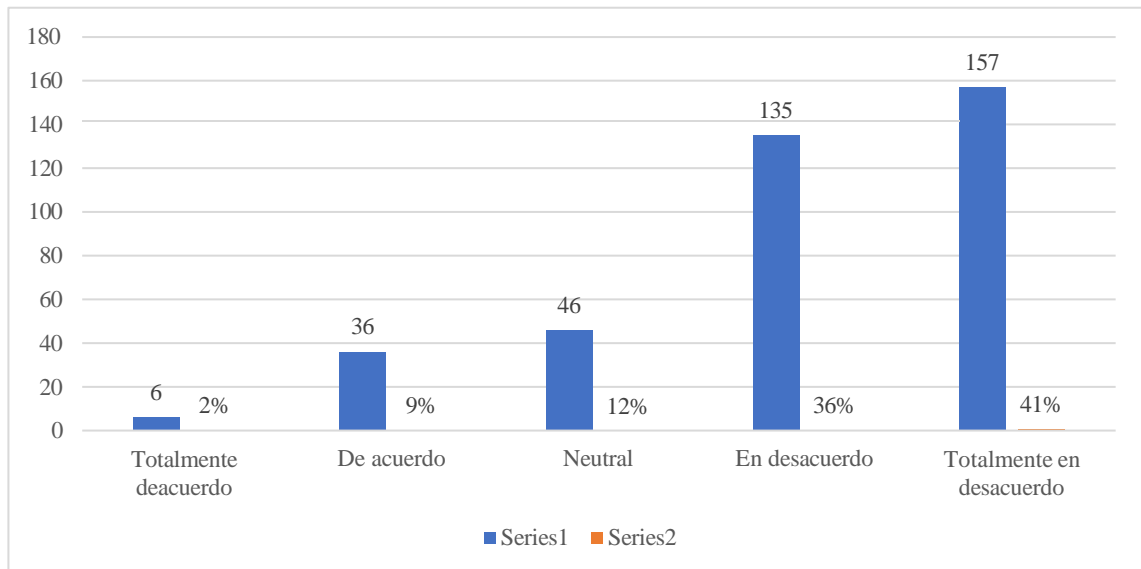
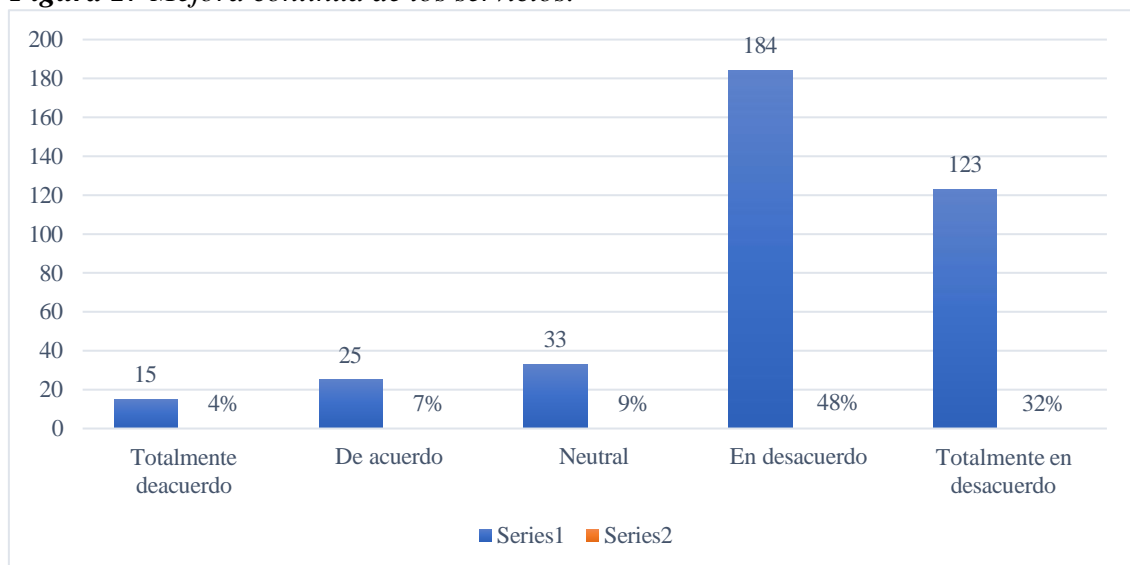


Figura 16 Veracidad de la información.



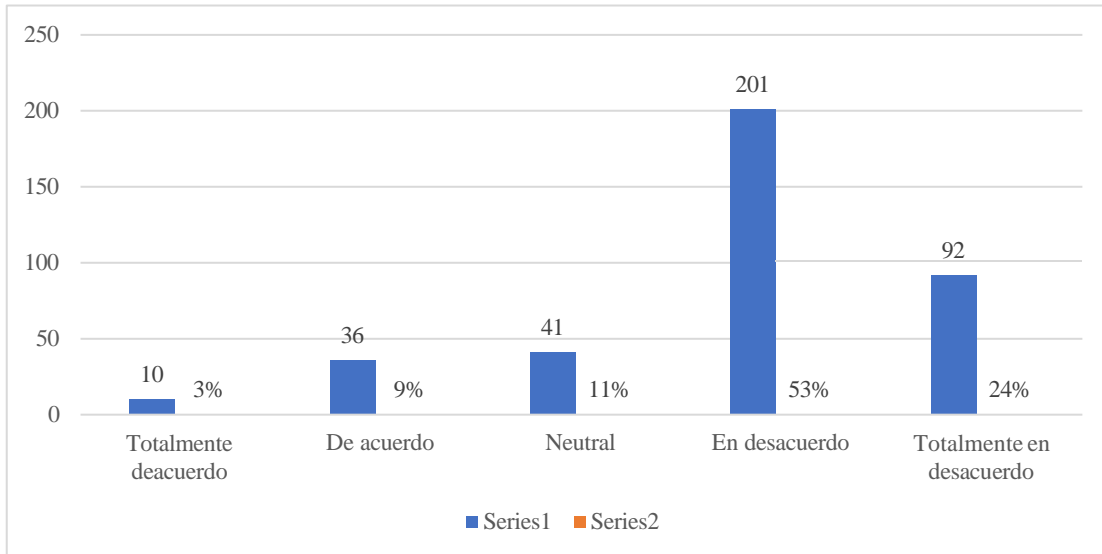
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 17 Mejora continua de los servicios.



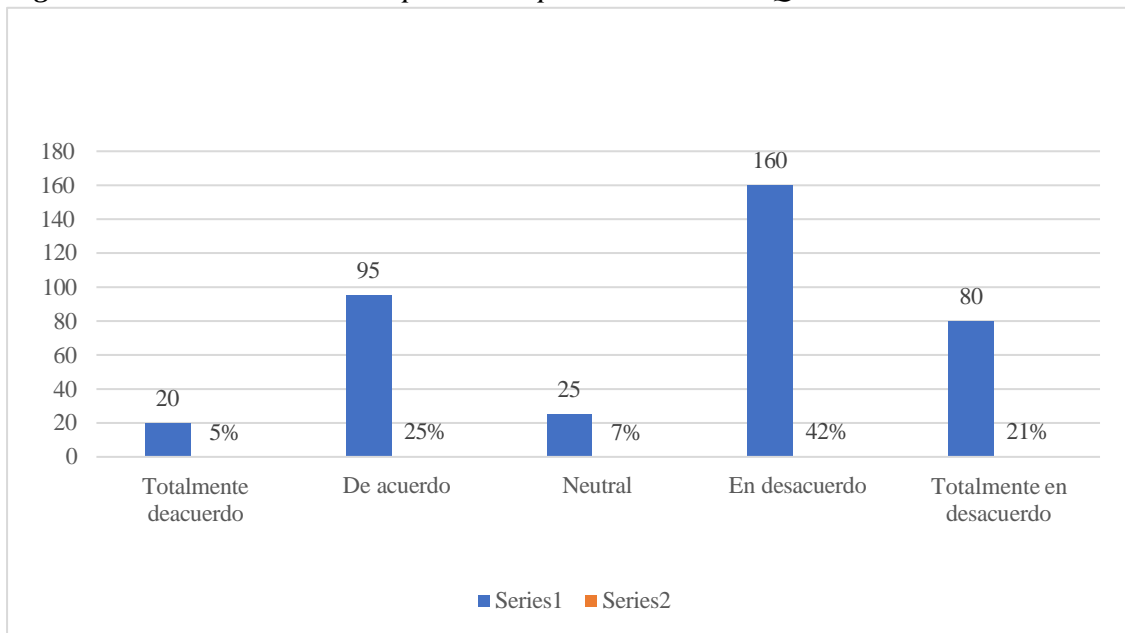
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 18 Satisfacción de los servicios.



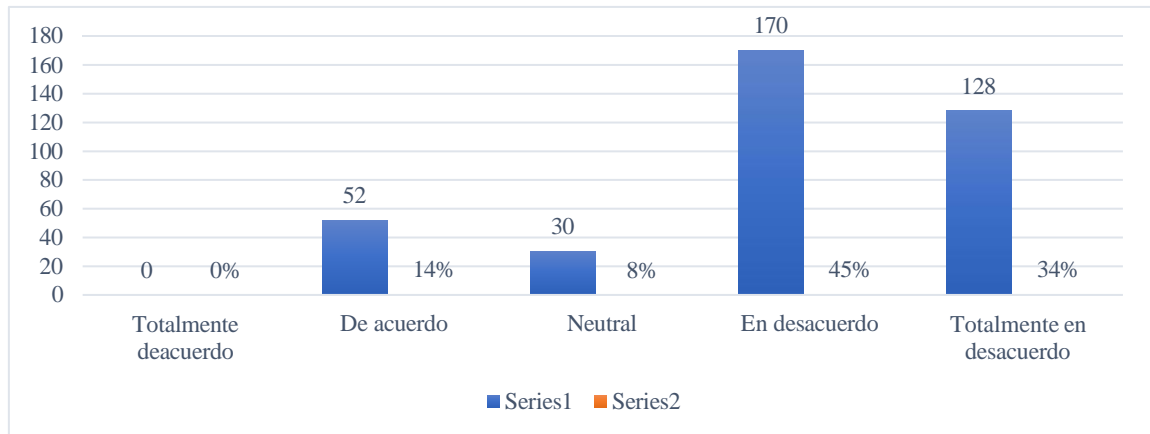
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 19 Recomendarías comprar en Importadora Castro Quevedo



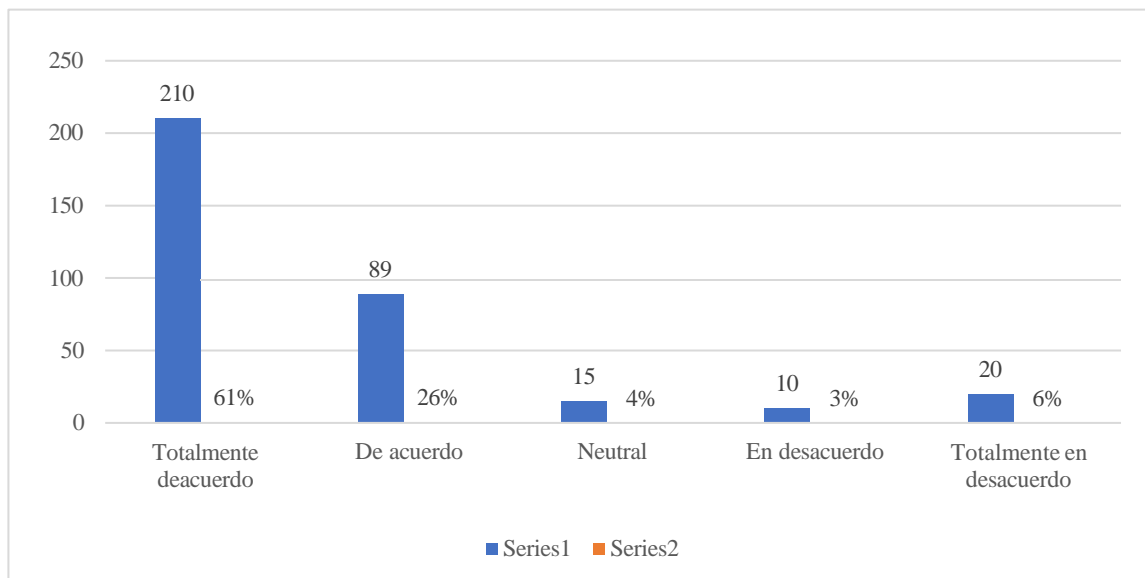
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 20 Servicio de entrega.



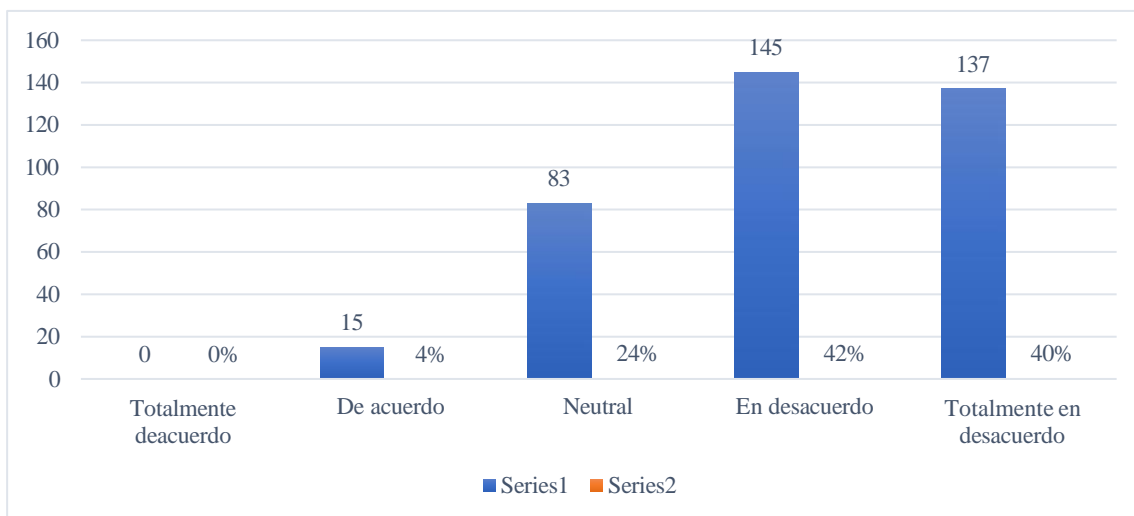
Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 21 Tiempo de entrega.



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.

Figura 22 Agilidad del *servicio de garantía*



Nota. Elaboración: Nelly Palacios Anchundia. Fuente: Encuesta al personal interno.