



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas

TEMA:

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.**

AUTORA:

ING. DENIS MADELEI TORRES RIVERA

DIRECTOR:

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NUÑEZ, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024



PORTADA

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas

TEMA:

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.**

AUTORA:

ING. DENIS MADELEI TORRES RIVERA

DIRECTOR:

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NUÑEZ, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

El suscrito, ECON.LEÓN BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ, PhD, director del Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas titulado **“ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.”** de autoría de la Ing. Denis Madelei Torres Rivera, ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, junio 2024.



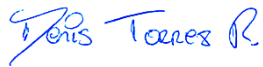
Firmado electrónicamente por:
LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ

Econ. León Benigno Arguello Núñez, PhD

Director

AUTORÍA

Yo, ING. DENIS MADELEI TORRES RIVERA, autora del proyecto de investigación titulado: “**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.**”, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



ING. DENIS MADELEI TORRES RIVERA

DEDICATORIA

A Dios, quien es el creador del universo y me dio la fortaleza y entendimiento para lograr culminar un logro más en mi vida, debido que cada paso que damos, cada meta, reto o propósito si está bajo su dirección es un éxito.

A mi MAMÁ, Lourdes Rivera por ser el pilar fundamental en mi vida, mi curita al corazón, mi ejemplo a seguir, mi compañía en todo momento, no me alcanzaría las palabras para agradecerte todo lo que has hecho por mí, gracias siempre gracias por llorar conmigo en cada uno de mis logros, sé que estas muy orgullosa de mí. Siempre voy a estar en deuda contigo y te amare hasta la eternidad.

A mi Papá y mis hermanos, por sus palabras de aliento, su sabiduría infinita y su amor incondicional.

A mi ÁNGEL, por darme la vida y guiarme desde el cielo para convertirme en una gran profesional, nunca dejaré de amarte, siempre te llevo en mi corazón, eres el amor más puro y el regalo más grande que Dios pudo darme, **TE AMO MAMÁ INMENSAMENTE Y TE EXTRAÑO.**

Y sin dejar atrás a todos los que confiaron en mí, me apoyaron a escribir y concluir este proyecto, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

Ing. Denis Torres Rivera

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a dios por haberme concedido la oportunidad de alcanzar este momento y completar mi Maestría. Reconozco que, sin su guía y amor infinito, este logro no habría sido posible. Cada paso hacia esta meta ha sido una manifestación de su bondad y misericordia, y me llena de alegría y gratitud poder sonreír ante este hito tan esperado. Esta realización es un testimonio de su conste ayuda y apoyo, y no puedo dejar de reconocer que es gracias a él que he llegado hasta aquí.

Agradezco de todo corazón a mis padres por ser mi fuerza, fortaleza y motivación a lo largo de mi vida. Su apoyo incondicional ha sido fundamental para lograr mi meta, hoy retribuyo parte de su esfuerzo con este logro que no es mío sino de ustedes, por cual viviré eternamente agradecida.

A la Ing. Sandra Muñoz, por su grandiosa dedicación y los conocimientos aportados en toda mi trayectoria universitaria, sin duda alguna ha sido un ángel en mi vida.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a los docentes que fueron parte del proceso para alcanzar esta meta propuesta.

También quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor por su valiosa orientación y apoyo a lo largo de todo este proceso de investigación.

Ing. Denis Torres Rivera

PRÓLOGO

En el mundo empresarial actual, la competencia es feroz y las demandas de los clientes son cada vez más exigentes. La calidad del servicio se ha convertido en un factor crítico para la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Aquellas empresas que no logran satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes corren el riesgo de quedar rezagadas y, eventualmente, desaparecer del mercado.

El presente proyecto se enfoca en el análisis de la empresa CAMFIGUE S.A., la cual es una compañía dedicada al transporte de servicio pesado, importación y exportación de mercaderías, cuya trayectoria y presencia en el mercado la hacen digna de estudio. Sin embargo, como cualquier organización, enfrenta desafíos y áreas de oportunidad que deben ser abordadas de manera eficiente y efectiva.

La administración del talento humano y su incidencia en la productividad, a través de un enfoque riguroso y sistemático, examina las dinámicas internas que influyen en la capacidad de la empresa para brindar un servicio de calidad y mantenerse competitiva en un entorno cambiante y exigente.

El viaje de exploración nos lleva a identificar diversas áreas de mejora, desde la capacitación insuficiente hasta la falta de motivación del personal, pasando por tensiones con los usuarios. Estos hallazgos no solo son reveladores por sí mismos, sino que también desencadenan una serie de reflexiones sobre las prácticas administrativas y la gestión de recursos humanos en CAMFIGUE S.A.

CRUZMARIA Firmado digitalmente por CRUZ MARIA CUSME

PALMA

CUSME PALMA

Fecha: 2024.03.22 11:01:09 -05'00'

Ing. Cruz María Cusme Palma, Ms.C.

RESUMEN

La calidad del servicio es esencial para que una organización permanezca en el mercado, por lo que es probable que las empresas con baja calidad de servicio desaparezcan. El presente proyecto se realizó en la empresa CAMFIGUE S.A, que se dedica al transporte de servicio pesado, importación y exportación de mercaderías, encontramos capacitación insuficiente, falta de motivación de los empleados y características que permitieron formular la pregunta de investigación, refiriéndose a vacíos en la organización de la empresa relacionados con servicios insuficiente y tensión con los usuarios. La revisión de literatura se hizo en función de las variables dependiente e independiente. En la metodología planteada, se determinó los tipos de investigación, métodos y técnicas a emplearse para cumplir con los objetivos propuestos. La empresa CAMFIGUE S.A la integran departamentos de bodega, técnicos mecánicos, choferes profesionales, talento humano, secretaria, personal de seguridad, logística y monitoreo que suman 45 personas como muestra, para efecto del análisis de los clientes se establecieron un total de 15 empresas asociadas, dando como resultado en total de 60 encuestados. El diagnóstico es reconocer las falencias de las políticas administrativas, problemas abordados recientemente que no han resultado en una mejora organizacional administrativa. En función de los objetivos se pueden analizar el estado del talento humano, según la encuesta realizada encontramos que el personal necesita capacitación e incentivos, las acciones correctivas para satisfacer la respuesta deben mejorar la situación administrativa y desarrollar los elementos que componen la gestión de recursos humanos.

Palabras claves: Talento humano, servicio pesado, exportación, importación, capacitación, logística.

ABSTRACT

Service quality is essential for an organization to remain in the market, so companies with low service quality are likely to disappear. This project was carried out in the company CAMFIGUE S.A, which is dedicated to heavy-duty transportation, import and export of merchandise, we found insufficient training, lack of motivation of employees and characteristics that allowed us to formulate the research question, referring to gaps in the organization of the company related to insufficient services and tension with users. The literature review was done based on the dependent and independent variables. In the proposed methodology, the types of research, methods and techniques to be used to meet the proposed objectives were determined. The company CAMFIGUE S.A is made up of warehouse departments, mechanical technicians, professional drivers, human talent, secretary, security, logistics and monitoring personnel, totaling 45 people as a sample. For the purposes of customer analysis, a total of 15 associated companies were established, resulting in a total of 60 respondents. The diagnosis is to recognize the shortcomings of administrative policies, recently addressed problems that have not resulted in administrative organizational improvement. Depending on the objectives, the state of human talent can be analyzed. According to the survey carried out, we found that the staff needs training and incentives. Corrective actions to satisfy the response must improve the administrative situation and develop the elements that make up human resources management.

Keywords: Human talent, heavy service, export, import, training, logistics.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURA.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
I. CAPÍTULO.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Problema General.....	3
1.3.2 Problemas Derivados.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
II. CAPÍTULO.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1 Gestión administrativa.....	8
2.1.2 Gestión organizacional.....	8
2.1.3 Organización administrativa.....	9
2.1.4 Importancia del proceso administrativo.....	9
2.1.5 Gestión del talento humano.....	10
2.1.6 Evaluación del desempeño.....	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	11
2.2.1 Elementos del proceso administrativo.....	11

2.2.2	Implementación	12
2.2.3	Dirección.....	12
2.2.4	Control	12
2.2.5	Importancia de la gestión	13
2.2.6	Procesos de la administración del talento humano	14
2.2.7	Objetivos del talento humano	15
2.2.8	Los objetivos alcanzar la eficiencia en la organización.....	16
2.2.8.1	<i>Atraer</i>	16
2.2.8.2	<i>El entrenamiento</i>	16
2.2.8.3	<i>Desarrollo del personal</i>	16
2.2.9	La integración del talento humano.....	16
2.2.10	Modelo de gestión del talento humano	17
2.2.11	Para qué sirve un modelo de gestión de talento humano	17
2.2.12	Desempeño laboral	18
2.2.13	Modelo de Besseyre Des Horts.....	19
2.2.14	Modelo de Harper y Lynch.....	19
2.2.15	Modelo Chiavenato.....	19
2.2.16	Modelo GRH.....	20
2.2.17	La gestión de calidad	20
2.2.18	Gestión del desempeño organizacional.....	20
2.2.19	Concepto de evaluación de desempeño	21
2.2.20	Propósito e importancia de la evaluación del desempeño	22
2.2.21	El proceso de evaluación del rendimiento	23
2.2.22	Delimitación de la evaluación.....	23
2.2.23	Criterios de evaluación	24
2.2.24	Métodos de medición del rendimiento.....	24
2.2.25	Gestión y Mejora del Rendimiento.....	25
2.2.26	Remuneraciones, compensaciones y beneficios	26
2.2.27	Productividad	27
2.2.28	Eficiencia	27
2.2.29	Satisfacción.....	28
2.2.30	Capacidad de adaptación	28
2.2.31	La motivación humana.....	29
2.2.32	Ciclo motivacional.....	30

2.2.33	Servicio al cliente.....	30
2.2.34	Segmentación de mercados.....	31
2.2.35	Capital humano	31
2.2.36	Administración de las relaciones con los clientes	31
2.2.37	Valor del cliente.....	32
2.2.38	Satisfacción de cliente	32
2.2.39	Creación de retención y lealtad de clientes.....	32
2.2.40	Aumentar la participación del cliente	33
2.2.41	Proveedores.....	33
2.2.42	El reclutamiento y la selección de personal.....	33
2.2.43	Procesos de selección del personal	34
2.2.44	El capital humano y la productividad de las empresas	34
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	34
2.3.1	Clases de Contratos de Trabajo	34
2.3.2	Reglamento de transporte por cuenta propia	35
2.3.3	Procedimiento general	41
2.3.4	Organización BASC	43
2.3.5	Requisitos obligatorios BASC.....	43
2.3.6	Requisitos especiales BASC.....	44
2.3.7	Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021	44
2.3.8	El transporte pesado o transporte comercial de carga pesada.....	44
CAPÍTULO III.....		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		46
3.1.1	Investigación Exploratoria	47
3.1.2	Investigación Descriptiva	47
3.1.3	Investigación Documental	47
3.2.1	Método Descriptivo	48
3.2.2	Método Inductivo.....	48
3.2.3	Método Deductivo	48
3.2.4	Método Estadístico	48
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	49
3.3.1	Población y muestra.....	49
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50

3.4.1	Observación	50
3.4.2	Entrevista	50
3.4.3	Encuestas	50
3.5	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	51
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	53
CAPÍTULO IV		54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		54
4.1	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2024.	55
4.1.1	Entrevista al gerente de la empresa CAMFIGUE S. A.....	55
4.2	Resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores en la empresa CAMFIGUE S.A	63
Discusión		80
CAPÍTULO V		82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		82
5.1	CONCLUSIONES	83
5.2	RECOMENDACION	84
BIBLIOGRAFÍA		85
ANEXOS		88

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ENTREVISTA AL GERENTE.....	55
TABLA 2 ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN CAMFIGUE S.A.?	63
TABLA 3 ¿EN QUÉ MEDIDA CREES QUE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA?	65
TABLA 4 ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁS CON LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS IMPLEMENTADAS EN LA EMPRESA?	66
TABLA 5 ¿CONSIDERAS QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN CAMFIGUE S.A. ES EFECTIVA PARA MANTENER INFORMADOS A LOS EMPLEADOS?	68
TABLA 6 ¿CÓMO EVALÚAS LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN TÉRMINOS DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS?	69
TABLA 7 ¿QUÉ TAN EFECTIVAS SON LAS ESTRATEGIAS Y ACCIONES ADMINISTRATIVAS APLICADAS POR LA EMPRESA?	70
TABLA 8 ¿EN QUÉ MEDIDA SE FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COLABORACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS?	71
TABLA 9 ¿CÓMO PERCIBES LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE CAMFIGUE S.A. EN RELACIÓN CON LAS FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO?	72
TABLA 10 ¿EN QUÉ MEDIDA SE CONSIDERA LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALENTO HUMANO?	73
TABLA 11 ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO?	74
TABLA 12 ¿QUÉ TAN EFECTIVAS SON LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO?	75
TABLA 13 ¿EN QUÉ MEDIDA SE PROMUEVE LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA?	76
TABLA 14 ¿CÓMO CALIFICARÍA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN SU DEPARTAMENTO?	76

TABLA 15 ¿CÓMO CALIFICARÍA SU CAPACIDAD PARA CUMPLIR CON SUS RESPONSABILIDADES LABORALES.....	78
TABLA 16 ¿CON QUÉ FRECUENCIA LOGRA SUS OBJETIVOS LABORALES EN EL PLAZO ESTABLECIDO?.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 EFICACIA DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO.....	64
FIGURA 2 NIVEL DE INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	65
FIGURA 3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS POLÍTICAS INTERNAS	66
FIGURA 4 LA COMUNICACIÓN INTERNA EN CAMFIGUE S.A ES EFECTIVA.....	68
FIGURA 5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	69
FIGURA 6 EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS APLICADAS EN LA ADMINISTRACIÓN. ..	70
FIGURA 7 EN QUE DISPOSICION SE FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO.	71
FIGURA 8 CULTURA ORGANIZACIONAL DE CAMFIGUE S.A. CON LAS FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO	72
FIGURA 9 NIVEL DE INCLUSIÓN DE POLÍTICAS	73
FIGURA 10 ACCIONES DE LIDERAZGO ADMINISTRATIVO	74
FIGURA 11 CALIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS	75
FIGURA 12 GRADO DE INICIATIVA DE BIENESTAR PERSONAL.....	76
FIGURA 13 GRADO DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN.....	78
FIGURA 14 GRADO DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN	79
FIGURA 15 GRADO DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN	80

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad establecer estrategias competitivas e innovadoras y herramientas efectivas en la empresa CAMFIGUE S.A de la ciudad de Guayaquil, que permita optimizar la gestión administrativa de talento humano y la calidad de los servicios prestados por la empresa para obtener un impacto significativo en la satisfacción de los clientes, en el desarrollo de la localidad y fortalecimiento de la competitividad.

Del mismo modo este proyecto surge como respuesta a la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial dinámico y en constante evolución. En el marco latinoamericano Colombia, Perú y Ecuador, se encuentran constantemente realizando alianzas estratégicas que permitan la transportación de carga de contenedores, carga suelta o al granel e importación de maquinarias.

En esa misma línea en Ecuador las empresas que brindan servicios como el transporte pesado están atrapados en cambios tecnológicos y demandas competitivas por la calidad de los servicios brindados, a través de este documento exploraremos las diversas etapas y componentes del proyecto administrativo, desde la evaluación inicial hasta la implementación y seguimientos de las soluciones propuestas. Nos centraremos en la aplicación de tecnología avanzada, la capacitación del personal y el desarrollo de procesos efectivos para facilitar el crecimiento de la organización y asegurar una gestión integral y eficiente.

Consideramos ahora que el éxito de este proyecto depende de la colaboración u actividad entre todos los departamentos y niveles de la empresa, nos esforzaremos por fortalecer la posición en el mercado y alcanzar nuevos niveles de éxito comercial.

Dentro del **Capítulo I**, se encuentra haciendo referencia al estado actual y al marco de antecedentes de la investigación, esta sección discutirá el entorno, la descripción y los métodos de la investigación basados en preguntas generales, preguntas específicas y preguntas definitorias. A partir de él se elaboran objetivos generales y objetivos específicos, así como sus supuestos y justificación adecuada.

En el **Capítulo II**, se evidencio la parte estructural conceptual, teórica legal competente a los temas y subtemas derivados del mismo, entre estas normativas, con textualidad conceptual y aquellos procedimientos que garantizan la viabilidad de toda la investigación.

Dentro del **Capítulo III**, estipula los métodos y herramientas mediante la cual se llevará a cabo la realización de toda la investigación, entre ellos los diseños, instrumentos, métodos y demás técnicas de investigación que permitirá la recopilación y levantamiento de información y datos bibliográficos documentales y estadísticos.

Por su parte el **Capítulo IV**, se detallan los resultados de la investigación acorde con los objetivos planteados.

En el **Capítulo V**, se describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

I. CAPÍTULO

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Los intelectuales resuelven
problemas, los genios los
evitan”

Albert Einstein

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa CAMFIGUE S.A esta localizada en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas, en la zona norte del Ecuador, parroquia urbana Pascuales, y se encuentra ubicada en la lotización industrial en el km 15 ½ de la vía Río Daule.

Fundada hace aproximadamente 7 años, CAMFIGUE S.A se ha establecido como una empresa que realiza operación de logística tanto de exportación como de importación, también ofrecen servicios de ventas de elementos mecánicos como son: neumáticos aceites, grasas, filtros, luces, sistemas de suspensiones, thermo king y otros componentes para el transporte pesado. Además, fabrican portacontenedores, camas bajas, bañeras y otros tipos de remolques. En la empresa toda su flota cuenta con rastreo satelital y certificación BASC.

Es concluyente comprender que un ambiente de trabajo positivo y bien gestionado puede mejorar significativamente el desempeño de los empleados, lo que resulta en una mayor productividad y por ende en una mayor rentabilidad para la empresa.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La administración es una herramienta para las PYMES, es muy importante brindar un buen servicio porque se debe seguir el proceso gestión administrativa utilizando técnicas de gestión que permitan la transformación, convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades de gran liderazgo.

La empresa CAMFIGUE S.A necesita información actualizada sobre las condiciones que afectan al personal y su desempeño en el trabajo, tales como: rotación de personal, estrés, enfermedades físicas, entre otras. Esta investigación se basa, precisamente, en definir la gestión administrativa del talento humano como uno de los procesos fundamentales en toda organización y conocer las consecuencias que se derivan de una buena o mala gestión.

Además, la posible falta de desarrollo de habilidades entre los empleados puede impedir que la empresa alcance los niveles de calidad y productividad necesarios para competir efectivamente en el mercado, sin una inversión adecuada en la capacitación y desarrollo de su personal CAMFIGUE S.A podría estar perdiendo oportunidades para mejorar sus procesos y productos lo cual es esencial en un mercado donde la calidad y sostenibilidad son cada vez más valorados por los consumidores.

Son estas las principales razones por las cuales se hace necesario realizar un estudio sobre la gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la empresa CAMFIGUE SA, año 2023 con el objetivo de implementar mejoras y estrategias de gestión que permita encaminar a los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo la gestión administrativa del talento humano incide en el desempeño laboral y productivo de los colaboradores de la empresa “CAMFIGUE S.A.”?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿De qué manera la gestión administrativa del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CAMFIGUE S.A.”?
- ¿Cómo se va a identificar el nivel de conocimientos y satisfacción del personal de la empresa “CAMFIGUE S.A.”?
- ¿De qué manera la administración del talento humano contribuye en el desempeño laboral y productivo de la empresa “CAMFIGUE S.A.”?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Ciencias administrativas
ÁREA	:	Administración del talento humano
LÍNEA	:	Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas
LUGAR	:	Ciudad de Guayaquil–Parroquia Pascuales 15 ½ de la vía Río Daule
TIEMPO	:	Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar la gestión administrativa del talento humano y su incidencia en la productividad de la empresa “CAMFIGUE S.A” año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar como la administración del capital humano afecta el desempeño laboral de los empleados en “CAMFIGUE S.A”
- Identificar el nivel de conocimientos y satisfacción del personal de la empresa “CAMFIGUE S.A”
- Determinar los niveles del desempeño laboral y la eficacia productiva de la empresa “CAMFIGUE S.A”

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante porque destaca la importancia de mejorar el modelo de gestión administrativa de talento humano vigente. Pretende hacer reflexionar sobre el desempeño organizacional, y la necesidad de estrategias, que vaya en pos del bienestar social con procesos de vinculación, desarrollo, integración y motivación de las personas organizadamente, para fortalecer la responsabilidad de cada uno del personal administrativo y trabajadores.

El análisis de desempeño y eficiencia de la gestión administrativa del talento humano será crucial para evaluar la efectividad de las prácticas administrativas implementadas. Al examinar los procesos administrativos, se podrán identificar oportunidades para optimizar la prestación de servicios y garantizar una mayor eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

Los resultados obtenidos a través de esta investigación también desempeñarán un papel fundamental en la toma de decisiones informadas por parte del gerente. Al comprender cómo la gestión administrativa afecta la calidad de los servicios y el buen desempeño de los colaboradores, y así podrán implementar estrategias y políticas más efectivas para abordar los desafíos identificados y mejorar la experiencia de los clientes.

Además, esta investigación promoverá la confianza y empoderamiento brindando la fidelidad en el ámbito comercial que podrán tener una participación más activa en el mercado industrial.

II. CAPÍTULO

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La educación es el arma más
poderosa que puedes usar para
cambiar el mundo”

Nelson Mandela

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión administrativa

La administración es un conjunto de tareas y las acciones coordinadas le ayudan a aprovechar al máximo los recursos que tiene una compañía. La administración es responsable del uso de la conciliación y utilice los recursos de manera eficiente. Por tanto, todas las funciones se organizan de la siguiente manera que puede dirigir y controlar su gestión más adecuada (Quiroa, 2020).

2.1.2 Gestión organizacional

Un modelo de negocio exitoso se puede lograr mediante el uso de un conjunto de técnicas y prácticas conocidas como gestión organizacional. La definición de procesos y la facilitación del control y asignación adecuada de los recursos financieros, físicos, técnicos o humanos son responsabilidades de la dirección organizacional. La empresa puede mantenerse organizada y funcionar de manera eficiente si se administra adecuadamente (Espinosa, 2018).

La identificación de los recursos y actividades necesarios para lograr los objetivos organizacionales se conoce como organización. Luego es necesario encontrar una manera de unirlos, o formar una unidad comercial. La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en casa una de ellas (Amador, 2018).

2.1.3 Organización administrativa

Es en la división del trabajo donde se crean funciones desiguales para los empleados, hay personas con conclusiones y departamentos responsables de la gestión al controlar los recursos, estos elementos proporcionan autoridad en todo el sistema a difundir.

La mayoría de los administradores de talento humano, pueden considerar que adaptar al trabajador o trabajadora a los quehaceres de la empresa es muy fácil, piensan que indicarles el lugar de trabajo y en forma generalizada lo que deben realizar dentro de sus funciones, pues consideramos lo contrario, muchas ocasiones este proceso puede demorar meses, puesto que es necesario que los empleados se adhieran a las costumbres y principios establecidos en la empresa, y a las disposiciones reglamentarias internas, a la demostración de compañerismo entre los integrantes de la empresa, al respeto y cumplimiento de las órdenes dadas por los superiores, al cuidado de los bienes del negocio entre otros (Dávila et al., 2018).

2.1.4 Importancia del proceso administrativo

Según (Plata, 2017) define a una organización, como un ente social, requiere una estructura que armonice sus elementos fundamentales: personas, tareas y administración. Por lo tanto, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos mediante la planificación de acciones, la organización de las cosas, la integración de recursos, la ejecución de tareas, la orden y el control de los resultados, los procesos y, fundamentalmente, la creación de mecanismos de comunicación para difundir sus ideas

La administración constituye la manera de hacer que los procedimientos se hagan de la mejor forma posible, mediante los requerimientos disponibles para alcanzar los objetivos. La administración se fundamenta en la coordinación de los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos establecidos. En este apartado se dan cuatros elementos básicos:

1. Alcance de los objetivos
2. Por medio de personas
3. A través de técnicas
4. En una organización

Generalmente, el objetivo de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales, en ocasiones en conflicto tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio, etc., hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente (Dávila et al., 2018).

2.1.5 Gestión del talento humano

La gestión de talento humano es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos, es el cumplimiento efectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas y lograr la satisfacción del personal permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos (Chiavenato, 2019).

Administración del talento humano de las empresas es oportuno observar aquellos elementos que interfieren en el desarrollo profesional de los empleados y de los departamentos en general con base en la teoría. A través del proceso de gestión y l

aplicación de teorías modernas, se aseguran que las personas adecuadas los lideren a través de su liderazgo, comunicación persuasiva, escucha, entre otro. A partir de allí se establece la identidad con la organización adoptando de su visión, misión, principios y valores definidos en su planeación estratégica, para determinar el seguimiento y control necesarios (Ortiz & Perdomo, 2020).

2.1.6 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que realiza, los objetivos y los resultados que debe lograr, las competencias que posee y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar un valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero sobre todo la aportación que hace al negocio de la organización (Chiavenato, 2019)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.2.1 Elementos del proceso administrativo

La administración puede describirse como un modelo artístico o tecnológico de hacer las cosas a través de las personas, basado en la planeación, organización, dirección y control, y otros principios de gestión que buscan el uso adecuado y la influencia de los insumos y recursos del contexto y que tienen un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad. Estas funciones de gestión en un conjunto de principios,

conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas que son importantes y necesarios para el adecuado logro de los resultados organizacionales, (Duque, 2018).

2.2.2 Implementación

La implementación del personal como parte del proceso administrativo es tratada por diferentes autores como separada de la fase de dirección, pero como sea que esto ocurra, lo que es fundamental comprender es que esta es esencial para llevar a cabo de manera óptima la dirección del mismo, (Amador, 2018).

2.2.3 Dirección

La dirección supervisa directamente a los empleados con respecto a sus responsabilidades diarias. El éxito de una empresa depende del desempeño de los gerentes. Los gerentes trabajan para convencer a los demás de unirse para crear el futuro que surge de los pasos de planificación y organización (Amador, 2018).

2.2.4 Control

Es responsabilidad de la administración evaluar y determinar el desenvolvimiento personal y organizacional para garantizar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la empresa. Al control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están efectuando como fueron proyectadas y reprimiendo cualquier desorientación (Amador, 2018).

2.2.5 Importancia de la gestión

La gestión del talento humano en las instituciones ha generado una variedad de problemas, incluido el nivel de productividad que toda empresa espera al no tener empleados comprometidos e involucrados. La implementación de la Ley de servicio social en Perú se debe a la rigidez del empleo y las grandes falencias que solo hacen que la gestión pública sea ineficaz, (Bolaños, 2020).

La Ley de servicio social ha sido implementada en Perú debido a la rigidez del empleo en el país y las grandes falencias que solo hacen que la gestión pública sea ineficaz., siendo esta una reforma ambiciosa debido a los bajos sueldos que se perciben en todos los sectores, siendo este un mecanismo para la mejora del servicio público a través de los recursos humanos que deben cumplir ciertos requisitos mínimos y competentes, (Mori & Bardales, 2020).

La gestión del talento humano es reconocida por los componentes que este implica para las organizaciones: conocimiento, desarrollo, innovación, calidad humana, integración social, entre otras. Su importancia y reconocimiento ha sido creciendo conforme ha evolucionado, (Porter, 2011).

La gestión de recursos humanos describe al conjunto de normas y habilidades necesarias para gestionar personas o puestos directivos relacionados con recursos, como reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación del desempeño (Chiavenato, 2009).

2.2.6 Procesos de la administración del talento humano

Según (Chiavenato, 2009) “los procesos son cinco:

2.2.6.1 Reclutamiento: proceso de información donde la institución comunica al mercado de personal sobre oportunidades laborales. Es un proceso de comunicación bidireccional: comunicar y difundir oportunidades de empleo al tiempo que involucra a los candidatos en el proceso de selección.

2.2.6.2 Selección: es seleccionar a los mejores candidatos para la empresa. Está compuesto por una serie de pasos que tienen diversas opciones. La evaluación de los resultados electorales es concluyente para determinar los costos y beneficios operativos.

2.2.6.3 Capacitación: es un proceso sistemático que mejora el comportamiento del personal para que puedan alcanzar los objetivos empleados por la organización. Los procesos de aprendizaje conocidos como capacitación y desarrollo cambian el comportamiento de las personas mediante cuatro características de cambios que son: desarrollar habilidades, elaborar actitudes y conceptos.

2.2.6.4 Recompensa: La remuneración es la recompensa más común. Hay recompensas tanto monetarias como no monetarias. Las ganancias económicas pueden ser directas (por ejemplo, salario directo, comisiones) o indirectas (por ejemplo, vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.).

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

2.2.6.6 El proceso de reclutamiento y selección de personal: El proceso contempla con una descripción del modelo o perfil del candidato mediante la búsqueda, contratación o convocatoria de candidatos, su evaluación, la selección y contratación del candidato más adecuado, así como la inducción y capacitación de este último. Debemos elegir nuestros conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y actitudes. Y para ello, debemos tener en cuenta el puesto al que postula la persona; por ejemplo, para un puesto relacionado con la atención al público, podríamos requerir además de experiencia habilidades interpersonales, facilidad de palabra, amabilidad, etc. Pero además del puesto en vacancia también debemos tomar en cuenta nuestra empresa en general, y así, por ejemplo, el perfil del postulante también podría incluirla capacidad para adaptarse al ambiente o a la cultura de la empresa” (Dávila et al., 2018).

2.2.7 Objetivos del talento humano

Los empleados son un activo empresarial importante y las empresas necesitan empleados, los empleados brindan servicios de manera más eficiente. La empresa es propietaria El campo de actividad se considera incapaz de progreso, desarrollo y establecimiento. Capacidad efectiva para correlacionar continuamente la sostenibilidad de la inversión, equipo de trabajo y principalmente empleados, (Guevara, 2018).

2.2.8 Los objetivos alcanzar la eficiencia en la organización

2.2.8.1 Atraer

Es la forma de encontrar y atraer a las personas más talentosas a la empresa.

Son las estrategias y tácticas que hacen que las personas se interesen mucho en trabajar en nuestra empresa.

2.2.8.2 El entrenamiento

Que es permitir que el personal aprenda destrezas que le permitan mejorar su forma de trabajar.

2.2.8.3 Desarrollo del personal

Referido a identificar las motivaciones y deseos que impulsan a desempeñar un trabajo con entusiasmo.

Son las políticas, estrategias y tácticas que se manejan para que los trabajadores de la empresa consigan quedarse laborando por diversos años y en sección entra algo muy importante que es la motivación.

2.2.9 La integración del talento humano

La integración entre la persona y la organización no es una preocupación reciente. Los antiguos filósofos griegos fueron los que plantearon las primeras preocupaciones. Además, Weber planteó la idea de que las organizaciones pueden destruir la individualidad de los individuos imponiendo normas e instrucciones porque despersonalizan procesos que son importantes para el individuo. Por otro lado, analizaron

cómo la organización industrial y el sistema de autoridad unilateral afectan a los individuos, (Dávila et al., 2018).

El enfoque medular de la materia que se ha impuesto por el gobierno científico y sus seguidores. Después, el enfoque humanista centrado en el hombre y en el grupo social superó al enfoque clásico centrado en la tarea y el método. La importancia que hoy en día se da a la tecnología ha permitido sustituir a las personas en los puestos de trabajo. Este cambio primordial se proporcionó al inicio de la década del año 1930. Desde en aquel momento se vio la presencia de un conflicto laboral, es decir, la existencia de intereses incompatibles entre el empleado, empleador y empresa u organización, así como la necesidad de hallar la armonía basada en un pensamiento orientado hacia las relaciones humanas, (Dávila et al., 2018).

2.2.10 Modelo de gestión del talento humano

Las empresas deben tener un modelo de gestión del talento humano que ayude a analizar, crear destrezas y elaborar capacidades apropiadas de sus empleados, (Aparici, 2023).

2.2.11 Para qué sirve un modelo de gestión de talento humano

La gestión del talento o capital humano de una institución se basa en los enfoque y estrategias de su gestión que se maneja para observar y ejecutar las destrezas y capacidades de los trabajadores para que puedan mostrarse de manera idónea, (Aparici, 2023).

El éxito de una empresa depende de su capacidad para atraer, desarrollar y retener al talento del personal, por lo que es crucial que las empresas tengan un modelo de gestión del talento humano claramente definido. El modelo de prueba ayuda a observar y mejorar cualquier debilidad de los recursos humanos de la empresa, (Aparici, 2023).

2.2.12 Desempeño laboral

La eficiencia es el principal elemento de la organización para cumplir con los objetivos institucionales, la competitividad (habilidades y capacidad laboral), el personal motivado y capacitado, la calidad de vida, las políticas, la ética y el comportamiento, (Castro, 2021).

Para la ejecución de una eficiente gestión en las funciones laborales de una organización, la dirección de gestión o administración de los recursos humanos de las empresas juegan un papel ya que las mismas se encargan de desarrollar los siguientes procesos:

El reclutamiento es el proceso de comunicación en el que una organización informa al mercado de recursos humanos sobre sus oportunidades laborales. Representa un proceso de comunicación bidireccional: comunicar y compartir oportunidades laborales y atraer candidatos al proceso de selección. (Castro, 2021).

El desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones (Cuello et al., 2020).

2.2.13 Modelo de Besseyre Des Horts

Este modelo enfatiza el papel de los recursos humanos para asegurar la gestión de las competencias clave de la empresa, incluidos los conocimientos, habilidades, habilidades y competencias de las personas que la integran. Por lo tanto, para lograr sus objetivos estratégicos, las empresas deben centrarse en gestionar las competencias clave Malli Beer. Este modelo establece que la participación de los empleados es crucial e influye en otras áreas o políticas de gestión de recursos humanos, como el sistema de trabajo, el flujo de recursos humanos y los sistemas de recompensa, (Aparici, 2023).

2.2.14 Modelo de Harper y Lynch

Se enfoca en los temas que una organización necesita una determinada cantidad y calidad de recursos humanos, y la gestión de recursos humanos permite cubrir este requisito a través de una serie de medidas, empezando por un inventario de personal y una evaluación del potencial del personal, que, junto con la anticipación de las necesidades de la organización, permiten la optimización de los recursos humanos, (Aparici, 2023).

2.2.15 Modelo Chiavenato

Según el modelo de Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos está formada por subsistemas interdependientes que forman un proceso para captar, aplicar, mantener, desarrollar y controlar los recursos humanos de una organización.

Estos subsistemas son situaciones y variables, lo que significa que varían de acuerdo con la situación y depende de factores ambientales, organizacionales, humanos y tecnológicos.

2.2.16 Modelo GRH

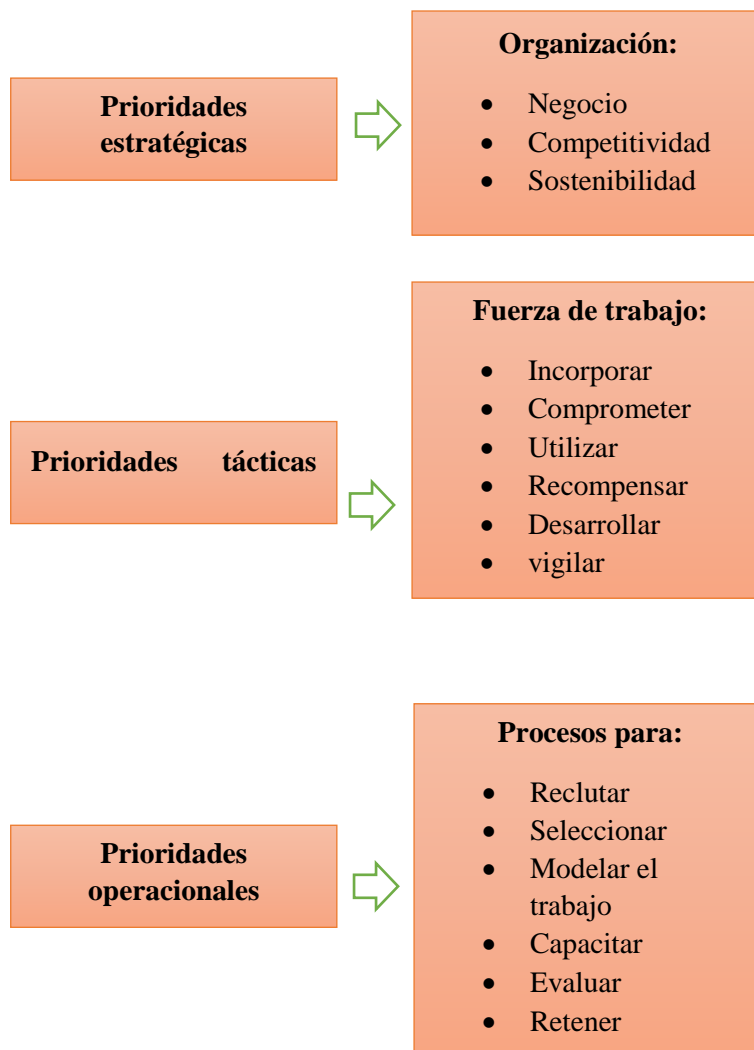
Los cuatro sistemas principales del modelo GHR (2005) son el flujo de recursos humanos, la educación y el desarrollo, los sistemas de trabajo y la compensación laboral. Posteriormente, se incorpora la auditoría de El modelo de GRH centrado en la calidad tiene en cuenta factores de situación, grupos de interés, políticas de recursos humanos y resultados, (Aponte, 2020)

2.2.17 La gestión de calidad

Es un conjunto de prácticas o acciones que se llevan a cabo para brindar a los clientes productos o servicios de alta calidad que satisfacen y superan los requisitos de los clientes (Aponte, 2020) . Para cumplir con los niveles de calidad requeridos, las organizaciones deben preocuparse por generar una matriz de información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, analizar los datos y tomar decisiones pertinentes y precisas, (Guzmán et al., 2022).

2.2.18 Gestión del desempeño organizacional

Los líderes de nivel estratégico deciden, organizar y conducen la gestión del desempeño organización, mientras que, en el nivel táctico, las decisiones de los líderes son transformadas en planes y acciones; por su parte en el nivel operacional, los ejecutivos lideran a los equipos de colaboradores que se encargan de realizar las actividades y las tareas necesarias para alcanzar los diversos objetivos organizacionales.



Fuente: (Chiavenato, 2019)

2.2.19 Concepto de evaluación de desempeño

El principal elemento de la organización para cumplir con los objetivos institucionales, la competitividad (habilidades y capacidad laboral), el personal motivado y capacitado, la calidad de vida, las políticas, la ética y el comportamiento es la eficiencia.

Con respecto a la importancia del trámite de la habilidad humana, es la visión proyectada a futuro en la capacidad de las personas, además es la sustentabilidad que es manifestada en el desarrollo de del ser humano mediante sus dimensiones espirituales,

emocionales, racionales y fisiológicas que integra de las empresas, (Mori & Bardales, 2020).

Hacer las cosas bien, tener un buen desempeño, implica enseñar y aprender. En este contexto, la evaluación debe estar orientada a identificar los aspectos que deben ser mejorados y con base en estos resultados, elaborar planes de formación y desarrollo profesional. Desde una perspectiva más amplia, se puede decir que el proceso de evaluación de desempeño es de mucha utilidad para poder detectar a aquellos empleados eficientes y de esta forma diseñar planes de sucesión que ahorran a la empresa tiempo y recursos en reclutar nuevos empleados, (Ivancevich J. , 2017).

Los empleados de una empresa reciben una variedad de beneficios a cambio de su trabajo, esfuerzo y dedicación, principalmente un salario. El sistema retributivo de una empresa se establece en función de cómo se desempeñan los empleados en su trabajo. Para determinar en qué medida un empleado ha cumplido con sus deberes, será necesario realizar un proceso conocido como evaluación de desempeño o rendimiento, que mide la contribución del empleado a la organización, (Duran & Criado, 2018).

2.2.20 Propósito e importancia de la evaluación del desempeño

“Originalmente la evaluación del desempeño fue utilizada únicamente para recompensar económicamente a los trabajadores. en tiempos de la gestión humana integral esta función se realiza con propósitos más amplios como:

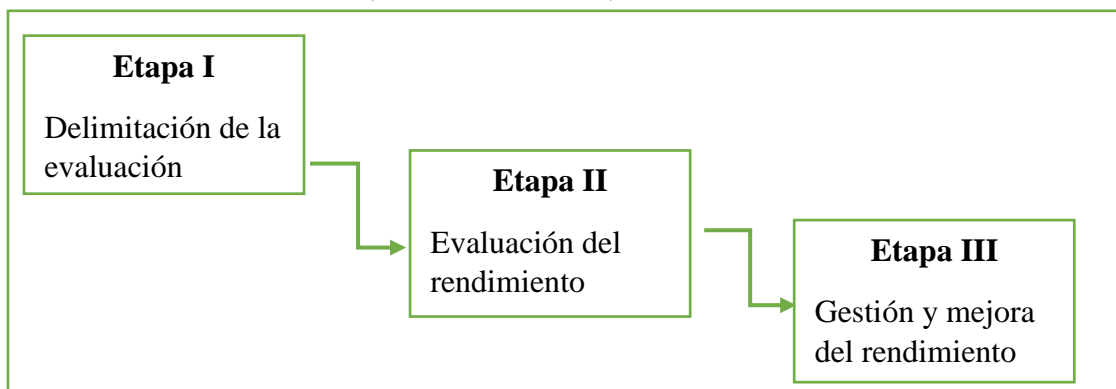
- Inducir a los trabajadores a asumir el control del desarrollo y destino de su carrera laboral.
- Reconocer a los trabajadores de alto rendimiento.

- ofrecer oportunidades de mejoramiento a los demás.

Implementada con estos objetivos, la función de evaluación del desempeño permite estimular y retener a los trabajadores de alto rendimiento al mismo tiempo que ofrece oportunidades de progreso al resto de la fuerza laboral” (Aponte, 2020).

2.2.21 El proceso de evaluación del rendimiento

La evaluación del rendimiento implica identificar los aspectos del rendimiento que son importantes para medir, hacerlo y luego considerar qué se puede hacer para mantener o mejorar el rendimiento en cada circunstancia. Las etapas del proceso de evaluación del rendimiento, (Cuello et al., 2020).



Fuente: Autor

2.2.22 Delimitación de la evaluación

Además de establecer los objetivos de la evaluación, es importante tener en cuenta tres aspectos: qué evaluar, cuándo y quién la llevará a cabo:

2.2.22.1 *Que evaluar.* - unas de las cuestiones que delimitar es a que trabajadores y en qué niveles organizacionales se llevará a cabo la evaluación. Además, es

crucial determinar las medidas que se utilizarán para medir el desempeño efectivo.

2.2.22.2 *Cuando.* - Para que una evaluación sea útil, es esencial recopilar información relevante sobre la actividad que la persona está realizando en su trabajo en el momento adecuado. Si la evaluación se realiza en un momento inadecuado, puede estar determinada por factores externos al trabajador y se pueden tomar medidas que no serán validadas ni adecuadas, lo que resultará en desmotivación en el proceso de evaluación.

2.2.22.3 *Quien evaluará.* - Lo más común es que el departamento de recursos humanos sea responsable de diseñar e implementar los programas de evaluación del rendimiento, lo que requiere conocer las opciones disponibles para obtener la información, (Cuello et al., 2020)

2.2.23 Criterios de evaluación

Se utilizarán las escalas de desempeño para evaluar a los empleados. La relevancia de esta decisión radica en que los comportamientos observados y evaluados son los que las personas tendrán más probabilidades de desarrollar. Por lo tanto, se deben establecer estándares claros para evaluar el desempeño e informar al personal sobre ellos (Aponte, 2020).

2.2.24 Métodos de medición del rendimiento

Una vez establecidos los criterios la siguiente cuestión es la elección de los métodos de medición del desempeño. se pueden encontrar gran cantidad de métodos disponibles para la evaluación del rendimiento que se han clasificado de diversas formas en la literatura, (Duran & Criado, 2018).

2.2.25 Gestión y Mejora del Rendimiento

La última parte de todo proceso de evaluación se dedica a la gestión de los resultados objetivos y a su mejora. no es suficiente con medir los resultados, sino que tenemos que sacar conclusiones de estas mediciones y plantear formas de mejorar el rendimiento si fuera necesario, o de utilizar esta información para tomar otras decisiones, (Duran & Criado, 2018).

Para realizar una buena gestión del rendimiento habrá que identificar las causas de los problemas de rendimiento y tomar medidas para resolverlos, es decir, formular estrategias y planes de acción.

Causas	Preguntas	Soluciones
Capacidad	¿el trabajador ha sido alguna vez capaz de obtener buenos resultados?	Formación Transferencia
	¿pueden otros trabajadores hacer el trabajo adecuadamente?	Rediseño de puesto
Esfuerzo	¿estas disminuyendo el rendimiento el trabajador?	Despido
	¿es el rendimiento menos en todas las tareas?	Reconocer el buen rendimiento

Situación	¿son factores externos los que afectan principales al rendimiento?	Modificar dichos factores
-----------	--	---------------------------

2.2.26 Remuneraciones, compensaciones y beneficios

La efectividad de los sistemas de compensaciones y beneficios se mide de acuerdo con el impacto en el nivel de motivación y compromiso de las personas. El personal se presenta relacionado con las funciones que se desempeña 20% buenas y tiene 87% menos probabilidades de renunciar; es por ello que existe la necesidad de construir una relación fuerte entre el trabajador y la empresa, diseñando políticas flexibles que permitan la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados, mediante la generación atractiva de una propuesta de valor que genere compromiso y motivación para el personal, (Gutierrez, 2016).

La cuestión de qué constituye un salario justo por un día de trabajo ha sido una preocupación para muchos administración, sindicatos y trabajadores durante mucho tiempo. Un sistema de remuneración bien pensado garantiza una remuneración adecuada y justa para los empleados su contribución al logro de los objetivos de la organización.

El término remuneración, tal como se utiliza en este libro, incluye todos los beneficios otorgados a los empleados, cambio de servicios, (Mondy & Sphr, 2010).

Las recompensas pueden ser una o una combinación de las siguientes:

- Recompensa económica efectiva: Pago
- Cancelación de, salarios, comisiones y bonificaciones.

- Compensación financiera indirecta (beneficios): todas las recompensas
- Beneficios financieros no incluidos en el pago directo, como pagos

2.2.27 Productividad

El estudio de la motivación, las actitudes y la productividad es crucial debido a los factores individuales y colectivos que ayudan a aumentar la productividad laboral. Se encontró que una alta motivación y un enfoque positivo en el trabajo aumentan la productividad. El estudio confirma que la percepción de una recompensa por el esfuerzo hace que la persona tenga una actitud laboral positiva y estimulante, así como una satisfacción personal de sus necesidades y expectativas, (Prada et al., 2020).

Sugiere una conexión entre la mejora de eficiencia y el logro del máximo potencial personal. en este contexto la productividad va más allá de simplemente hacer más en menos tiempo, también implica alcanzar metas personales significativas y satisfactorias. integrar la autorrealización en la productividad se centra en encontrar un equilibrio entre la eficiencia en las tareas diarias y la búsqueda de un propósito más profundo y gratificante en la vida. es un enfoque que busca y gratificante en la vida. es un enfoque que busca no solo la eficacia si no también la realización personal y el crecimiento integral, (Pulido, 2016).

2.2.28 Eficiencia

Se define como la proporción de productos o servicio con respecto a insumos. el criterio de corto plazo concentra la atención en el ciclo completo de insumo, proceso, producto y aunque hace más hincapié en los elementos de insumo y proceso. Entre las

mediciones de eficiencia se hallan la tasa de rendimiento sobre capital y activos, el costo unitario, los desperdicios y desechos, el tiempo de inactividad, las tasas de ocupación y el costo por paciente, por estudiante o por cliente. es inevitable que las mediciones de la eficiencia se presenten en termino proporcionales, las proporciones de beneficios con respecto a costo o a tiempo son las formas que adoptan en general estas mediciones para el desarrollo de sus procesos, (Ivancevich J. M., 2017).

2.2.29 Satisfacción

El comportamiento y las acciones de las personas están influenciados por la satisfacción laboral. El objetivo del trabajo es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que los factores que afectan directamente al desempeño dependen directamente de la satisfacción laboral, (Romero & Rosado, 2019).

Al evaluar las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se orientan las acciones de mejora que tiene como resultado una mejora en el desempeño laboral, (Romero & Rosado, 2019).

2.2.30 Capacidad de adaptación

El cambio ocurre a través de las personas, no pueden ser atropelladas por el proceso, como si fueran algo alejada del mismo. Las transferencias, reorganizaciones, ampliaciones o reducciones de actividades, nuevos departamentos, productos, servicios, mercados y tecnologías son los temas principales del cambio. Estos cambios se llevan a cabo con el objetivo de mejorar los procesos existentes, en los que las personas son los actores principales, (Ruiz et al., 2020).

Los cambios se están produciendo en las organizaciones contemporáneas como parte de los sistemas que se ven afectados por los procesos orientados a la toma de decisiones radicales. Los gerentes y empleados del nuevo milenio deben tener las habilidades y destrezas necesarias para enfrentar dichos cambios y minimizar de manera eficiente sus efectos en las empresas. La tolerancia al cambio también juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento de una organización, ya que le permite mantenerse en el mercado y generar mayores niveles de rentabilidad y productividad, (Ruiz et al., 2020).

2.2.31 La motivación humana

La motivación es un factor conductual que tiene un impacto positivo o negativo en la productividad, por lo que se debe identificar el factor motivacional del trabajador para crear las condiciones adecuadas para canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta hacia el logro de objetivos que interesan tanto a la empresa como a la persona misma. Se trata de que gane la persona, sintiendo satisfacción con su trabajo, lo cual se reflejará en la satisfacción de sus necesidades y la empresa, (Prada et al., 2020).

Las empresas que son eficientes y económicamente saludables tienen empleados motivados y contentos con sus tareas, mientras que las empresas que no son tan eficientes y económicamente enfermas tienen empleados descontentos y desmotivados. por el trabajo que realizan, esperando en algún momento de una mejor propuesta dejar la organización por buscar mejoras, (Romero & Rosado, 2019).

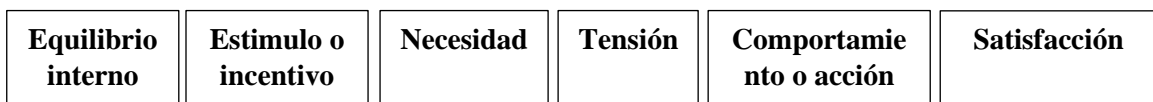
Es complicado entender el comportamiento de las personas sin tener conocimiento de sus motivaciones, ya que se emplea en múltiples sentidos. En general, el motivo es

todo lo que motiva a alguien a actuar de una manera específica o da origen a una tendencia o comportamiento específico, (Mondy & Sphr, 2010).

2.2.32 Ciclo motivacional

Los cambios que afectan a las organizaciones de hoy en día, en particular, ponen constantemente en peligro el entorno de trabajo de la empresa. Este incluye todas las condiciones que afectan la forma en que se llevan a cabo las tareas. Cada entorno requiere características distintivas debido a que está influenciado por factores internos y externos de la organización, por lo que no existe una forma única de describirlo, las empresas y sus gerentes buscan las mejores opciones para mejorar su desempeño para sobrevivir en un mercado cada vez más exigente y competitivo, (Prada et al., 2020).

El ciclo motivacional comienza con la aparición de una necesidad, una fuerza constante que impulsa la conducta. Cada vez que surge una necesidad, el organismo rompe su estado de equilibrio y entra en un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Esta situación lleva al individuo a tomar acciones o comportamientos que pueden aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y el desequilibrio, (Chiavenato, 2017).



2.2.33 Servicio al cliente

Se trata de agrupaciones estratégicas estas son agrupaciones, el servicio al cliente es un conjunto la estrategia de la empresa está diseñada para satisfacer a los

competidores mejor que a sus competidores necesidades y perspectivas del usuario externo relacionado con este concepto está el servicio al cliente es esencial para el crecimiento empresarial, (Perez, 2017).

2.2.34 Segmentación de mercados

La segmentación de mercados consiste en la identificación y la separación del mercado total de bienes o servicios a uno o varios grupos con características similares, determinado a los consumidores con capacidad de adquisición de compra, sus necesidades y los beneficios que buscan, (Velasco, 2018)

2.2.35 Capital humano

Es conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, contactos e ideas que tiene los trabajadores de una empresa o por extensión de un país. se considera factor trabajo como una aportación más de capital a las empresas, debido a la existencia de unos conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones, (Chiavenato, 2019)

2.2.36 Administración de las relaciones con los clientes

El concepto más importante del marketing moderno es posiblemente la gestión de las relaciones con los clientes. Algunos mercadólogos lo definen como gestión de datos de clientes, y desde esta perspectiva, implica administrar cuidadosamente tanto los datos personales como los contactos de los clientes, (Gary, 2018).

2.2.37 Valor del cliente

Puede ser difícil atraer y retener clientes. Los clientes con frecuencia se enfrentan a una amplia gama de productos y servicios de los cuales elegir. Los clientes compran a las empresas que ofrecen el valor más alto, es decir, evalúan la diferencia entre todos los beneficios y costos de una oferta de mercado en comparación con las ofertas de las competencias, (Gary, 2018).

2.2.38 Satisfacción de cliente

Depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del cliente. El cliente será insatisfecho si el desempeño del producto no cumple con las expectativas. El cliente estará satisfecho si el desempeño cumple con las expectativas. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente estará muy contento e incluso feliz, (Gary, 2018)

Las empresas de marketing destacadas hacen todo lo posible para mantener a sus clientes importantes satisfechos. Según la mayoría de los estudios, una mayor satisfacción del cliente aumenta la lealtad del cliente, lo que conduce a un mejor desempeño de la empresa, (Gary, 2018).

2.2.39 Creación de retención y lealtad de clientes

La satisfacción del cliente se logra a través de una buena gestión de relaciones con los clientes. Los clientes satisfechos continúan siendo leales y hablan positivamente sobre la empresa y sus productos.

Los estudios muestran diferencias significativas entre los clientes menos satisfechos, medianamente satisfechos y muy satisfechos. La lealtad puede disminuir significativamente con solo una pequeña disminución en la satisfacción total. Por lo tanto, el objetivo de la gestión de relaciones con clientes debe ser aumentar la satisfacción del cliente y su deleite, (Kotler, 2019).

2.2.40 Aumentar la participación del cliente

Más allá de sólo retener a los buenos clientes para captar el valor de por vida del cliente, la buena gestión de relaciones puede ayudar a los mercadólogos a aumentar su participación del cliente, es decir, la proporción que obtienen de las compras de los clientes en su categoría de productos, (Kotler, 2019).

2.2.41 Proveedores

Los proveedores son una parte crucial de la red general de la empresa de entrega de valor al cliente porque brindan los recursos que la empresa necesita para producir sus bienes y servicios. Los problemas con los proveedores pueden afectar significativamente el marketing. Los gerentes de marketing deben tener en cuenta tanto la disponibilidad como los costos de los suministros. Las huelgas, los desastres naturales, la escasez de suministros y otros inconvenientes pueden afectar las ventas en el corto plazo y la satisfacción del cliente, (Kotler, 2019).

2.2.42 El reclutamiento y la selección de personal

Actualmente, las organizaciones están trabajando en procesos esenciales para atraer nuevos talentos, por lo que se invierten recursos para garantizar el desarrollo de estos

procesos y generar nuevas estrategias y metodologías para captar e incorporar personal adecuado que cumpla con las necesidades de la organización, (Bolaños, 2020).

2.2.43 Procesos de selección del personal

Este proceso requiere gran importancia porque es un proceso secuencial y ordenado en el que se utilizan herramientas y estrategias para seleccionar talento para cubrir los cargos vacantes de la organización, lo que lo convierte en una parte crucial que influye en su crecimiento y desarrollo. Por lo tanto, es parte de la metodología establecida en la empresa para cumplir sus objetivos o metas, (Bolaños, 2020).

2.2.44 El capital humano y la productividad de las empresas

El principal objetivo de una empresa es el de posicionarse frente a su competencia como una empresa innovadora y ofreciendo calidad en servicios o productos superior al resto, esto como parte de sus estrategias en ventajas competitivas, para esto se apoyan en las capacidades y habilidad del talento humano como una de sus principales fortalezas para el desarrollo de dichos objetivos, (Díaz et al., 2022).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Clases de Contratos de Trabajo

2.3.1.1 Contrato a tiempo indefinido: es el contrato de trabajo común en la legislación ecuatoriana, que no tiene un plazo fijo establecido para su terminación.

2.3.1.2 Contrato eventual: se realiza para cumplir con los requisitos del empleador temporal, por ejemplo, para reemplazar a los empleados que están ausentes por licencia, vacaciones, enfermedad, maternidad

y circunstancias similares. El contrato deberá especificar estas condiciones y duración.

2.3.1.3 Contrato ocasional: se firma para satisfacer necesidades nuevas o especiales no relacionadas con el empleo permanente del empleador. No pueden superar los treinta días en un año.

2.3.1.4 Acuerdo de temporada: se celebra para la realización de un trabajo intermitente o cíclico.

2.3.1.5 El contrato por obra: cierta se puede firmar cuando un trabajador es contratado para realizar una tarea específica y recibe una compensación por la totalidad de la tarea. En estos casos, no se considera el tiempo que el trabajador tardó en completar el trabajo.

2.3.1.6 Contrato por tarea: se refiere a un acuerdo en el cual el trabajador se compromete a realizar una determinada cantidad de trabajo dentro de la jornada laboral o durante un período de tiempo determinado.

2.3.1.7 Contrato por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio: el que permite al trabajador es contratado para desarrollar una obra o un servicio específico que requiere el empleador. El contrato terminará con la conclusión de la obra o servicio” (Dávila et al., 2018).

2.3.2 Reglamento de transporte por cuenta propia

2.3.2.1 Título y generalidades

Art. 4.- De la autorización de operación. - La autorización para el transporte por cuenta propia es el permiso otorgado por la autoridad competente a una persona natural o jurídica para transportar personas o bienes como parte de sus actividades comerciales, siempre y

cuando cumplan con los requisitos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento y en las normativas legales correspondientes. Para garantizar el control, las autorizaciones de operación otorgadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) serán registradas con todos los detalles pertinentes en los registros electrónicos respectivos, los cuales deben estar relacionados con el banco de datos de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador (ANT).

TITULO III AMBITOS

Art. 5.- DE LOS AMBITOS. - El transporte por cuenta propia se lleva a cabo en diferentes áreas: provincial e interprovincial, intrarregional, interprovincial e internacional. El transporte cantonal por cuenta propia es el que se lleva a cabo dentro de las fronteras cantonales. En aquellos cantones donde no se ha asumido la competencia, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos y la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) o la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) son responsables de otorgar los permisos de operación. El transporte autónomo intrarregional opera dentro de las áreas regionales y la autorización de los salvoconductos de operación, es competencia de los GAD o de la ANT. La Agencia Nacional de Tránsito será responsable de conceder autorizaciones de operación. En cuanto al transporte por cuenta propia internacional, se refiere al realizado fuera de las fronteras del país. Al cumplir con la normativa internacional vigente y los acuerdos internacionales suscritos por Ecuador, la Agencia Nacional de Tránsito será la encargada de otorgar las autorizaciones de operación.

TITULO IV DE LOS VEHÍCULOS ESPECIFICACIONES OPERACIONALES

Art. 6.- DE LA PROPIEDAD DE LOS VEHÍCULOS. - El transporte en autoservicio requiere que el vehículo sea propiedad y esté matriculado a nombre de la persona natural o jurídica que realiza la solicitud. Los vehículos matriculados a nombre de otra persona natural o jurídica no pueden ser homologados para su transporte a nombre propio (Agencia Nacional de Tránsito, 2015)

Art. 8.- DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS. – De acuerdo a Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del artículo número 71, las únicas actividades o sectores autorizados son los siguientes: 1. Transporte de Personas: Los servicios de alojamiento de personas (Hoteles) transportan a sus clientes desde los terminales de pasajeros del mismo cantón donde se encuentran las instalaciones hoteleras. Debe justificar por qué utiliza exclusivamente el vehículo en sus propias actividades.

Art. 9.- REQUISITOS. - El interesado en obtener el título habilitante debe completar la solicitud en el formato que se adjunta y forma parte del presente Reglamento. Dependiendo del ámbito de aplicación, este Reglamento se publicará en los portales web oficiales de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) y el GAD competente. La solicitud debe contener los siguientes requisitos:

1. Copia del Registro Único Tributario (RUC), donde la actividad comercial no debe incluir el transporte terrestre, y solo debe ser una de las descritas en el artículo 8 del actual Estatuto.
2. En el caso de personas naturales o de entidad única e independiente, se debe anexar una copia comprensible de su cédula de identidad y de su certificado de votación vigentes del interesado.

3. En el caso de las personas jurídicas, se debe anexar una copia del nombramiento, el documento de identidad y el certificado de votación del representante legal, así como una copia del acto jurídico de conformación, los cuales deberán ser vigentes y adecuadamente suscritos ante las autoridades competentes.
4. Copias explícitas de las matrículas de los vehículos a nombre de la persona natural o jurídica solicitante. No se permitirá que los vehículos sean propiedad de accionistas, gerentes, funcionarios o representantes legales de la empresa en el caso de personas jurídicas.
5. Una copia legalizada de los contratos laborales de los conductores de los vehículos que estén debidamente registrados, así como una copia clara de las licencias de conducir correspondientes a los tipos de vehículos para los cuales se está solicitando autorización. Una base de inclusión del 5% será obligatoria para las mujeres.
6. Una copia de la Patente Municipal y el Permiso del Cuerpo de Bomberos de la ciudad o lugar donde se solicite.
7. El certificado de verificación del inventario de vehículos. Las puertas laterales de los vehículos deben llevar el logo o la denominación de la empresa o persona natural que requiera el permiso.
8. El logo deberá ser pintado a la altura de las puertas, y no podrá ser colocado mediante adhesivos plásticos.
9. Una lista de activos fijos que muestre que el vehículo es necesario para el traslado y que incluya el vehículo para el cual se solicita la autorización. En el caso del autotransporte de gas natural licuado GLP, se requiere un permiso de la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburo, en la que se indica claramente que el transporte de GLP está relacionado con la cadena de distribución y las actividades mencionadas en

el presente Código, otros documentos válidos que acrediten el desempeño de actividades productivas. Las autoridades se reservan el derecho de solicitar documentación adicional si lo consideran necesario, para analizar y establecer la decisión a adoptarse.

Art. 10.- DEL PROCEDIMIENTO. copias de las matrículas de los vehículos en nombre de la persona natural o jurídica solicitante que puedan ser leídas. Los vehículos no pueden ser propiedad de los accionistas, gerentes, funcionarios o representantes legales de la empresa. Las mujeres tendrán que cumplir con una base de inclusión del 5%, 6. Una reproducción de la Patente Municipal y el Permiso del Cuerpo de Bomberos del área(s) correspondiente(s); 1. Una reproducción de la póliza de seguro de

Art. 11.- DE LA NEGATIVA. - En caso de que la solicitud sea rechazada, el solicitante tiene la opción de presentar recursos administrativos correspondientes, sin perjuicio de su derecho a optar por la vía judicial.

Art. 12.- DE LA AUTORIZACION. - La autorización incluirá al menos: 1. La autorización es otorgada por autoridad competente y la identificación de la institución. Hay un lugar y una fecha para otorgar la autorización. Identidad del titular, lugar de residencia, nacionalidad, profesión u ocupación, número de documento de identificación o registro único de contribuyente. El documento habilitante, también conocido como matrícula, contiene información sobre todos los vehículos que han sido habilitados por la autorización de operación, incluido el número de chasis, el número de motor y el año de fabricación.

Art. 13.- MODERNIZACIÓN DE RESEÑAS ANUALES. Cada año, los titulares de permisos comerciales deben actualizar los datos sobre las actividades y los vehículos permitidos. Para ello, debe presentar una petición a la autoridad competente en el formato

establecido, adjuntando el documento de cédula de identidad del titular, el inventario de los automóviles con los duplicados de matrículas restablecidos, el SOAT vigente, una copia del Registro Único de Contribuyentes y otros documentos necesarios (Agencia Nacional de Transito, 2015)

TITULO VI DEL CONTROL

Art. 15.- PROHIBICION. - Los vehículos con autorización por cuenta propia no podrán realizar transporte público o comercial. Si no lo hacen, su título será revocado. Los automóviles considerados para el transporte por cuenta propia perseverarán en pertenencia de la persona jurídica o natural que requirió la autorización durante todo el tiempo en que se mantenga vigente.

Art. 16.- OPERATIVOS. - La autoridad adscrita a la inspección del tránsito planifica y realiza sistematizaciones permanentes con el fin de localizar y detener vehículos matriculados para autotransporte que se encuentren fuera del alcance permisible del título de calificación o que presten servicios de transporte comercial o público. La autoridad de control de tránsito informará a la Agencia Nacional de Tránsito, la Comisión de Tránsito del Ecuador o el GAD sobre las acciones llevadas a cabo (Agencia Nacional de Transito, 2015).

Requisitos y procedimientos de admisión

Las instituciones que deseen afiliarse en la Alianza Empresarial para un modelo Comercio Seguro "BASC" pueden solicitar su nominación y certificación a través de las oficinas BASC que se encuentran ubicadas en 11 países diferentes. En caso de que no haya oficinas BASC en el país, pueden ser miembros certificados a través de la Organización

Mundial BASC "WBO", la principal matriz electrónica (World BASC Organization, 2020).

Requisitos

- Ser una empresa completamente constituida que participa precipitadamente en diligencias fructíferas o prestación de asistencias relacionadas con el vínculo de logística del comercio internacional.
- Tener historial comerciales y legales tanto en su país de origen como en el extranjero que demuestren la honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas; no deben tener antecedentes penales en el país de origen ni en el extranjero, ni tampoco deben ser considerados por las autoridades nacionales o extranjeras como sospechosos o de reputación dudosa en cuanto a derecho o ley.
- Determinar y ejecutar el trámite de petición o matriculación de recepción de los Apartados BASC de acuerdo con las pautas y normas de la World BASC Organization.

2.3.3 Procedimiento general

En el proceso de solicitud de admisión, la empresa presentará los documentos legales requeridos al Capítulo BASC o a la Organización Mundial BASC. Se deberá proporcionar la información o documentación necesaria para evaluar y calificar una solicitud admisión (World BASC Organization, 2020).

*World BASC Organization y sus afiliados se reservan el derecho de aprobar las solicitudes recibidas.

Según el análisis documental, el primer paso hacia la membresía BASC se completará. A partir de ese momento, la empresa tendrá tiempo suficiente para preparar e implementar su sistema. BASC llevará a cabo una auditoría de seguridad con la empresa una vez que se haya cumplido el plazo. Esta auditoría verifica los esquemas mínimos exigidos por BASC (World BASC Organization, 2020).

La organización mundial BASC cuenta con auditores de certificación internacional competentes para verificar y cumplir con la implementación del sistema de control y seguridad BASC. Estos auditores actúan como terceros para auditar y verificar la correcta implementación de BASC SGSC y sus procesos (World BASC Organization, 2020).

Los resultados de la auditoría serán utilizados por los órganos competentes para clasificar la empresa y decidir sobre su certificación. Estos se pueden clasificar de la siguiente manera:

Se consideran en proceso las empresas que deben implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, al aceptar el ingreso de la empresa al capítulo BASC, se compromete a cumplir con las normas y lineamientos establecidos en el Reglamentos y demás documentos de la WBO y del capítulo que lo acepta (World BASC Organization, 2020).

La certificación tiene una validez de un año, por lo que las empresas serán auditadas anualmente para garantizar que el sistema de gestión de control y seguridad BASC se mantenga y mejore.

Las organizaciones interesadas en obtener la calificación BASC, pueden consultar en el listado de empresas certificadas sobre la validez del certificado BASC (World BASC Organization, 2020).

2.3.4 Organización BASC

Es una asociación internacional benéfica sin fines de lucro que fomenta los modelos de comercio seguro, colabora con organismos y gobiernos internacionales y busca establecer sistemas de gestión en control y seguridad. El BASC Ecuador cuenta con administraciones regionales como el BASC capítulo Azuay-Cuenca, el BASC capítulo Guayaquil, el BASC capítulo Pichincha y el BASC capítulo Umaña. Según datos oficiales, en Guayaquil había 90 empresas de transporte de carga pesada afiliadas y 18 estaban realizando el proceso de certificación. (Hidalgo & Morales, 2021).

2.3.5 Requisitos obligatorios BASC

1. Cuestionario de solicitud de concesión de permiso de operación
2. Inscripción de los socios en donde consten sus datos personales completos, tipo de licencia a la que se quiere acoger, email y copia del certificado de sufragio actualizado de cada uno de los socios que deseen ingresar en el proceso.
3. Certificado de cada socio que confirme su ausencia de las fuerzas armadas, la Policía Nacional o la historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
4. La nómina de los socios es proporcionada por la Superintendencia de Economía de Directivas de Organizaciones de Economía Popular y Solidaria (para Cooperativas).
5. Copia de la designación del Representante Legal de la Operadora

2.3.6 Requisitos especiales BASC

Si una tercera persona lleva a cabo el proceso, debe traer el original de la autorización simple y una copia de la cédula del titular. Además, si se pierden o se roban los documentos que permiten el proceso, debe presentar una denuncia ante el Consejo de la Judicatura. No se requiere la firma y/o sello de la Fiscalía.

2.3.7 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021

En el ámbito nacional, el gobierno ecuatoriano fomenta una economía que beneficie a la población, y promueve la productividad y la competitividad en los subsistemas público, privado, popular y solidario. Sin embargo, las medianas empresas dedicadas al transporte de carga pesada de contenedores en Guayaquil no pueden competir con las grandes empresas, a pesar de las regulaciones y políticas establecidas mediante los modelos a seguir (Hidalgo & Morales, 2021).

2.3.8 El transporte pesado o transporte comercial de carga pesada

Se trata de vehículos que transportan mercaderías o productos cuyo peso total supera las 3.5 toneladas, reciben la mercancía en contenedores o directamente en su comportamiento, y luego la transportan a otras empresas, puertos marítimos o viceversa. Las empresas mencionadas pueden encontrarse en varios cantones del país, siendo las más importantes Guayaquil, Manta, Quito, Machala y Cuenca. Los vehículos suelen estar equipados con sistemas de monitoreo satelital para su seguridad y control (Agencia Nacional de Transito, 2015).

La calidad del prestada del servicio de transporte pesado debe determinar los aspectos de estudios logísticos enfocados en establecer los procedimientos necesarios

para proporcionar una asistencia eficiente, la contratación del servicio se establece mediante el análisis de los requisitos requeridos del cliente, así como los servicios adicionales que brinden seguridad y tranquilidad al cliente. (Camacho & Intriago, 2018).

El cuarto punto es la estiba y desestiba de la carga, que implica ubicar las mercancías que deben transportarse dentro del vehículo, asegurarse de que ocupe el menor espacio posible y balancear correctamente los pesos de las mercancías para evitar perder el control del vehículo durante la marcha (Agencia Nacional de Transito, 2015).

Es fundamental asegurar que la carga no se mueva dentro del vehículo causando daños a la mercadería o a terceros utilizando elementos de sujeción como cuerdas, correas, cadenas, etc. Dado que el manejo adecuado de la estiba y la ubicación de la carga es un aspecto crucial de la seguridad en la circulación de vehículos de transporte pesado, es esencial que el personal esté capacitado para evitar problemas posteriores (Agencia Nacional de Transito, 2015).

El manejo de componentes mecánicos para la operación de la carga es otro factor de riesgo que puede causar daños más graves a la mercadería. El conductor del vehículo, quien normalmente supervisa la operación, no realiza este proceso (Agencia Nacional de Transito, 2015).

Sexto factor crea la seguridad principal como característica técnica del servicio requerido por los clientes cuando requieren los servicios de transporte para sus productos de esta forma se pueda evitar la pérdida total del valor de los bienes por siniestros como accidentes, robos, extravíos o mala manipulación de la carga” (Camacho & Intriago, 2018)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La ciencia se compone de errores, que a su vez son los pasos hacia la verdad”

Julio Verne

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 Investigación Exploratoria

Dicha investigación se utilizó para recopilar y explorar información sobre el problema y su contexto para comprender el tema en estudio y profundiza nuestra comprensión del problema e identificar los aspectos importantes que deben abordarse en la obtención de la información.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación para delimitar los hechos y situaciones que afronta la problemática analizada, mediante la identificación de las medidas aplicadas por la empresa “CAMFIGUE S.A”, para determinar el impacto que tienen en la gestión administrativa y las causas que afectan el cumplimiento de las actividades a realizarse.

3.1.3 Investigación Documental

La investigación bibliográfica en gestión de recursos humanos se centra en la recopilación, análisis y uso de información relevante de fuentes documentales y literarias para mejorar la gestión del talento y en última instancia, aumentar su productividad en la empresa. Esto incluye el estudio de documentos como políticas de recurso humanos, manuales de procedimientos, informes de desempeño, etc. para identificar áreas de mejora en la gestión del talento y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la gestión del talento.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se fundamentará en aspectos teóricos y conceptuales a partir de la observación directa y experiencias tomadas de la realidad, por lo que se utilizará los siguientes métodos:

3.2.1 Método Descriptivo

A través de este método se logró obtener, organizar, resumir y presentar los resultados de la observación en campo, verificando la incidencia de las variables, así como las posibles causas que impactan la gestión administrativa de la empresa.

3.2.2 Método Inductivo

El método inductivo permite relacionar aspectos particulares enmarcados en el problema de investigación, mediante el análisis de la información y datos disponibles para llegar a conclusiones generales que expliquen las situaciones analizadas y conlleven a determinar cómo las medidas de gestión del talento humano de la empresa.

3.2.3 Método Deductivo

Este método permite desarrollar la investigación en el análisis de lo general a lo particular, ya que por medio del mismo se evaluará el nivel de desempeño alcanzado por el personal de la empresa CANFIGUE S.A.

3.2.4 Método Estadístico

A través de este método se alcanzó la presentación de la información obtenida de los resultados y su tabulación mediante el cálculo de frecuencias absolutas y relativas.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

Población

La población objeto de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por un total de 45 trabajadores, entre personal administrativo, personal de planta y choferes, y también se analizará a 15 empresas asociadas con sus respectivos representantes, dando como resultado en total de 60 encuestados.

Muestra

En el presente proyecto consta un total de 60 trabajadores, entre personal administrativo, personal de planta y choferes. Por lo cual no se puede obtener una muestra porque el rango debe ser mayor o igual a 100 individuos.

Tabla 1

Personal de la empresa CAMFIGUE S.A

Cargo	N° Personas
Gerente/Propietario	2
Secretaria	1
Empleados/Choferes	42
Empresas asociadas	15
Total	60

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Investigadora

3.3.2 Técnicas de investigación

En la presente investigación para la recopilación y obtención de la información se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

3.3.2.1 Observación

Esta técnica permitió percibir directamente la realidad del objeto de estudio o mediante la interacción con los responsables de las áreas de administración, y área de producción y ensamblado, recolectando información que permitirá la realización de este trabajo investigativo para su posterior registro y análisis.

3.3.2.2 Entrevista

En la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista dirigida al Gerente de la empresa CAMFIGUE S.A, con el fin de obtener información relevante de acuerdo a los objetivos planteados y conocer desde su perspectiva la problemática analizada en cuanto a la situación actual de la gestión del talento humano y su relación con las medidas que se emplean según el manual de sus funciones y código de trabajo.

3.3.2.3 Encuestas

Se aplicó la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario previamente elaborado con preguntas cerradas para obtener la información necesaria, dirigido a la población objeto de estudio, entre los que se encuentran los responsables de las áreas y personal administrativo de la empresa CAMFIGUE S.A.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

3.3.3.1 Lista de cotejo

La técnica de lista de cotejo es un instrumento de evaluación simple y eficaz que se utiliza para verificar la presencia o ausencia de atributos o características específicas en un producto, proceso o desempeño. Su aplicación se extiende a diversos ámbitos, incluyendo la educación, la investigación, la gestión de proyectos y el control de calidad.

3.3.3.2 Diario de campo

La técnica del diario de campo es una herramienta valiosa para la investigación cualitativa que permite al investigador registrar de manera sistemática y reflexiva sus observaciones, experiencias, pensamientos y análisis durante el proceso de investigación. Esta técnica se utiliza en diversos ámbitos, como la antropología, la sociología, la educación, la psicología y la gestión de proyectos.

3.3.3.3 Cuestionario

La técnica del cuestionario es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para recopilar información de manera estandarizada y cuantitativa de un grupo de personas o población objetivo. Se emplea en diversos ámbitos, como la investigación social, la psicología, la educación, el marketing y la gestión empresarial.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente, donde se identifican teorías, modelos y conceptos relevantes en el ámbito de la gestión del talento y su relación

con la productividad. A partir de esta revisión, se construyó un marco conceptual que define los principales conceptos y relaciones entre la gestión del talento humano y la productividad, estableciendo hipótesis que orientan la investigación. Luego, se profundizó en el marco teórico, explorando teorías de motivación, liderazgo, desarrollo organizacional y gestión de recursos humanos pertinentes al tema. Además, se investigaron las leyes, regulaciones y normativas relevantes en materia de gestión del talento humano y relaciones laborales, identificando su impacto en las prácticas de gestión en CAMFIGUE S.A.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para obtener la información primaria necesaria para la investigación sobre la administración del talento humano y su impacto en la productividad en CAMFIGUE S.A., se siguieron varios procedimientos. Primero, se diseñó un cuestionario estructurado basado en los objetivos del estudio y el marco conceptual establecido. Este cuestionario abarcaba aspectos clave como políticas de recursos humanos, programas de capacitación, satisfacción laboral y percepciones sobre la productividad en la empresa. Se optó por aplicar encuestas electrónicas para facilitar la recolección de datos y garantizar la confidencialidad de las respuestas. Además, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con el gerente para obtener información cualitativa más detallada sobre las prácticas de gestión del talento y su impacto en la productividad. Esta entrevista permitió una comprensión más profunda de las dinámicas organizacionales y las percepciones de los actores clave dentro de la empresa. En conjunto, estas actividades de recolección de datos proporcionaron una visión integral de la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en CAMFIGUE S.A., desde la perspectiva de los empleados y los líderes de la organización.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida en las encuestas se procesó en hoja electrónica de Excel, herramienta que facilitó el diseño de cuadros y gráficos apropiados para la investigación.

Así mismo los resultados se obtuvieron de fuentes primarias utilizando datos experimentales que miden directamente las variables bajo análisis.

Las entrevistas sirvieron de apoyo a la encuesta ya que sustentarán las respuestas de los encuestados.

Del mismo modo que las fuentes secundarias (enciclopedia, libros o artículos, páginas web y tesis) para comprobar la información obtenida para el marco teórico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma”

John Dewey

4.1 LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO AFECTA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.

4.1.1 Entrevista al gerente de la empresa CAMFIGUE S. A.

Tabla 1.

Entrevista al gerente

No	Pregunta	Repuesta	Análisis
1	¿La empresa promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?	Si, la empresa CAMFIGUE, con su departamento de recursos humanos, buscan que todos sus colaboradores se sientan seguros e integrados entre todos, sin importar su raza, sexo u orientación sexual. Así mismo en temporada de reclutamiento, la decisión se toma en	La decisión de contratación basada en las aptitudes y actitudes del candidato refleja un enfoque en la meritocracia. Esto implica que la empresa valora las habilidades y cualidades de los candidatos por encima de cualquier otro factor irrelevante, como su origen étnico, género o preferencia sexual. Este enfoque puede contribuir a fomentar la colaboración, la creatividad y la productividad entre los empleados al eliminar barreras y prejuicios que podrían obstaculizar el desempeño laboral.

		base las aptitudes y actitudes del candidato	
2	¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento y ascenso dentro de la organización?	<p>Si, cuando la situación lo amerita y el trabajador se encuentra capacitado para poder ejercer otras actividades con las responsabilidades que estas traen, pueden aplicar a un ascenso.</p> <p>Por otro lado, la empresa trata de siempre mantener capacitados a sus empleados mediante charlas, cursos y talleres</p>	Al ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, CAMFIGUE puede fomentar la lealtad de sus empleados y reducir la rotación de personal. Los empleados que ven un camino claro para avanzar en sus carreras y que reciben apoyo para mejorar sus habilidades son más propensos a permanecer en la empresa a largo plazo.
3	¿Los colaboradores se sienten apoyados en su equilibrio	Una vez culminado su horario laboral, los colaboradores pueden realizar sus	Al proporcionar un equilibrio entre trabajo y vida personal, así como un sistema de apoyo a través del departamento de recursos

	entre vida laboral y personal?	actividades personales con normalidad, por otro lado, si existe algún tipo de problema, se tiene activo el departamento de recursos humanos que les brindan el seguimiento adecuado.	humanos, CAMFIGUE puede mejorar la moral y el compromiso de sus colaboradores. Los empleados que se sienten cuidados y respaldados son más propensos a estar más comprometidos con su trabajo y a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa.
4	¿La empresa tiene políticas claras para la gestión del desempeño?	Si, el departamento de recursos humanos se encarga de recopilar información del desempeño de sus colaboradores.	La recopilación de información sobre el desempeño de los colaboradores permite a la empresa evaluar de manera sistemática cómo están cumpliendo con sus responsabilidades y metas. Esta información puede ser utilizada para asignar tareas y responsabilidades de manera más efectiva, así como para diseñar programas de capacitación específicos que aborden las

			necesidades individuales de desarrollo.
5	¿Los líderes de equipo reconocen y valoran los logros de los empleados?	Si, ya que en las reuniones de equipo se comentan las cosas buenas y malas que han ocurrido a fin de poder aprender de las mismas, corregir y tomarlas como ejemplo.	Al alentar la discusión abierta sobre los éxitos y los desafíos, la empresa promueve una cultura de transparencia y apertura. Esto puede fomentar la confianza entre los miembros del equipo, ya que se sienten libres de compartir sus experiencias y opiniones sin temor a represalias
6	¿La empresa promueve la colaboración entre los diferentes departamentos?	¿La empresa promueve la colaboración entre los diferentes departamentos?	El enfoque de la empresa es promover la inclusión entre todos los departamentos, en el que se valora la colaboración y el intercambio de ideas entre diferentes áreas. Esto puede generar sinergias y facilitar la resolución de problemas complejos al aprovechar la diversidad de perspectivas y habilidades.
7	¿Los colaboradores tienen acceso a	Si, todos los trabajadores tienen su EPP adecuando a su	La provisión de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados también ayudan a

	recursos y herramientas necesarias para su trabajo?	sector de trabajo, brindado por la empresa.	contribuir a la empresa mediante el cumplimiento de normativas y regulaciones de seguridad laboral establecidas por las autoridades competentes. Esto previene posibles multas o sanciones y muestra el compromiso de la empresa con el cumplimiento de las leyes laborales.
8	¿Los líderes de la empresa toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los empleados?	Si, todos los directivos están abiertos a escuchar todo tipo de opiniones y tomar acción correctivas o preventivas según sea el caso.	La inclusión de diversas opiniones y perspectivas puede fomentar la innovación dentro de la empresa al abrir nuevas ideas y enfoques para abordar desafíos empresariales. Esto puede impulsar la creatividad y la resolución de problemas, lo que a su vez puede llevar a nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo para la empresa.
9	¿La empresa tiene un sistema efectivo para resolver	Si, el departamento de recursos humanos es el encargado de mitigar lo más posible los conflictos entre	Al abordar los conflictos de manera proactiva y fomentar un ambiente libre de peleas, Camfigue promueve la armonía y la colaboración entre sus

	conflictos laborales?	colaboradores. Ya que no es permitido peleas dentro de las instalaciones.	empleados. Esto puede fortalecer las relaciones interpersonales, fomentar la confianza y mejorar la comunicación dentro de la organización, lo que a su vez puede impulsar la eficiencia y el trabajo en equipo.
10	¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrías para mejorar el desempeño laboral y productivo de la empresa en el futuro?	Mantener comunicación efectiva con todos los departamentos para que la planificación de las tareas a realizar no se vuelva tediosa, manteniendo el orden y respeto.	La comunicación efectiva permite una mayor adaptabilidad y flexibilidad en la planificación y ejecución de tareas. Los departamentos pueden compartir información sobre cambios en los requisitos o prioridades, lo que permite ajustar los planes de manera rápida y eficiente según sea necesario.
11	¿Qué planes de formación o de educación ofrece la empresa?	Talleres de soldadura, capacitación de equipos utilizados, cursos de administración de bodegas.	Al invertir en el desarrollo de habilidades de sus empleados, Camfigue puede mejorar su posición competitiva en el mercado laboral. Los empleados que poseen habilidades especializadas y

			actualizadas son más atractivos para los empleadores y pueden contribuir al éxito y la innovación de la empresa
12	¿Cuáles son las tendencias de implementación sobre la tecnología avanzada dentro de la empresa?	Se espera que todos los procesos se optimicen de manera digital, reduciendo el uso de papel, mejorando el tiempo de entrega y reduciendo los errores humanos.	La digitalización de los procesos puede reducir los errores humanos al automatizar tareas repetitivas y proporcionar sistemas de control y verificación automatizados. Esto puede aumentar la precisión en la ejecución de tareas y reducir la probabilidad de errores que puedan afectar la calidad o la precisión de los resultados.
13	¿Qué es lo que tendría que tener el candidato ideal a la empresa?	Las personas aspirantes para trabajar en Camfigue deben ser personas proactivas, que se sepan desenvolver en diferentes áreas, que sepa asumir retos y responsabilidades.	La disposición para asumir retos y responsabilidades indica que la empresa busca candidatos que estén dispuestos a enfrentarse a desafíos y a asumir un alto nivel de responsabilidad en su trabajo. Esto sugiere que se espera que los empleados sean resolutivos y capaces de enfrentarse a

			situaciones difíciles de manera efectiva.
14	¿Qué perspectiva tiene la empresa a mediana y largo plazo?	<p>Ganar mercado dentro de la rama de venta de repuestos de vehículos pesado y chasis portacontenedores a nivel nacional.</p> <p>A largo plazo se espera convertirse en una empresa líder en distribución de repuestos y exportador de chasis portacontenedores.</p>	<p>Para alcanzar estos objetivos, Camfigue probablemente necesitará adoptar enfoques innovadores y diferenciados en sus productos y servicios. Esto puede implicar la introducción de nuevos productos, la mejora de la calidad y fiabilidad de los repuestos, así como la implementación de prácticas de servicio al cliente de clase mundial.</p>
15	¿Para qué tipo de clientes realiza habitualmente operaciones de carga y descarga?	<p>CAMFIGUE tiene varios clientes como es INDUSUR, IASA, TRACTOMAQ, FIGASA, ATCOTRANS, entre otros.</p>	<p>La asociación con varios aliados puede ayudar a Camfigue a ampliar su cartera de productos y servicios, lo que permite ofrecer una gama amplia de repuestos y chasis portacontenedores. Esto puede aumentar su atractivo para los clientes al proporcionarles acceso a</p>

			una variedad de opciones y soluciones que se adapten a sus necesidades específicas.
--	--	--	---

4.2 NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A

Se realizaron encuestas a los jefes departamentales y responsables de las áreas de personal administrativo relacionadas con la ejecución y gestión de recursos. Después de realizar el análisis correspondiente a los instrumentos de investigación utilizados, se obtuvieron los siguientes resultados.

Pregunta 1. ¿Cómo calificarías la eficacia de los procesos de selección y reclutamiento de personal en CAMFIGUE S.A.?

Tabla 2

Eficacia de los procesos de selección y reclutamiento

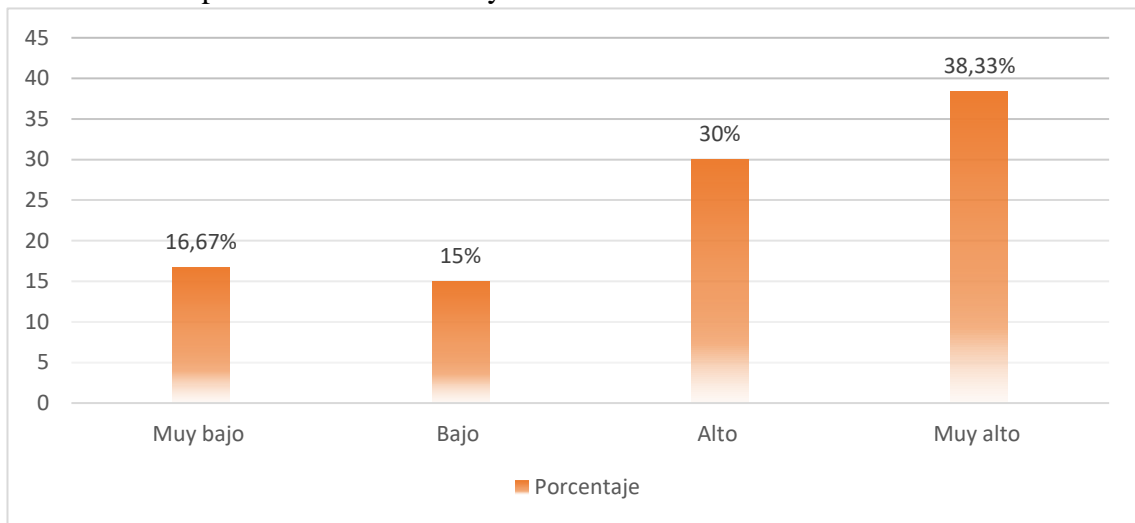
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	16,67
Bajo	9	15,00
Alto	18	30,00
Muy alto	23	38,33
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 1

Eficacia de los procesos de selección y reclutamiento



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

Se observa mediante el estudio realizado a los empleados que la mayoría reflejada con el 38,33% califica como muy alto al proceso de selección, de la misma manera el 30% hace énfasis como alto, mientras el 15% menciona como bajo y el 16% considera como muy bajo. Esto nos demuestra que se debe evaluar los procesos de reclutamientos.

Tabla 3

¿En qué medida crees que los programas de capacitación y desarrollo influyen en la productividad de la empresa?

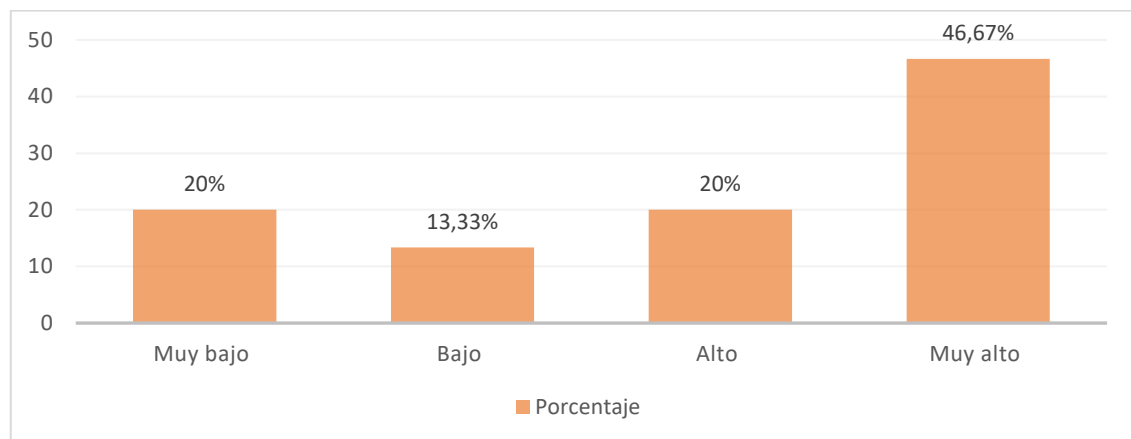
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	20,00
Bajo	8	13,33
Alto	12	20,00
Muy alto	28	46,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 2

Nivel de influencia de los programas de capacitación



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

Mediante el análisis de la evaluación el 47% considera como muy alto la incidencia de este tipo de formación, y el 20% menciona como alto la importancia de su implementación, sin embargo, el 13% lo califica como bajo y de igual manera el 20% lo relaciona como muy bajo.

Tabla 4

¿Qué tan satisfecho estás con las políticas de compensación y beneficios implementadas en la empresa?

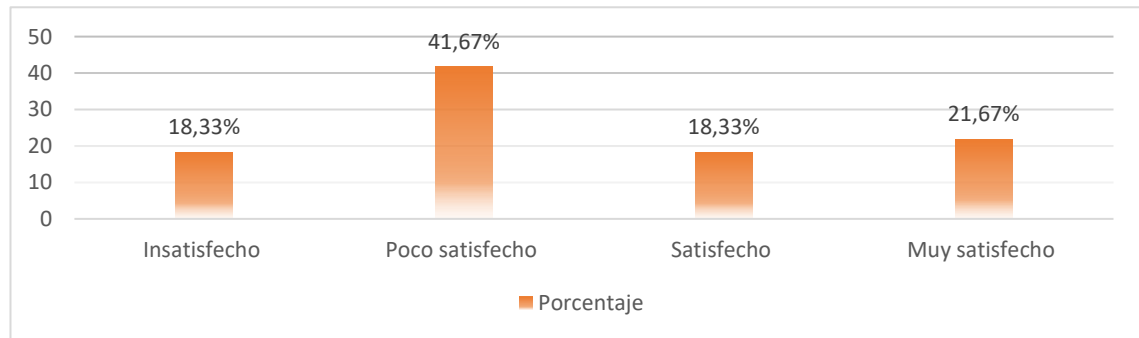
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	18.33
Poco satisfecho	25	41.67
Satisfecho	11	18.33
Muy satisfecho	13	21.67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 3

Evaluación de la satisfacción de las políticas internas



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La representación del cuadro de niveles de satisfacción considera como una forma neutral con el 22% como muy satisfecho, y de forma satisfecha lo considera con el 18%, a comparación del 41% como mayoría lo identifica como poco satisfecho este tipo de normativas internas y mediante un enfoque moderado el 18% lo menciona de forma insatisfecho. Por lo que la empresa debe evaluar sus planes de funciones individuales y

poder evaluar las correctas compensaciones, porque actualmente la situación no satisface la demanda de los colaboradores.

Discusión

El análisis de los resultados obtenidos durante la encuesta realizada a los integrantes de CAMFIGUE S.A, resalta aspectos clave que requieren la atención de la organización. En primer lugar, una proporción importante de empleados valora muy positivamente el proceso de reclutamiento y selección de la empresa, indicando estrategias efectivas para la atracción y selección de talento. Sin embargo, no se deben ignorar las áreas con calificaciones bajas, ya que podrían afectar negativamente la calidad de los nuevos empleados.

En cuanto a la satisfacción con las políticas de recompensas e incentivos, es evidente que la mayoría de los empleados están satisfechos o insatisfechos con estas políticas. Esta situación puede afectar la retención de talentos, la motivación de los empleados, el ambiente de trabajo y la productividad general.

Además, la evaluación del impacto de los programas de formación en la productividad muestra que la mayoría de los empleados sienten que estos programas tienen un fuerte impacto en la productividad de la empresa. Esto enfatiza la importancia de una inversión continua en el desarrollo y la capacitación de los empleados para mejorar el desempeño y promover el crecimiento organizacional.

Los resultados del estudio enfatizan la necesidad de que CAMFIGUE S.A, revise y mejore sus prácticas de beneficios y compensación para aumentar la satisfacción de los empleados y mantener procesos efectivos de reclutamiento y selección. La inversión continua en programas de formación que impacten positivamente en la productividad y

el desarrollo profesional también es crucial para crear un ambiente de trabajo más satisfactorio, motivador y productivo dentro de la empresa.

4.3 NIVELES DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA EFICACIA PRODUCTIVA DE LA EMPRESA “CAMFIGUE S.A”.

Tabla 5

¿Consideras que la comunicación interna en CAMFIGUE S.A. es efectiva para mantener informados a los empleados?

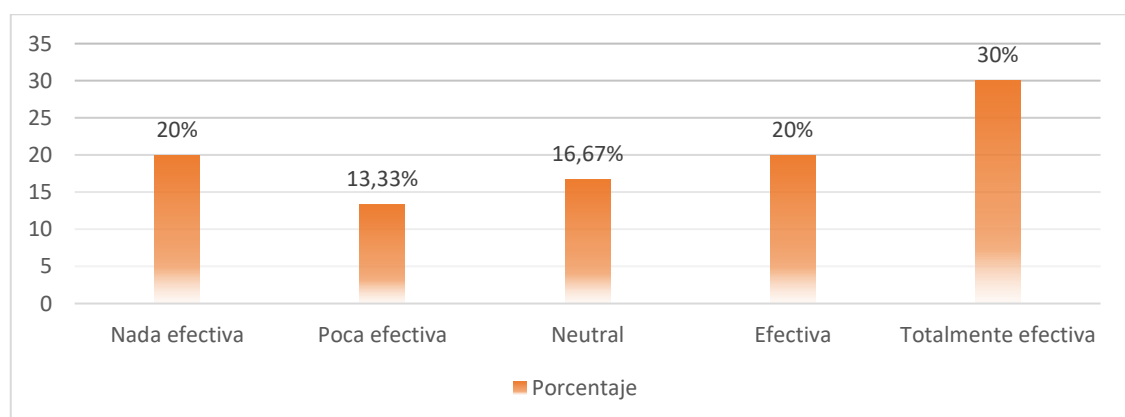
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente efectiva	18	30,00
Efectiva	12	20,00
Neutral	10	16,67
Poca efectiva	8	13,33
Nada efectiva	12	20,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 4

La comunicación interna en CAMFIGUE S.A es efectiva



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

Mediante la calificación de la comunicación correcta nos revela que totalmente efectiva con el 30%, mientras que de forma efectiva se muestra con el 20%, por lo que mediante un modelo de discrepancia el 16% lo da a conocer como neutral, y nada efectiva con el 20%. Esto llevaría a la empresa a implementar modelos de comunicación más adecuada para llevar y transmitir sus notificación e información de manera acertada.

Tabla 6

¿Cómo evalúas la gestión del desempeño en términos de establecimiento de objetivos y metas?

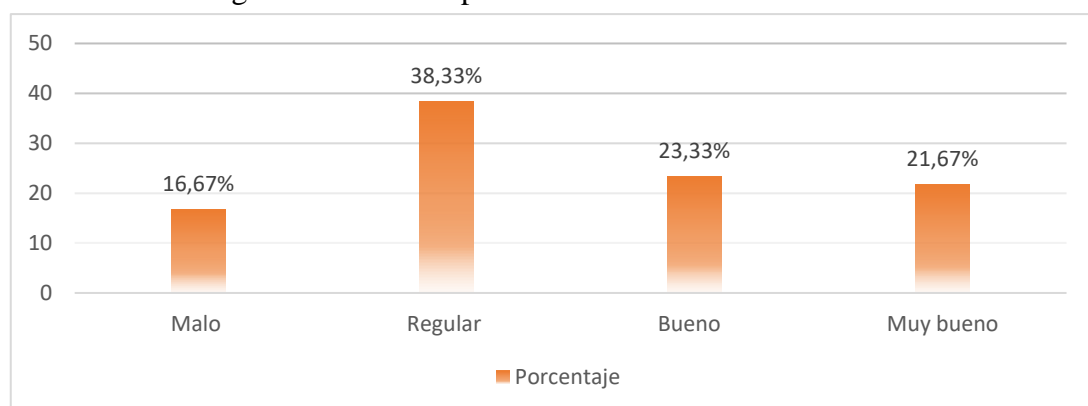
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	16,67
Regular	23	38,33
Bueno	14	23,33
Muy bueno	13	21,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 5

Evaluación de la gestión del desempeño



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La evaluación de los niveles de desempeño nos refleja con un menor porcentaje del 22% como muy bueno, mientras que el 23% lo menciona como bueno sin embargo el mayor porcentaje se encuentra con el 38% como regular, siendo este nivel alarmante al no estar claros los direccionamientos por lo que el 17% lo identifica como malo.

Tabla 7

¿Qué tan efectivas son las estrategias y acciones administrativas aplicadas por la empresa?

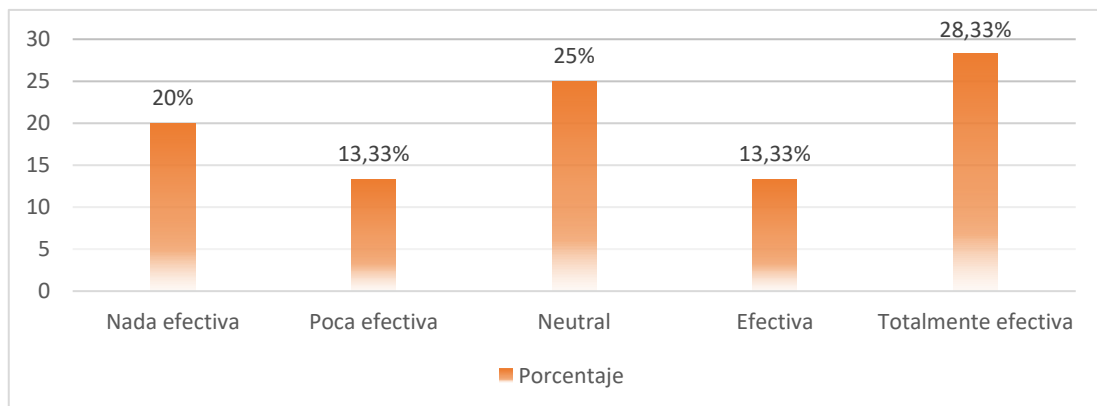
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nada efectiva	12	20,00
Poca Efectiva	8	13,33
Neutral	15	25,00
Efectiva	8	13,33
Totalmente efectiva	17	28,33
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 6

Efectividad de las estrategias aplicadas en la administración.



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

Los resultados del análisis nos demuestran que el 28% lo menciona como totalmente efectiva y el 13% de forma efectiva por lo que el 25% lo menciona de forma neutral el desarrollo de las acciones y como nada efectiva lo hace con el 20%, esto demuestra que las acciones empleadas no han sido las adecuadas.

Tabla 8

¿En qué medida se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?

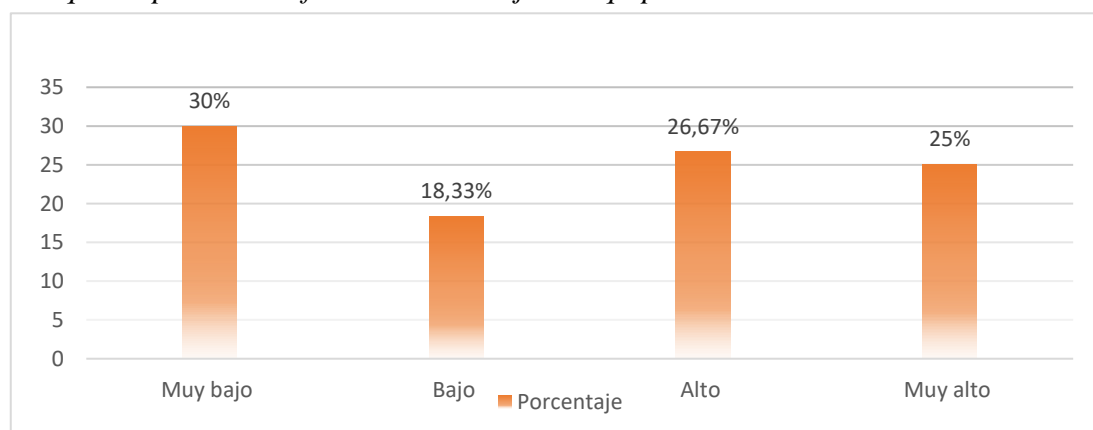
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	18	30,00
Bajo	11	18,33
Alto	16	26,67
Muy alto	15	25,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 1

En que disposicion se fomenta el trabajo en equipo.



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

Los niveles que se consideran como muy alto está el 25% como muy alto por lo que el 27% lo muestra como alto, por lo que el mayor porcentaje está en discrepancia menciona como muy bajo, a la hora de incentivar el desempeño de los diferentes departamento y áreas.

Tabla 9

¿Cómo percibes la cultura organizacional de CAMFIGUE S.A. en relación con las funciones del talento humano?

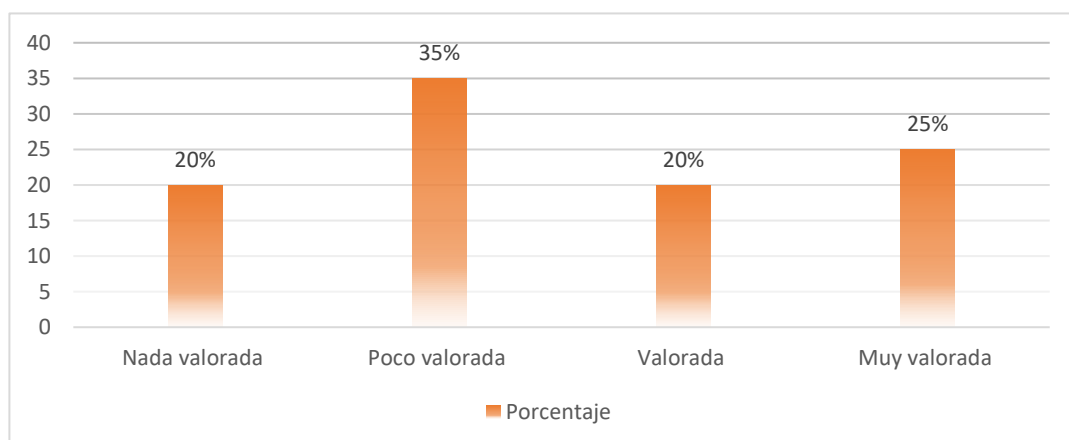
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nada valorada	12	20,00
Poco valorada	21	35,00
Valorada	12	20,00
Muy valorada	15	25,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 2

Cultura organizacional de CAMFIGUE S.A. con las funciones del talento humano



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La percepción desde el punto de vista de los encuestados refleja como muy valorada con el 25%, mientras que el 20% la identifica como valorada sin embargo la mayoría se enfoca como poca valorada con el 35% de calificación, por lo que el 20% menciona que esta nada valorada.

Tabla 10

¿En qué medida se considera la diversidad e inclusión en las políticas y prácticas del talento humano?

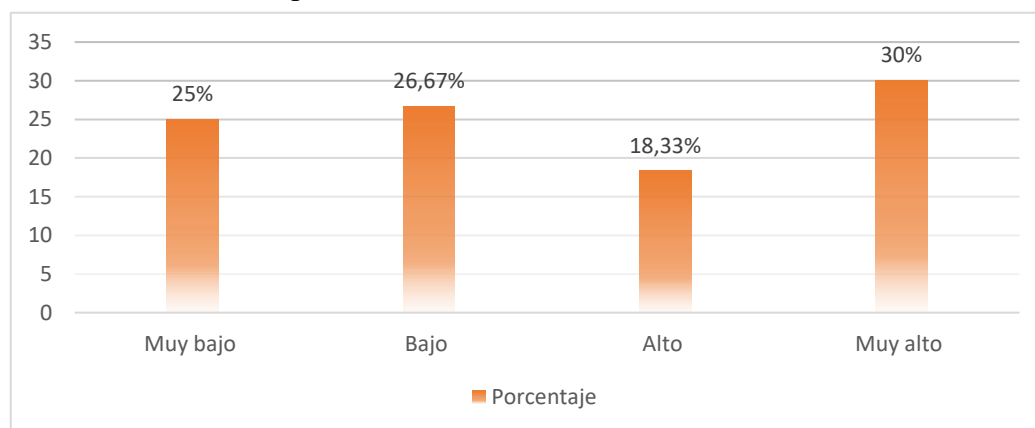
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	25,00
Bajo	16	26,67
Alto	11	18,33
Muy alto	18	30,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 3

Nivel de inclusión de políticas



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La determinación de las políticas influye como muy alto con el 30%, así mismo lo consideran como alto con el 18% por lo que bajo lo percibe que el 26% sus niveles de evaluar sus prácticas.

Tabla 11

¿Cómo calificarías la capacidad de liderazgo de los directivos en la gestión del talento humano?

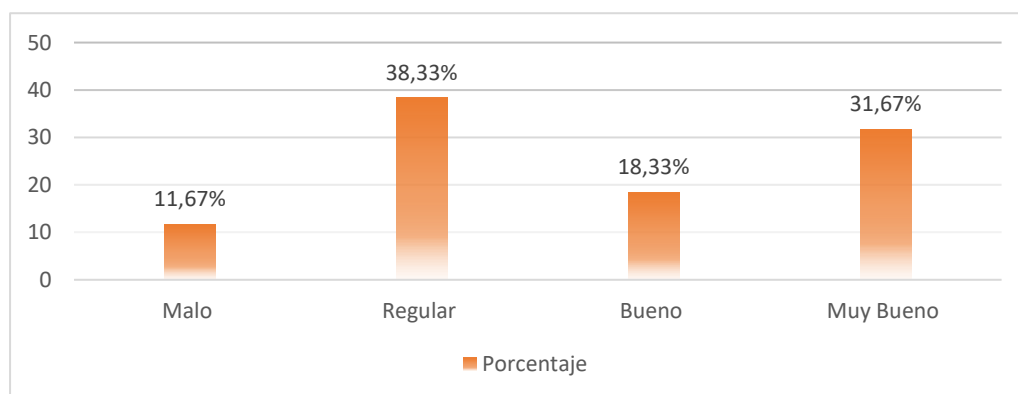
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	11,67
Regular	23	38,33
Bueno	11	18,33
Muy bueno	19	31,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 4

Acciones de liderazgo administrativo



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

El estudio realizado nos muestra con la gran mayoría del 38% lo califica como regular por lo que con el 31% se refleja como muy bueno sin embargo el 18% lo menciona como bueno. Por lo que el modelo de liderazgo y toma de decisiones se ve afectado por no contrarrestar las diferentes situaciones en la administración.

Tabla 12

¿Qué tan efectivas son las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración del talento humano?

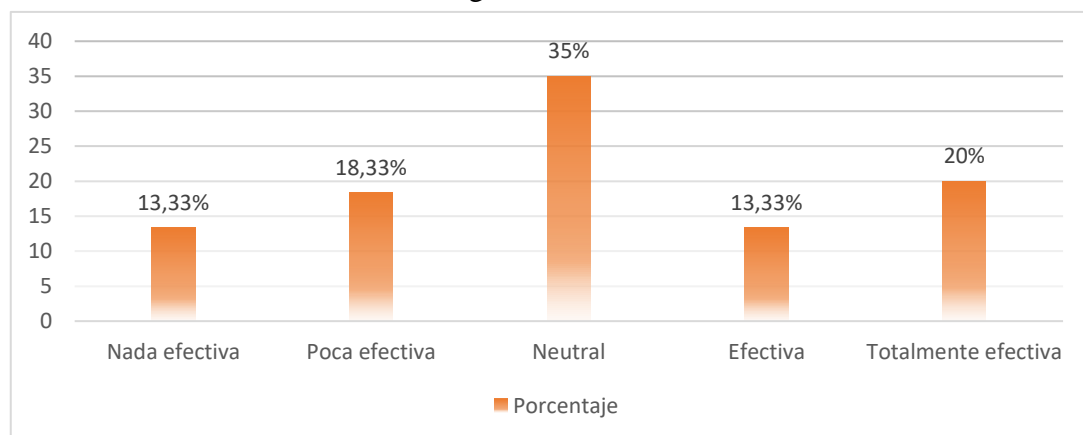
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nada efectiva	8	13,33
Poca efectiva	11	18,33
Neutral	21	35,00
Efectiva	8	13,33
Totalmente efectiva	12	20,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Figura 5

Calificación de los sistemas tecnológicos



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

El análisis demuestra un porcentaje mayoritario con el 35% de las herramientas actuales empleadas son utilizadas de forma neutral, por lo que un 20% identifica como efectivas al desarrollar sus actividades y lo cual el 18% lo relaciona como nada o poco efectiva. Por lo que se requiere una innovación de los softwares tecnológicos para obtener mayores resultados favorables para la empresa.

Tabla 13

¿En qué medida se promueve la salud y bienestar de los empleados en la empresa?

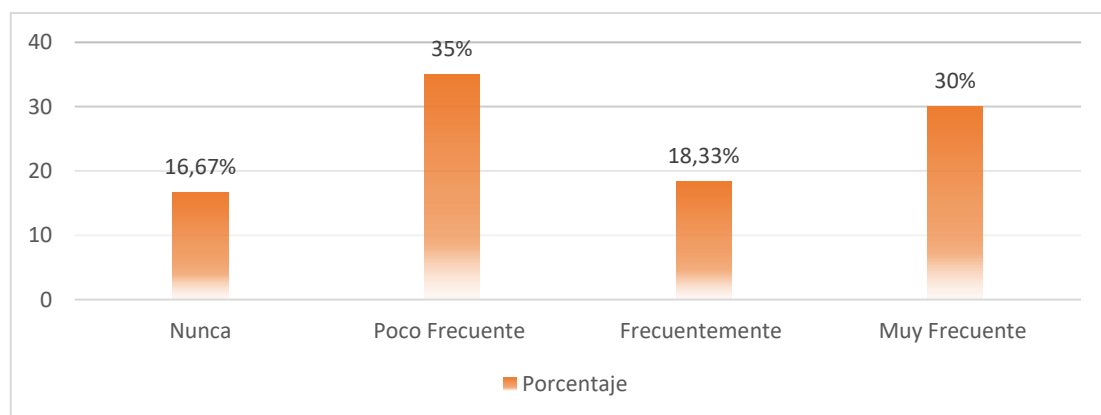
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	16,67
Poco Frecuente	21	35,00
Frecuentemente	11	18,33
Muy frecuente	18	30,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autor

Figura 6

Grado de iniciativa de bienestar personal



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

El estudio realizado muestra que el 35% de los encuestados indica que la promoción de la salud y el bienestar en la empresa ocurre de manera poco frecuente, por lo que con el 30% se refleja como muy frecuente, sin embargo, el 16.67% indica que la promoción de la salud y el bienestar nunca ocurre en la empresa. Por lo que se ve afectado y comprometido.

Tabla 14

¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos de producción en su departamento?

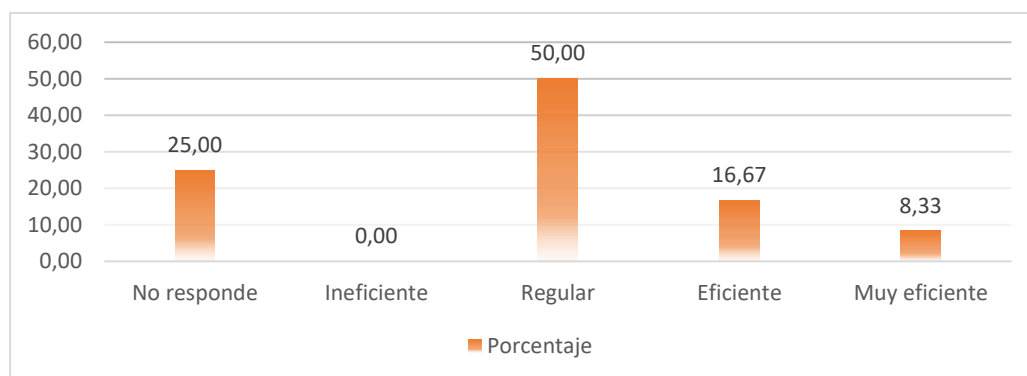
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
No responde	15	25,00
Ineficiente	0	0,00
Regular	30	50,00
Eficiente	10	16,67
Muy eficiente	5	8,33
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autor

Figura 13

Grado de eficiencia de los procesos de producción



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La tabla indica que el 75% de los encuestados consideran los procesos de producción en su departamento como regulares o no responde. Sin embargo, un 25% optó por no responder. La ausencia de respuestas sobre la eficiencia sugiere posibles áreas de preocupación o falta de percepción clara sobre la efectividad de los procesos. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia en la evaluación de procesos para identificar oportunidades de optimización y garantizar la eficiencia operativa en "CAMFIGUE S.A".

Tabla 15

¿Cómo calificaría su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales?

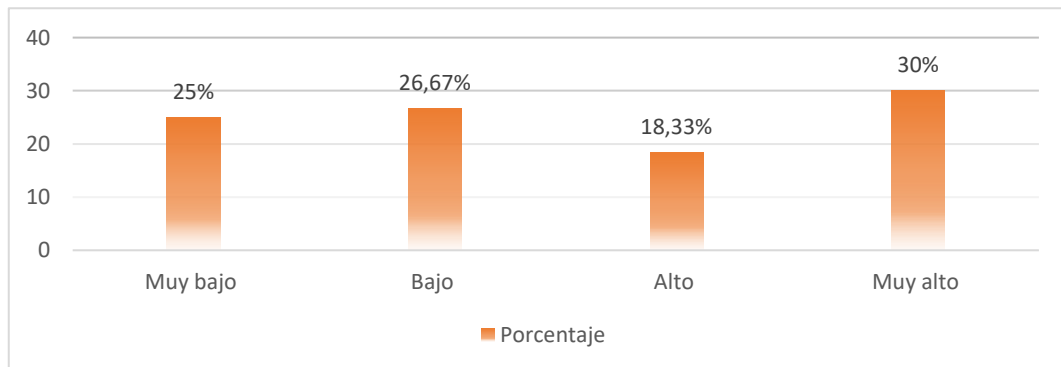
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	25,00
Bajo	16	26,67
Alto	11	18,33
Muy alto	18	30,00
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autor

Figura 14

Grado de eficiencia de los procesos de producción



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis

La encuesta revela que el 56.67% de los encuestados calificaron su capacidad laboral como baja o muy baja, mientras que el 48.33% la percibió como alta o muy alta. La mayoría evaluó su desempeño en un rango medio-bajo, lo que sugiere posibles áreas de mejora en la eficiencia laboral. Sin embargo, el 48.33% que reportó niveles altos o muy altos indica que una parte significativa de la muestra se siente competente en sus responsabilidades. Estos hallazgos subrayan la importancia de evaluar y mejorar constantemente las habilidades laborales para mantener la eficacia en el trabajo.

Tabla 16

¿Con qué frecuencia logra sus objetivos laborales en el plazo establecido?

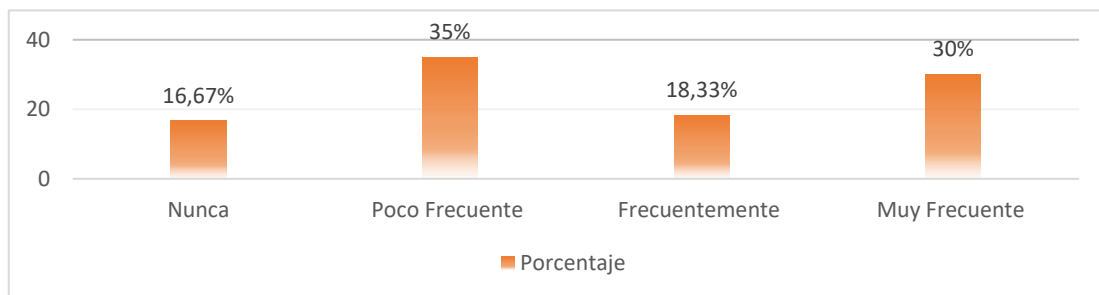
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	16,67
Poco Frecuente	21	35,00
Frecuentemente	11	18,33
Muy frecuente	18	30,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autor

Figura 15

Grado de eficiencia de los procesos de producción



Fuente: Encuesta a colaboradores CAMFIGUE S.A

Elaboración: Autora

Análisis:

La tabla refleja que el 51.67% de los encuestados alcanzan sus objetivos laborales poco frecuente o nunca en el plazo establecido, mientras que el 49.00% lo logra de manera frecuente o muy frecuente. Esto sugiere que una parte considerable de la muestra enfrenta dificultades para cumplir con los plazos establecidos. La distribución equitativa entre los grupos de frecuencia sugiere una falta generalizada de eficacia en la gestión del tiempo o de recursos. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar la planificación y la ejecución de tareas laborales para optimizar la productividad y la eficiencia.

Discusión

La discusión comparativa revela que los hallazgos obtenidos en la investigación están respaldados por las teorías y conceptos presentados por los autores citados. Los resultados de la encuesta y las entrevistas sugieren que la gestión del talento humano es un factor crucial que influye en la productividad de la empresa, lo cual está alineado con la teoría de la gestión del talento humano presentada por Aparici (2023). Este autor resalta la relevancia de tener un sistema de administración del talento humano que permita identificar y potenciar las habilidades y competencias apropiadas de los empleados.

Además, se identifican áreas de mejora en la capacitación y desarrollo del personal, así como en las políticas de compensación y beneficios, lo cual está alineado con la teoría de la gestión del talento humano presentada por Amador (2018) y Bastidas Espinosa (2018). Estos autores destacan la importancia de la capacitación, desarrollo del personal, la satisfacción laboral y las políticas de compensación y beneficios para mejorar el desempeño laboral y productivo.

Por lo tanto, la implementación de estrategias basadas en las teorías y conceptos presentados por los autores podría contribuir significativamente a mejorar la gestión administrativa del talento humano y la productividad de la empresa "CAMFIGUE S.A" en el año 2023. Estos hallazgos respaldan la importancia de considerar las teorías y conceptos presentados por los autores al desarrollar estrategias para mejorar la gestión del talento humano y la productividad en la empresa.

Las estrategias y medidas de gestión de la empresa son consideradas neutrales o ineficaces por un número significativo de empleados, lo que indica margen de mejora. Es fundamental que la empresa revise y ajuste sus estrategias para garantizar un rendimiento óptimo. En materia de comunicación interna, mientras el 30% de los colaboradores la encuentra efectiva, el 20% la considera ineficaz, destacando la necesidad de fortalecer los canales de comunicación para la difusión de información clara y oportuna. La evaluación de la gestión del desempeño en el establecimiento de objetivos revela que un número considerable de empleados lo considera promedio, lo que sugiere que el establecimiento de objetivos tiene el potencial de mejorar la claridad, el desempeño y la motivación de los empleados. La investigación enfatiza la importancia de acciones correctivas y mejoras en las estrategias de gestión, comunicación interna y gestión del desempeño en CAMFIGUE SA. Estos resultados deben ser considerados para identificar oportunidades y desarrollar acciones de eficiencia, comunicación clara y metas bien definidas en beneficio de la empresa, organización y sus socios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Acepta los retos para
sentir la euforia del triunfo”

George S. Patton

5.1 CONCLUSIONES

Tras analizar el impacto de la gestión del capital humano en el desempeño laboral de los empleados en "CAMFIGUE S.A", se evidencia que la administración eficaz de los recursos humanos influye significativamente en la productividad y la satisfacción laboral. La encuesta revela áreas de mejora en términos de cumplimiento de objetivos y capacidad para cumplir responsabilidades dentro de plazos establecidos. Esto indica posibles deficiencias en la gestión del tiempo, la planificación y la asignación de recursos en la empresa.

Se determinó que el personal posee las capacidades y experiencia necesaria para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades laborales; incluyendo no solo competencias técnicas, también el trabajo en equipo, comunicación y resolución de problemas, además se realizaron encuestas internas, evaluaciones de desempeño y feedback regular para determinar de manera efectiva el nivel de conocimientos y satisfacción del personal en la empresa. Estas herramientas proporcionaron información valiosa que permitieron identificar áreas de mejora y fortalezas en el entorno laboral.

Los niveles de desempeño laboral y la eficacia productiva en la empresa CAMFIGUE S.A es fundamental para su crecimiento y éxito, al considerar medir los indicadores como productividad, calidad, eficacia y eficiencia, la empresa puede evaluar de manera integral su desempeño laboral y su contribución a la eficacia productiva. Son vitales para identificar áreas de mejora y promover un entorno laboral óptimo que impulse el éxito empresarial y su contribución al ofrecer los servicios a las empresas aleadas, permitiendo conducir a una mayor satisfacción de los clientes y a una mejor reputación para la empresa en el mercado laboral.

6.1 RECOMENDACIÓN

Implementar estrategias efectivas de gestión del capital humano, como programas de capacitación, desarrollo profesional y evaluaciones de desempeño, estas prácticas no solo mejorarán el desempeño laboral, sino que también fomentarán el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez impactará positivamente en los resultados empresariales.

Incentivar la formación y el desarrollo profesional en todos los niveles de la empresa para que permita ayudar a mantener actualizados los conocimientos y habilidades del personal, así como también demostrar un compromiso con el crecimiento y el avance de los empleados.

Explorar oportunidades para aumentar la eficiencia operativa y reducir los costos, sin comprometer la calidad del producto o servicio. También, fortalecer las estrategias de marketing y ventas ampliar la base de clientes y aumentar los ingresos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito. (07 de Julio de 2015). *LEXISFINDER*.
file:///C:/Users/UTEQ/Downloads/REGLAMENTO-DE-TRANSPORTE-POR-CUENTA-PROPIA.pdf
- Amador. (2018). *Administracion de recursos humanos*. Mexico.
- Aparici, I. (27 de Febrero de 2023). *Sesamehr*. Retrieved 27 de Febrero de 2023, from Sesamehr: <https://www.sesamehr.es/blog/modelo-gestion-talento-humano/>
- Aponte, J. C. (2020). *Gestion Humana Integral*. Bogota: ECOE Ediciones Limitada.
- Bolaños, A. D. (7 de Junio de 2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y seleccion del personal. *Revista Biumar*, 3.
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331/2563>
- Camacho, N. R., & Intriago, C. E. (2018, Octubre). Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado. *Revista cientifica de la universidad de cienfuegos*. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PI%20CAMFIGUE/2218-3620-rus-10-05-224%20(1).pdf
- Castro, M. F. (12 de 8 de 2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del conocimiento*, 318-329.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592.pdf
- Chiavenato. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Practice Hill.
- Chiavenato. (2017). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: The McGrawHill.
- Chiavenato. (2019). *Gestion del talento humano*. Mexico: tercera edicion.
- Chiavenato. (2019). *Gestion del talento humano*. Mexico: Mc GRAW HILL INTERAMERICANA.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Aguilar, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista cientifica de la administracion*, 7, 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Dávila, J. V., Velastegu, M. L., Medina, E. M., Robalino, A. P., & Zambrano, S. E. (2018, Abril 26). LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO. *Revista Eumendnet*, 1-19.
file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/addcbbbb-782d-4008-870c-dbbc634df81d_personal-talento-humano.zip.81d/personal-talento-humano.pdf
- Díaz, América, A., & Toscano, M. (2022, 02 10). El capital humano y la productividad de las empresas. *Torreón Universitario*, 123–130.
<https://camjol.info/index.php/torreon/article/view/13427/15549>

- Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogota, Colombia: Eduardo Mora Bejarano.
- Duran, M. C., y Criado, M. O. (2018). *Fundamentos de recursos humanos*. Madrid: 3ª EDICION PEARSON EDUCACION S.A.
- Espinosa, G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Quito, Ecuador.
<http://hdl.handle.net/10644/6233>
- Gary, K. P. (2018). *Fundamentos del marketing*. Mexico: Pearson.
- Gomez Mejia, L., David, B., y Robert, C. (2019). *Gestion de recursos humanos*. Bogota: Pearson Educacion S.A.
- Guevara. (2018). *La gestion del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la radio am y fin de la ciudad de baños de agua santas, provincia de unguurahua*. Ambato.
- Gutierrez, J. (2016). *La gestion del talento humano y la generacion de valor a la empresa*. Mexico.
- Guzmán, P. E., Morales, C. C., Guzmán, V. C., & Robalino, O. E. (2022, Mayo 19). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. 5, 342 - 351. Retrieved 2022, from https://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/1764/1/Articulo_9___eque_N12V5.pdf
- Hidalgo, A. C., y Morales, R. D. (21 de Junio de 2021). ANÁLISIS ACTUAL DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DE CONTENEDORES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *Revista científica teorías, enfoque y aplicaciones en las ciencias sociales*, 11-19. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PI%20CAMFIGUE/3212-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3240-1-10-20210524.pdf>
- Ivancevich, J. (2017). *Administracion de recursos humanos*. Mexico.
- Ivancevich, J. M. (2017). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2019). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Pearson.
- Mondy, R. W., y Sphr. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico, Mexico: Prentice Hall.
- Mori, O., y Bardales, J. M. (15 de Mayo de 2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 677-699. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Ortiz, I., & Perdomo, G. (2020, 26 Junio). Factores destacados en la gestion del talento humano. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 59-77. <https://cipres.sanmateo.edu.co/ojs/index.php/rcca/article/view/170/151>

- Perez, J. A. (2017). *Gestion por procesos* . Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Plata, C. A. (2017). *La administracion y el proceso administrativo*. Bogota.
- Porter, M. (2011). *Gestion Estrategica Organizacional* . Madrid, España.
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020, Septiembre 30). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral. *Revistas Espacios*, 41, 57_75.
<https://doi.org/DOI: 10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Pulido, D. U. (2016). *Invitacion al emprendimiento: una aproximacion a la creacion de empresas*. <https://books.google.com/books?id=QjgpAwAAQBAJ&pgis=1>
- Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Romero, J. L., y Rosado, Z. M. (Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Ruiz, C. P., Rojas, C., Niebles, W., & Fernandez, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Revista Scielo Brasil*, 31(5), 88-100. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Velasco, J. P. (2018). *Gestion por procesos*. España: ESIS.
- World BASC Organization. (2020). *WORLD BASC ORGANIZATION*.
<https://www.wbasco.org/es/certificacion/proceso-de-certificacion>



ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO

Quevedo, 10 de julio del 2024

Dr. Byron Oviedo Bayas
DECANO FACULTAD DE POSGRADO UTEQ
Presente. -

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación, titulada: “**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023**” de autoría de la **ING. DENIS MADELEI TORRES RIVERA** previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas (MBA) la misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Título de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del sistema antiplagio COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 95% y de copia 5% de la investigación.



Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
LEÓN BENIGNO ARGUELLO NUNEZ

ECON. LEÓN ARGUELLO NÚÑEZ PH.D

DIRECTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTAS REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A

1. ¿Cómo calificarías la eficacia de los procesos de selección y reclutamiento de personal en CAMFIGUE S.A.?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy bajo | <input type="checkbox"/> Alto |
| <input type="checkbox"/> Bajo | <input type="checkbox"/> Muy alto |

2. ¿En qué medida crees que los programas de capacitación y desarrollo influyen en la productividad de la empresa?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy bajo | <input type="checkbox"/> Alto |
| <input type="checkbox"/> Bajo | <input type="checkbox"/> Muy alto |

3. ¿Qué tan satisfecho estás con las políticas de compensación y beneficios implementadas en la empresa?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Insatisfecho | <input type="checkbox"/> Satisfecho |
| <input type="checkbox"/> Poco satisfecho | <input type="checkbox"/> Muy satisfecho |

4. ¿Consideras que la comunicación interna en CAMFIGUE S.A. es efectiva para mantener informados a los empleados?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nada efectiva | <input type="checkbox"/> Efectiva |
| <input type="checkbox"/> Poca efectiva | <input type="checkbox"/> Totalmente efectiva |
| <input type="checkbox"/> Neutral | |

5. ¿Consideras que la comunicación interna en CAMFIGUE S.A. es efectiva para mantener informados a los empleados?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> Bueno |
| <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Muy bueno |

6. ¿Qué tan efectivas son las estrategias y acciones administrativas aplicadas por la empresa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nada efectiva | <input type="checkbox"/> Efectiva |
| <input type="checkbox"/> Poca efectiva | <input type="checkbox"/> Totalmente efectiva |
| <input type="checkbox"/> Neutral | |

7. ¿En qué medida se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy bajo | <input type="checkbox"/> Alto |
| <input type="checkbox"/> Bajo | <input type="checkbox"/> Muy alto |

8. ¿Cómo percibes la cultura organizacional de CAMFIGUE S.A. en relación con las funciones del talento humano?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nada valorada | <input type="checkbox"/> Valorada |
| <input type="checkbox"/> Poco valorada | <input type="checkbox"/> Muy valorada |

9. ¿En qué medida se considera la diversidad e inclusión en las políticas y prácticas del talento humano?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy bajo | <input type="checkbox"/> Alto |
| <input type="checkbox"/> Bajo | <input type="checkbox"/> Muy alto |

10. ¿Cómo calificarías la capacidad de liderazgo de los directivos en la gestión del talento humano?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> Bueno |
| <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Muy bueno |

11. ¿Qué tan efectivas son las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración del talento?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nada efectiva | <input type="checkbox"/> Efectiva |
| <input type="checkbox"/> Poca efectiva | <input type="checkbox"/> Totalmente efectiva |
| <input type="checkbox"/> Neutral | |

12. ¿En qué medida se promueve la salud y bienestar de los empleados en la empresa?

- Nunca
- Poco frecuente
- Frecuentemente
- Muy frecuente

13. ¿Cómo calificarías la eficiencia de los procesos de producción en su departamento?

- No responde
- Ineficiente

- Regular
- Eficiente
- Muy eficiente

14. ¿Cómo calificarías su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales?

- Muy bajo
- Bajo
- Alto
- Muy alto

15. ¿Con que frecuencia logra sus objetivos laborales en el plazo establecido?

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A

TEMA: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023.

Proyecto de Investigación previo la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

1. ¿La empresa promueve un ambiente de trabajo inclusivo y diverso?
2. ¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento y ascenso dentro de la organización?
3. ¿Los colaboradores se sienten apoyados en su equilibrio entre vida laboral y personal?
4. ¿La empresa tiene políticas claras para la gestión del desempeño?
5. ¿Los líderes de equipo reconocen y valoran los logros de los empleados?
6. ¿La empresa promueve la colaboración entre los diferentes departamentos?
7. ¿Los colaboradores tienen acceso a recursos y herramientas necesarias para su trabajo?
8. ¿Los líderes de la empresa toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los empleados?
9. ¿La empresa tiene un sistema efectivo para resolver conflictos laborales?
10. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrías para mejorar el desempeño laboral y productivo de la empresa en el futuro?
11. ¿Qué planes de formación o de educación ofrece la empresa?

12. ¿Cuáles son las tendencias de implementación sobre la tecnología avanzada dentro de la empresa?
13. ¿Qué es lo que tendría que tener el candidato ideal a la empresa?
14. ¿Qué perspectiva tiene la empresa a mediana y largo plazo?
15. ¿Para qué tipo de clientes realiza habitualmente operaciones de carga y descarga?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Olga Figueroa Quila
Gerente propietario de la empresa CAMFIGUE S.A

Presente:

Reciba un cordial saludo de parte de **DENIS MADELEI TORRES RIVERA**, con número de cédula de ciudadanía 120553140-1, estudiante de la maestría en Administración de Empresas en la **UNIVERSIDAD TECNICA ESTALTAL DE QUEVEDO**. Se me permita hacer uso del nombre de su prestigiosa empresa CAMFIGUE S.A, a la vez realizar la propuesta del trabajo de titulación de tema **“ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CAMFIGUE S.A, AÑO 2023”**.

Al mismo tiempo declaro que este trabajo de investigación es netamente académico y se guardara absoluta confidencialidad de la información recaudada.

Por la atención brindada, quedo ante usted muy agradecido.

Atentamente;

TORRES RIVERA DENIS MADELEI
Email: dtorresr@uteq.edu.ec
Celular: 0984403546

**OLGA
LIDIA
FIGUEROA
A QUILA**

Firmado digitalmente por OLGA LIDIA FIGUEROA QUILA
Fecha: 2023.12.14 16:59:05 -05'00'

