

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las
Mipymes comerciales en la Ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021**

AUTOR:

Urrutia García, Kenny Alexander

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas**

TUTOR:

Ing. Orly Daniel Carvache Franco, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

16 de septiembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Urrutia Garcia Kenny Alexander, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

f. _____
Ing. Orly Daniel Carvache Franco, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Econ. Lucia Pico Magdalena

Guayaquil, 16 de Septiembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Urrutia Garcia Kenny Alexander

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la Ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 16 de Septiembre del 2022

f. _____
Urrutia Garcia Kenny Alexander



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Urrutia Garcia Kenny Alexander

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la Ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021 , cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 16 de Septiembre del 2022

f. _____
Urrutia Garcia Kenny Alexander

REPORTE URKUND

| URKUND | |
|----------------|---|
| Documento | Kenny.Urrutia.docx (D143560830) |
| Presentado | 2022-09-03 14:58 (-05:00) |
| Presentado por | kenny.urrutia@cu.ucsg.edu.ec |
| Recibido | orly.carvache.ucsg@analysis.orkund.com |
| | 1% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes. |



f. _____

Ing. Orly Daniel Carvache Franco, Mgs.



f. _____

Urrutia Garcia Kenny Alexander

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por guiarme y permitirme culminar esta etapa de mi vida.

En segundo lugar, agradezco a mis padres y abuelos porque en los momentos difíciles siempre han estado apoyándome y guiándome para lograr este objetivo.

En tercer lugar, agradezco a mis amigos y tutor que siempre me brindaron su ayuda y apoyo de una manera sincera.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre por el gran esfuerzo que ha realizado para que pueda culminar con mis estudios, estaré agradecido siempre por su apoyo incondicional en mi vida personal y universitaria.

A mis abuelos, hermana y tío por siempre por siempre tener en mí el deseo de superación.

A mi novia, quien durante mi carrera universitaria ha estado apoyándome en las decisiones que he tomado sintiéndose orgullosa de mi crecimiento personal.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Econ. Lucia Pico Magdalena
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Econ. David Coello Cazar
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Karina Govea Andrade
OPONENTE

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 2 |
| Antecedentes | 4 |
| Planteamiento del Problema | 9 |
| Pregunta de Investigación | 11 |
| Justificación | 11 |
| Objetivos | 13 |
| Hipótesis | 14 |
| Limitaciones..... | 14 |
| Delimitaciones | 15 |
| Capítulo I: Revisión Literaria | 16 |
| Marco Teórico..... | 16 |
| Gestión del Talento Humano | 16 |
| Desempeño Laboral | 22 |
| Micro, pequeñas y medianas Empresa (Mipymes) | 30 |
| Sector Comercial..... | 33 |
| Marco Conceptual..... | 38 |
| Marco Referencial..... | 42 |
| Marco Legal..... | 46 |
| <i>Constitución de la República del Ecuador</i> | 46 |
| <i>Ley de Compañías</i> | 49 |
| <i>Código de Trabajo</i> | 52 |

| | |
|--|----|
| Capítulo II: Metodología..... | 57 |
| Diseño de la Investigación..... | 57 |
| Tipo de Investigación..... | 57 |
| Enfoque..... | 58 |
| Alcance..... | 58 |
| Población y Muestra..... | 59 |
| Instrumento de Investigación..... | 60 |
| Tipo de Muestreo..... | 61 |
| Análisis de Datos..... | 62 |
| Capítulo III: Resultados..... | 63 |
| Pregunta demográfica..... | 63 |
| Preguntas sobre la Gestión del Talento Humano..... | 64 |
| Pregunta sobre la Experiencia Laboral..... | 67 |
| Preguntas sobre la Capacitación al personal..... | 68 |
| Preguntas sobre las Metas trazadas en el área..... | 70 |
| Pregunta sobre el Equipo de Trabajo..... | 73 |
| Pregunta sobre el Ambiente Laboral..... | 75 |
| Conclusiones..... | 77 |
| Recomendaciones..... | 80 |
| Referencias..... | 82 |
| Anexos..... | 91 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Etapas organizacionales en la historia..... | 5 |
| Tabla 2. Participación en ventas según tamaño de empresa | 7 |
| Tabla 3. Modelos Operativos para la Planificación de Recursos Humanos | 17 |
| Tabla 4. Técnicas de selección del personal | 22 |
| Tabla 5. Puntos fundamentales de la evaluación del desempeño | 23 |
| Tabla 6. Métodos modernos de evaluación de desempeño laboral..... | 24 |
| Tabla 7. Clasificación de las empresas en el Ecuador, según su tamaño..... | 32 |
| Tabla 8. Estructura Esquemática de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas por secciones | 35 |
| Tabla 9. Número de empresas comerciales activas según su tamaño, en la provincia del Guayas, año 2020..... | 37 |
| Tabla 10. Resumen del Marco Referencial | 45 |
| Tabla 11. Tabla de Frecuencia – Pregunta 1 | 64 |
| Tabla 12. Tabla de Frecuencia – Pregunta 2 | 65 |
| Tabla 13. Áreas en las que es aplicada correctamente la gestión del Talento Humano | 66 |
| Tabla 14. Tabla de Frecuencia – Pregunta 4 | 68 |
| Tabla 15. Tabla de Frecuencia – Pregunta 5 | 70 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16. Tabla de Frecuencia – Pregunta 6..... | 70 |
| Tabla 17. Tabla de Frecuencia – Pregunta 7..... | 72 |
| Tabla 18. Reconocimiento por parte de la jefatura al lograr los objetivos trazados... | 72 |
| Tabla 19. Tabla de Frecuencia – Pregunta 9..... | 74 |
| Tabla 20. Tabla de Frecuencia – Pregunta 10..... | 75 |
| Tabla 21. Eventos que afectan al clima laboral | 76 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Porcentaje de concentración de empresas por provincia..... | 7 |
| Figura 2. Estructura de empresas ecuatorianas por sector económico | 8 |
| Figura 3. Intercambio entre el mercado de Trabajo y el mercado de Recurso Humano | 19 |
| Figura 4. Características del Reclutamiento Interno y Externo | 19 |
| Figura 5. Selección con base en el puesto frente a selección con base a competencias | 21 |
| Figura 6. Componentes de la Remuneración | 25 |
| Figura 7. Tipos de cambios de comportamientos derivados de las capacitaciones | 28 |
| Figura 8. Etapas del proceso de capacitación | 29 |
| Figura 9. Plazas de empleo promedio registradas por las Mipymes en el Ecuador, periodo 2016-2020..... | 33 |
| Figura 10. Concentración de empresas comerciales activas en el Ecuador, por provincias en el año 2020 | 36 |
| Figura 11. Ventas anuales expresadas en dólares, de las Mipymes comerciales en Guayaquil periodo 2016-2020 | 38 |
| Figura 12. Rango de edad de los encuestados | 64 |
| Figura 13. Opinión de los encuestados acerca de la gestión del talento humano | 65 |

| | |
|--|----|
| Figura 14. Áreas en las que es aplicada correctamente la gestión del Talento Humano | 67 |
| Figura 15. Personas que han recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora..... | 68 |
| Figura 16. Resultados positivos de la capacitación | 69 |
| Figura 17. Frecuencia en la que las áreas se trazan metas u objetivos | 71 |
| Figura 18. Comunicación afectiva y amigable en el equipo de trabajo | 73 |
| Figura 19. Apoyo del equipo de trabajo | 74 |

Resumen

El presente estudio, aborda la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021. Esta investigación fue desarrollada en el marco metodológico cuantitativo, con alcance descriptivo de tipo no experimental; por consiguiente, la información que se utilizó es extraída de fuentes secundarias, obtenidas de revistas e investigaciones científicas, tesis de grados y portal del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Se utilizó la herramienta de cuestionarios, estructurado con preguntas cerradas las cuales dieron lugar a la recopilación de la información de las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil. De manera análoga, es preciso mencionar que, entre los hallazgos encontrados se obtuvo que la gestión del talento humano en el elemento funcional de cada organización, la cual se encarga de la administración del recurso humano para la ejecución de las funciones a cargo y así promover la excelencia en el desempeño laboral de cada colaborador. Como resultado, se establece que la gestión del Talento Humano incrementa el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil.

Palabras Claves: Talento Humano, Desempeño Laboral, administración, excelencia, cuestionarios, organización.

Abstract

This study addresses the impact of human talent management on the job performance of commercial MSMEs in the city of Guayaquil during the 2018-2021 period. This research was developed within the quantitative methodological framework, with a non-experimental descriptive scope; therefore, the information used is extracted from secondary sources, obtained from journals and scientific research, degree theses and the portal of the National Institute of Statistics and Censuses (INEC). The questionnaire tool was used, structured with closed questions that gave rise to the collection of information from the commercial Mipymes of the city of Guayaquil. Similarly, it is necessary to mention that, among the findings found, it was obtained that the management of human talent in the functional element of each organization, which is responsible for the administration of human resources for the execution of the functions in charge and thus promote excellence in the work performance of each collaborator. As a result, it is established that the management of Human Talent increases the work performance of commercial MSMEs in the city of Guayaquil.

Keywords: Human Talent, Work Performance, administration, excellence, questionnaires, organization.

Introducción

El presente estudio, tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil. Dado esto, En la actualidad, el campo en el que actúan las organizaciones según Moreno, Carbajal, Cortés, Varela, & Chávez (2009) está definido “por un entorno globalizado, ampliamente competitivo, por lo que resulta necesario el establecimiento de estrategias que aseguren esa competitividad a través de la excelencia en el servicio, la producción y venta de productos de alta calidad” (p. 17).

Es así como Lozano (2007) menciona que el talento es “un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización” (p. 147). Por lo tanto, Moreno, Carbajal, Cortés, Varela, & Chávez et ál. (2009), coinciden en que el talento es “la capacidad de hacer las cosas obteniendo resultados extraordinarios, esto es, claramente por encima de la media y que lo convierte en una característica personal que hace la diferencia” (p. 18).

Por otra parte, sin importar el tamaño de la empresa, las organizaciones y las personas representan el contexto de la administración del talento humano (Vallejo, 2015). Teniendo en cuenta esto, las organizaciones se encuentran conformadas por personas, las cuales son las herramienta fundamental para la consecución de las metas y objetivos de la empresa (Vallejo et ál., 2015).

Para Chiavenato (2009), hablar sobre la administración de las personas en una organización, es hablar de gente, de la mente ellos, de su inteligencia, vitalidad, acción y de proacción de cada uno de los integrantes de la misma. Dicho lo anterior, para Vallejo et ál. (2015), las organizaciones “nacen para aprovechar la sinergia del

esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto” (p. 15). Este esfuerzo de cada uno de los integrantes de la organización conlleva y da lugar a objetivos trazados, visión de la empresa y fundamenta la misión de la misma.

El desempeño laboral según Bautista, Cienfuegos, & Aguilar “es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional” (2020, citado de Aamodt, 2010, p. 110). También, Pashanasi, Gárate, & Palomino en el (2021), mencionan que el desempeño laboral “ha sido estudiado como factor desencadenante de la eficacia y eficiencia de los trabajadores” (p. 171), dentro de cada organización.

Para Aguiar, y otros (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) en el Ecuador “tienen un enorme potencial para generar producción, empleo e ingresos y podrían constituirse en el motor del desarrollo del país, alcanzando mayores niveles de participación en el mercado internacional” (p. 151). De donde resulta lo mencionado por Mendoza, Macías, & Parrales en el (2021), que las Mipymes “tienen un papel relevante en la economía nacional dada su influencia en la creación de empleo y movimiento económico” (p. 321).

Es por esto, que el presente estudio tiene la finalidad de desarrollar los objetivos planteados y se encuentra estructurado de la siguiente forma: en el capítulo I se desarrollará el marco teórico sobre la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes. En capítulo II, se realizará una investigación en sitio para mejorar el desempeño laboral en las Mipymes comerciales. En lo que se refiere al capítulo III, se identificará las directrices para obtener mejoras en la competitividad de las Mipymes comerciales. También, en el capítulo IV se da la

elaboración de propuestas y finalmente en el capítulo V, se darán a conocer las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

Antecedentes

En lo que se refiere a la historia de la humanidad, siempre ha tenido cambios debido a innumerables factores, por ejemplo; económico, tecnológico, social, político, los cuales repercuten en las empresas de manera positiva o negativa. En este contexto, en las organizaciones el Recurso Humano es una de las áreas que ha sufrido más cambios (Chiavenato et ál., 2009). Según Vallejo et ál. (2015):

“el término recurso humano describe a la persona como un instrumento y no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseen talentos” (p. 15).

Chiavenato et ál. (2009) afirma que “todo inició con la Revolución Industrial y ha desembocado en nuestros días con total fuerza” (p. 2). Dado esto, mediante la tabla 1 se muestra las distintas etapas organizacionales en la historia, las cuales permiten comprender las filosofías y prácticas para lidiar con el recurso que desempeña sus labores en cada organización.

Tabla 1.

Etapas organizacionales en la historia

| Eras Organizacionales | Aspectos Importantes |
|---|--|
| <i>Era de la Industria clásica (1900-1950)</i> | <ul style="list-style-type: none">* Muchos niveles jerárquicos y coordinación centralizada.* Departamentalización funcional para asegurar la especialización.* Normas rígidas de comunicación y puestos definitivos y limitados.* Poca capacidad para el procesamiento de información.* Puestos individuales especializados en forma de tareas simples y repetitivas.* Capacidad nula para el cambio y la innovación. |
| <i>Era de la Industrialización neoclásica (1950-1990)</i> | <ul style="list-style-type: none">* Diseño híbrido; estructura funcional acoplada a la estructura de P/S.* Coordinación descentralizada con una doble subordinación, a la autoridad funcional y a la autoridad del proyecto (producto/servicio).* Normas dobles de interacción en puestos cambiantes e innovadores.* Aumento de capacidad para el procesamiento de información.* Capacidad razonable para el cambio y la innovación. |
| <i>Era del conocimiento (Después de 1990)</i> | <ul style="list-style-type: none">* Importancia en los equipos autónomos y ya no en las divisiones o departamentos.* Elevada independencia entre las redes internas de equipos.* Organización ágil, flexible, fluida, sencilla e innovadora.* Capacidad expandida para el procesamiento de información.* Énfasis en el cambio, la creatividad y la innovación <p>Ideal para el ambiente cambiante y dinámico y la tecnología de punta.</p> |

Nota. Tomado y adaptado del Libro “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Es por esto que, Vallejo et ál. menciona que al día de hoy la empresa no es la misma de antes, ya que “los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el accionar de cada empresa, por lo cual cada uno de los componentes que forman la empresa deben moldearse para ajustarse óptimamente a dichos cambios” (2015, p. 16). Uno de estos componentes es el talento humano, el cual administrarlo se convierte cada día en una tarea indispensable para el éxito organizacional en cualquier tamaño de empresa o sector económico en el que se desenvuelva (Chiavenato et ál., 2009).

Mendoza, Macías, & Parrales et ál. (2021) hablan sobre las Mipymes a las cuales “las considera como el sector más productivo en la economía de un país y son consideradas una prioridad para el crecimiento económico por el impacto que tienen tanto en países desarrollados como en los en vías de desarrollo” (p. 320). Ecuador es uno de estos países en vía de desarrollo, según Aguiar, y otros et ál. (2013) las Mipymes ecuatorianas “emplean aproximadamente al 60% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, siendo la microempresa la que abarca el mayor porcentaje (43%), mientras que la pequeña y mediana empresa emplean al 14,5% y 4,2% respectivamente” (citado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC–, 2009, p. 152).

A continuación, la Tabla 2 basada en la participación en ventas según el tamaño de empresa en el Ecuador; muestra que, dentro del sector de estudio las Mipymes en el año 2020, obtuvieron una participación en ventas del 27.64% es decir, 40.2 millones de dólares en ventas, lo cual las convierte en un sector de alta relevancia y significancia para la presente investigación (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], 2020).

Tabla 2.

Participación en ventas según tamaño de empresa

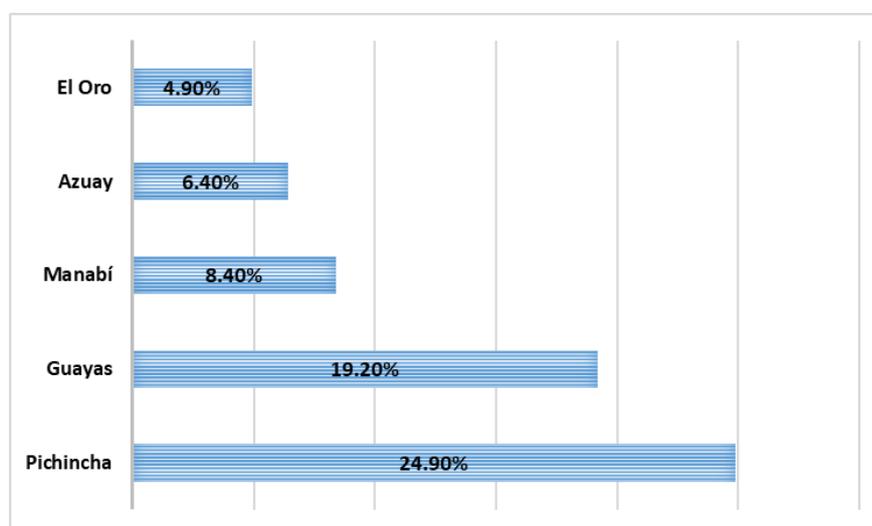
| Tamaño de Empresa | Ventas (millones de USD) |
|--------------------------|---------------------------------|
| Grande Empresa | 105,405 |
| Mediana Empresa "A" | 9,031 |
| Mediana Empresa "B" | 14,275 |
| Pequeña Empresa | 15,499 |
| Microempresa | 1,457 |
| Total | 145,667 |

Nota. Tomado del “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

A continuación, la figura 1 dará a conocer las cinco principales provincias del territorio ecuatoriano en las cuales se concentra el 63.80% de las empresas activas en el año 2020. En mencionado gráfico se muestra que las provincias de Pichincha y Guayas, son los territorios en donde se concentra la mayor oportunidad de negocio en el Ecuador (INEC et ál., 2020).

Figura 1.

Porcentaje de concentración de empresas por provincia

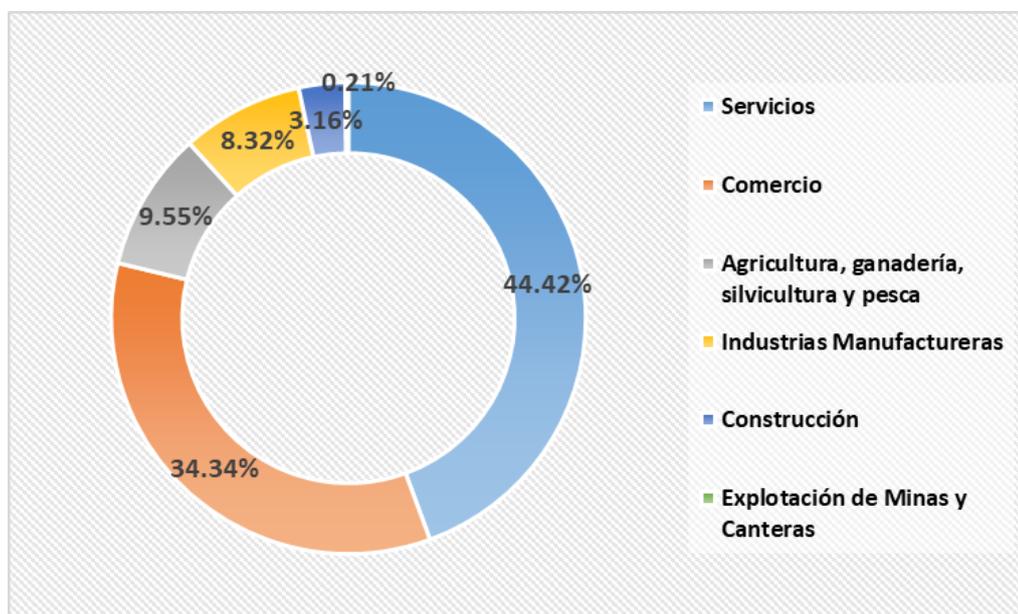


Nota. Tomado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

Es así, como en la Figura 2 se muestra la estructura de empresas en el Ecuador por sector económico en el año 2020. Mencionada ilustración da a conocer la importancia que tiene el sector comercial en el país, siendo la segunda actividad con más relevancia por detrás del sector de servicios. En este contexto, Horna, Guachamín, & Cevallos (2009) mencionan que “la importancia del sector comercial en la economía de diferentes países se puede observar más claramente, en la generación de este sector en el PIB real total y en el empleo” (p. 195).

Figura 2.

Estructura de empresas ecuatorianas por sector económico



Nota. Tomado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

Es significativa la importancia que tiene el análisis de la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes de la ciudad de Guayaquil en el período 2018-2021, las cuales pertenecen al sector económico del comercio, el cual tiene gran relevancia dentro de la economía ecuatoriana.

Planteamiento del Problema

Las empresas, con la finalidad de conseguir y lograr sus metas y objetivos, requieren de la ayuda de una serie recursos, los cuales deben ser correctamente administrados (Vallejo et ál., 2015). El recurso humano es uno de estos recursos, es aquí donde se origina la necesidad de administrarlo, según Chiavenato et ál. “para obtener el máximo rendimiento posible. En este sentido, las personas constituyen parte del patrimonio físico en la contabilidad de la organización” (2009, p. 10).

Por consiguiente, Chiavenato et ál. (2009) menciona que “las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas, gestionadas y capacitadas, pueden ser fuente de éxito, como también de problemas” (p. 11). Debido a esto, Guerrero, González, & Maldonado (2020) acotan que “la gestión del talento humano se ha convertido en un eslabón de análisis trascendental dentro de la cadena de valor, ya que a través de ella es posible abordar de manera estructural y técnica sus características particulares” (p. 18).

Al día de hoy, según Guerrero, González, & Maldonado et ál. (2020) una empresa “no puede alcanzar su éxito, si es que no cuenta con una estrategia cuyo eje central sea el talento humano” (2020, citado de Dessler (2009), p. 18). Mencionado esto, Vallejo et ál. (2015) asegura que “el incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de trabajadores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia” (p. 29).

Siguiendo este contexto, es preciso establecer que las empresas las cuales deseen que sus trabajadores tengan la capacidad de responder a sus exigencias, deben invertir en capacitaciones y especialización de sus trabajadores (Guerrero, González, & Maldonado, et ál., 2020). Vallejo et ál (2015) coincide con esto, menciona que “la calidad del trabajo es el factor que incrementa la productividad; para ello es necesario

la inversión en la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos” (p. 29). Es así, como la falta de inversión de recursos financieros en las organizaciones con el objetivo de mejorar las habilidades de los trabajadores, puede derivar en un inadecuado desempeño laboral (Guerrero, González, & Maldonado, et ál., 2020).

En el Ecuador, las Mipymes son importantes por su estabilidad ya que “suelen agrupar mucho trabajo, muchos flujos de activos, flujos de capital, desarrollo tecnológico, inversión y expansión, y la generación de crédito, por lo que suelen ser indicadores de actividad económica” (Mendoza, Macías, & Parrales, et ál., 2021, p. 322). De manera que, la gestión empresarial de las organizaciones cobra especial relevancia en el desarrollo, sostenibilidad y crecimiento de las Mipymes ecuatorianas.

Para Mendoza, Macías, & Parrales (2021) contar con un alto nivel de recursos humanos “se considera un elemento primordial para el crecimiento y desarrollo de estrategias competitivas de las Mipymes” (p. 324). De ahí que, para Heredia, Becerra, Cajas, & Revelo (2020), “las empresas ecuatorianas aplican procesos de selección orientados únicamente a cubrir vacantes sin visionar la captación de personas clave para la empresa y su gestión” (p. 175).

Razón por la cual, al surgir problemas en una organización los cuales afecten al desempeño de la misma, hay que indagar y buscar las causas que originan el alta rotación de personal, una de las respuestas son los modelos de selección ineficientes e inadecuada administración del recurso contratado (Veintimilla & Velasquez, 2017). Estos problemas son evidentes en las Mipymes del Ecuador, ya que al no contar con una estructura de la gestión del recurso humano y un proceso de reclutamiento errado, se convierte en un gasto ya que para Heredia, Becerra, Cajas, & Revelo et ál. (2020)

“implica la rotación voluntaria o involuntaria de los nuevos integrantes de la empresa, en períodos cortos de tiempo, es perjudicial para la empresa” (p. 178).

Pregunta de Investigación

A partir de la problemática narrada en este estudio, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿La gestión del talento humano incrementa el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil, durante el período 2018-2021?

Justificación

En la era actual, las organizaciones desempeñan un papel importante; pero más aún, el recurso que humano que la constituye. Es así como Agudelo (2019), señala que “son éstas quienes al interior de las empresas dinamizan los procesos de aprendizaje, la generación de conocimiento y los cambios necesarios para lograr mayor competitividad y sostenibilidad organizacional” (p. 117). Así mismo, Chiavenato et. ál. (2009) menciona que “las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito” (p. 4).

Dentro de las organizaciones, la formación del talento humano y su gestión administrativa está a cargo de un departamento en especial, el cual le corresponde realizar las actividades que conducen al logro de los objetivos institucionales (Agudelo et ál., 2019). Además, “los nombres tales como departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual, se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo que administra a las personas” (Chiavenato et ál., 2019, p. 11). Cada una de estas

denominaciones, refleja una manera en específico de lidiar con las personas dentro de las organizaciones.

Con respecto a las variables a analizar dentro del estudio, dada la significativa relación y repercusiones entre la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral, para alcanzar el éxito en cada empresa Pedraza, Amaya, & Conde (2010) mencionan que “las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a los que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados” (p. 494). En cuando al desempeño laboral, Chiavenato et ál. (2019) lo define como “el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo” (p. 245).

En vista de la relevancia e importancia de la gestión de talento humano y el desempeño laboral, la presente investigación se justifica ya que permitirá y ayudará ampliar los conocimientos acerca de los modelos de administración del recurso humano y su constante evaluación del desempeño laboral. Más aún, cuando las Mipymes comerciales aportan en la generación de empleos y servicios a la economía de un país. Dini & Stumpo (2020) mencionan que el peso de estas empresas en el tejido productivo, el 99% de las empresas en Latinoamérica son Mipymes, y el 61% del empleo formal está a cargo de estas empresas, por lo que las hace un actor importante y relevante en la búsqueda del crecimiento económico sostenible. En el Ecuador, las Mipymes forman la mayor parte de organizaciones que necesitan y requieren mejorar el desempeño laboral a través de una buena gestión de recursos humanos.

Por consiguiente, este trabajo de titulación tendrá una importante y relevante contribución al sector comercial; ya que, a partir de los resultados y conclusiones, se dará a conocer la actualidad de las Mipymes en la ciudad de Guayaquil y también, las directrices para el mejoramiento continuo de la gestión de talento humano, las cuales harán frente al tema de estudio, orientado a los resultados que se obtengan. Así mismo, esta investigación ayudará a las personas que deseen indagar e investigar sobre este tema; aplicando conceptualizaciones, teorías y marcos metodológicos, y así tener como producto la capacidad de interpretarlo y entenderlo.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el incremento del desempeño laboral por la gestión del talento humano de las Mipymes en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021 a través de una investigación en sitio para elaborar recomendaciones que mejoren el desempeño laboral en estas empresas.

Objetivos Específicos

1. Realizar una investigación bibliográfica sobre la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral.
2. Realizar una investigación en sitio a través de un cuestionario, para determinar el incremento del desempeño laboral por la gestión del talento humano de las Mipymes comerciales.
3. Elaborar recomendaciones para el mejoramiento de la gestión del talento humano.

Hipótesis

H_a: La gestión del Talento Humano incrementa el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil.

Limitaciones

A continuación, se muestran las limitantes que se tienen al momento de realizar el presente trabajo de investigación:

- a. Los años correspondientes al análisis del presente estudio fueron desde el 2018 al 2021.
- b. En lo referente al desarrollo de la investigación, se utilizó información que se encuentra en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y así mismo, en el portal del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).
- c. Baja cultura en territorio ecuatoriano y en la ciudad de Guayaquil, para formar parte de proyectos de investigación.
- d. La presente investigación considera a la información secundaria; como veraz.
- e. El tiempo estipulado para concluir, finalizar y sustentar el desarrollo total del presente estudio es de un semestre académico, esto significa diez y seis semanas.

Delimitaciones

En este estudio, las delimitaciones presentadas para las Mypimes comerciales de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2018-2021 son las siguientes:

- a. Se consideran a las microempresas de la provincia del Guayas, las cuales están registradas y activas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- b. El sector económico que se analizará es el comercial, el cual es el segundo sector con mayor relevancia, importancia y participación en el Ecuador.

1. Capítulo I: Revisión Literaria

1.1 Marco Teórico

Gestión del Talento Humano

Planificación estratégica de recursos humanos. En la actualidad, según Mendoza, López, & Salas (2016) a partir de la necesidad de supervivencia de las empresas, la planificación estratégica de recursos humanos sirve de herramienta proactiva la cual permite prever el futuro y cumplir sus objetivos mediante estrategias. Para Chiavenato et ál. (2009) uno de los aspectos más relevantes e importantes de la planificación del recurso humano es la alineación de la estrategia organizacional con la función de la administración de los recursos humanos, la cual traduce “los objetivos y las estrategias de la organización a objetivos y estrategias mediante la planificación estratégica del recurso humano” (p. 78).

En este contexto, la planificación estratégica de recursos humanos se la utiliza según Junco (2008), “para alinear la organización en pos de un objetivo común y la clave del éxito en este proceso consiste en obtener la participación activa y el compromiso de todos los miembros de la organización” (p. 6). Con la finalidad de que haya sinergia en la empresa, la planificación estratégica de Recursos Humanos debe ser formulada junto con la planificación estratégica de la compañía (Chiavenato et ál., 2009). Existen varios modelos operativos para la planificación de Recursos Humanos, algunos genéricos y cubren toda la organización, mientras que otros son específicos para ciertas unidades de negocio; por esto, la Tabla 3 muestra los modelos operativos que se utiliza en las empresas para la planificación de Recurso Humano.

Tabla 3.

Modelos Operativos para la Planificación de Recursos Humanos

| Modelos Operativos | Aspectos Importantes |
|--|--|
| <i>1. Modelo con base en la obtención estimada del producto o servicio</i> | Este modelo utiliza las previsiones o las extrapolaciones de datos históricos y se orienta hacia el nivel operativo de la organización. No considera los imprevistos, como estrategias de los competidores, situación de mercado de los clientes, huelgas, falta de materia prima, etc. |
| <i>2. Modelo con base en el seguimiento de los puestos</i> | También se restringe al nivel operativo de la organización. Es el modelo de planificación de personal operativo que utilizan empresas de gran tamaño. |
| <i>3. Modelo de sustitución de los puestos clave</i> | Es un modelo que recibe el nombre de mapas de sustitución u organigramas de carreras (llamado también gráfica de reemplazo) para la planificación de empleados. Se trata de una representación visual de quién sustituiría a quién ante la eventualidad. |
| <i>4. Modelo con base en el flujo de personal</i> | Es un modelo que hace un mapa del flujo de las personas en el interior, a través y hacia fuera de la organización. El análisis histórico del movimiento de entradas, salidas, promociones y transferencias internas de colaboradores permite predecir al corto plazo el personal que necesitará la organización, si no hubiera cambios en el contexto. |
| <i>5. Modelo de planificación operativa integral</i> | Es un modelo más amplio e incluyente en comparación con los anteriores. Desde el punto de vista del suministro de insumos humanos, la planificación operativa integral toma en cuenta cuatro factores o variables; volumen de producción, cambios tecnológicos, condiciones de oferta y demanda y planificación de carreras. |

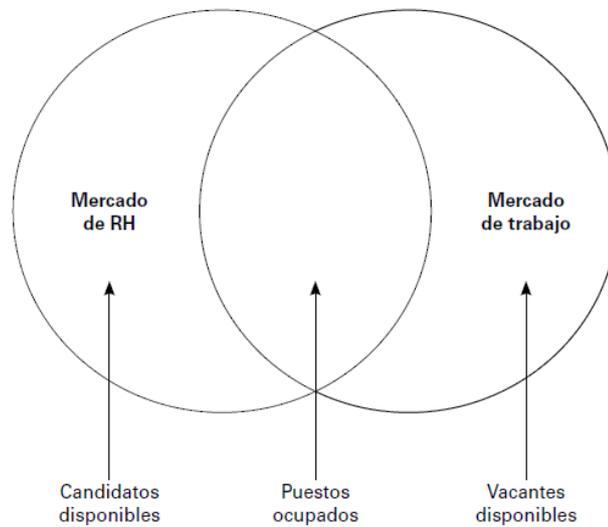
Nota. Tomado y Adaptado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Reclutamiento de personal. Las personas y organizaciones no nacen juntas, las mismas según Chiavenato et ál. (2009), “escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias” (p. 106). En su estudio, Rivera (2019) define al reclutamiento como un “sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar, con el fin de atraer a candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización” (p. 62). Coincide con esto Chiavenato et ál. (2009), ya que indica que “es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización” (p. 117).

Un elemento importante en el proceso de reclutamiento de personal; es el mercado de trabajo, el cual para Chiavenato et ál. (2009) se compone por “las ofertas de oportunidades de trabajo que ofrecen las distintas organizaciones” (p. 106) en el mundo laboral. Estos autores, también mencionan al mercado de Recurso Humano, al cual lo definen como el conjunto de candidatos aptos y dispuestos a trabajar y a su vez, lo conforman las personas que trabajan y están dispuestas a buscar otro empleo. A continuación, la figura 3 muestra el intercambio que existe entre el mercado de trabajo y el mercado de Recurso Humano.

Figura 3.

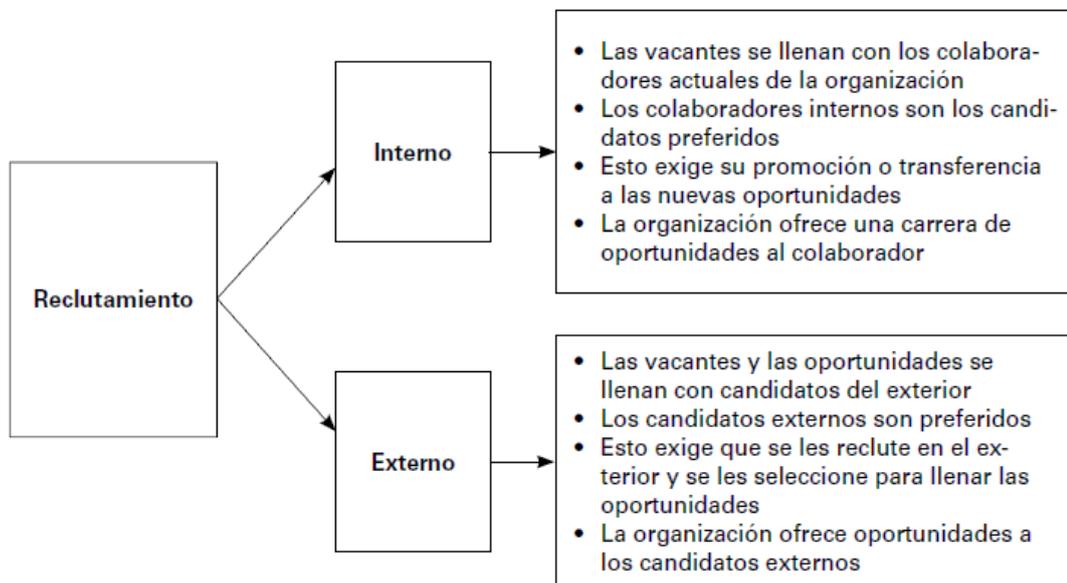
Intercambio entre el mercado de Trabajo y el mercado de Recurso Humano



Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Figura 4.

Características del Reclutamiento Interno y Externo



Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

El reclutamiento según su razón de aplicación puede ser externo o interno. La figura 4, muestra esta clasificación y las características de cada uno de ellos; en el cual se destaca que, la empresa en el reclutamiento interno, ofrece y promociona una carrera laboral orientada al empleado y en la selección externa no, ya que busca satisfacer esa necesidad de cubrir la vacante, con capacidades y aptitudes del mercado laboral externo.

Selección de personal. La selección del personal idóneo para cubrir una vacante, es la siguiente fase al reclutar una persona (Chiavenato et ál. 2009). López (2010) define a la selección de personal como una actividad propia del área de Recursos Humanos, en el cual eligen al candidato idóneo para cubrir una vacante, según su potencial, capacidad y experiencia. Chiavenato et ál., la define como el proceso que “utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado” (2009, p. 137).

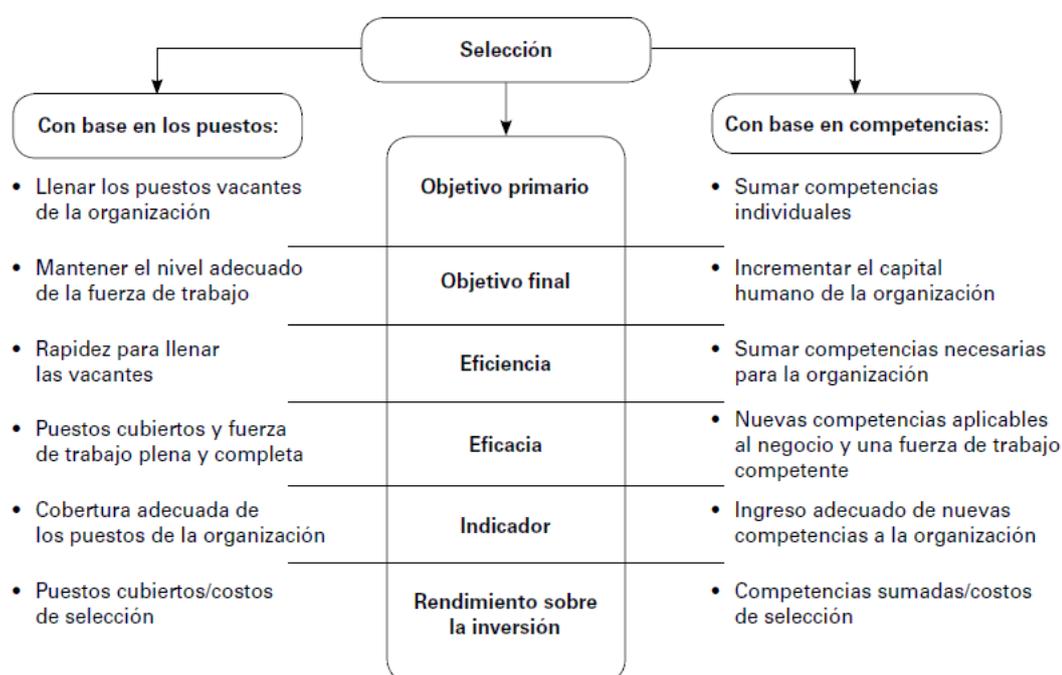
Según Veintimilla & Velasquez et ál., la selección del personal se traduce en una serie de pasos, fases y pruebas, “que pasan los candidatos a un puesto de la organización y que se constituyen en verdaderos tamices que favorecen que los candidatos más adecuados a un puesto sean los que finalmente los ocupen” (2017, citado de Ledesma & Fernandez, 2007, p.61, p. 175). Siguiendo este contexto, para Naranjo (2012) a la selección de personal “le corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de divulgación y de selección, a candidatos que cumplan con los requisitos mínimos que el cargo o perfil exige” (p. 88).

Es así, como Chiavenato et ál. (2009) indica que la mejor manera de realizar el proceso de selección del personal es enfocarlo en adquirir competencias

indispensables para lograr el éxito y eficiencia organizacional y es por esto, que existen dos funciones para fundamentar el proceso de selección; el primero radica en la cubri la vacante y la otra en las competencias que serán captadas y aportarán a la consecución de objetivos personales y empresariales. A continuación, la figura 5 detalla el proceso de selección fundamentado en el puesto y la sección en base a las competencias.

Figura 5.

Selección con base en el puesto frente a selección con base a competencias



Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Una vez recopilada la información básica y necesaria, en lo que se refiere al puesto por cubrir o a su vez, a las competencias deseadas, el siguiente paso es elegir de manera óptima las técnicas de selección con el objetivo de comparar, conocer y escoger al candidato o candidatos adecuados (Chiavenato et ál., 2009). La tabla 4,

muestra las técnicas de selección del personal, que aplica las organizaciones y sus características.

Tabla 4.

Técnicas de selección del personal

| Técnicas de Selección | Características |
|--|--|
| <i>Entrevista de Selección</i> | Proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y en el que a una de las partes le interesa conocer lo mejor de la otra. Por un lado está el entrevistador o quien toma la decisión y, por otro, el entrevistado o candidato. |
| <i>Pruebas de conocimientos o de capacidades</i> | Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc. |
| <i>Pruebas Psicológicas</i> | Las pruebas psicológicas se utilizan como medida del desempeño, se basan en muestras estadísticas para la comparación y se aplican en condiciones estandarizadas. |
| <i>Pruebas de Personalidad</i> | Las pruebas de personalidad revelan ciertos aspectos de las características superficiales de las personas, como los determinados por el carácter y los determinados por el temperamento. |
| <i>Técnicas de Simulación</i> | Las técnicas de simulación, en esencia, son técnicas de dinámica de grupo. La principal técnica de simulación es el psicodrama, que se fundamenta en la teoría general de los papeles; es decir, cada persona pone en acción, en forma de comportamiento, los papeles que le son más característicos, sea aislado o en interacción con otras personas. |

Nota. Tomado y Adaptado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Desempeño Laboral

Evaluación del desempeño. A través de los tiempos, todo ha estado y seguirá estando sujeto a evaluación; sin importar en que aspecto se desarrolle. En las organizaciones, el desempeño laboral debe encontrarse y estar orientado hacia la excelencia y no permitir o tolerar desempeños por debajo de la media. Todo esto, se relaciona con la definición de Chiavenato et ál. (2009), el cual en su libro Gestión del

Talento Humano indica que “es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245). Es por esto que, Alveiro (2009) indica que “éxito o el fracaso de esta, depende de la filosofía utilizada para establecerla, las actitudes del personal a nivel Gerencial, de Dirección, Coordinación y Supervisión hacia el programa y su capacidad para cumplir con los objetivos y planes” (p. 5).

La evaluación del desempeño laboral, para Chiavenato et ál. (2009) es un eficaz “medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones” (p. 245). La tabla 5 muestra los seis puntos fundamentales que forman parte de la evaluación.

Tabla 5.

Puntos fundamentales de la evaluación del desempeño

| Puntos Fundamentales |
|---|
| 1. ¿Por qué se evalúa el desempeño? |
| 2. ¿Cuál desempeño se debe evaluar? |
| 3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño? |
| 4. ¿Quién debe evaluar el desempeño? |
| 5. ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño? |
| 6. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño? |

Nota. Tomado y Adaptado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Métodos modernos de evaluación del desempeño. Siempre es importante y necesario innovar, ya que el mercado en todo aspecto se torna competitivo y cambiante. Ante esta innovación, según Santucci (2021) “a la hora de encarar procesos innovadores dentro de la organización, las empresas generalmente se han focalizado en las variables más duras del modelo (Procesos, recursos y medición del

éxito)”. Para Chiavenato et ál. (2009), aparecen métodos nuevos e innovadores de desempeño que se caracterizan por “una posición nueva ante el asunto: la autoevaluación y la autodirección de las personas, una mayor participación del trabajador en su propia planificación de desarrollo personal, enfoque en el futuro y en la mejora continua del desempeño” (p. 259). Mediante la tabla 6, se detalla los métodos modernos que están implementando las empresas al evaluar a su personal.

Tabla 6.

Métodos modernos de evaluación de desempeño laboral

| Métodos de evaluación | Resumen |
|--|--|
| <i>Evaluación participativa por objetivos (EPPO)</i> | <ul style="list-style-type: none"> * Este sistema adopta una intensa relación y una visión proactiva. * La evaluación participativa por objetivos es democrática, participativa, incluyente y motivadora. |
| <i>Evaluación 360°</i> | <ul style="list-style-type: none"> * Se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado. * Es una forma más rica de evaluación porque produce diversas informaciones procedentes de todas partes. * La evaluación de 360° proporciona condiciones para que el colaborador se adapte y ajuste a las distintas demandas que le imponen su contexto de trabajo o sus diferentes asociados. |

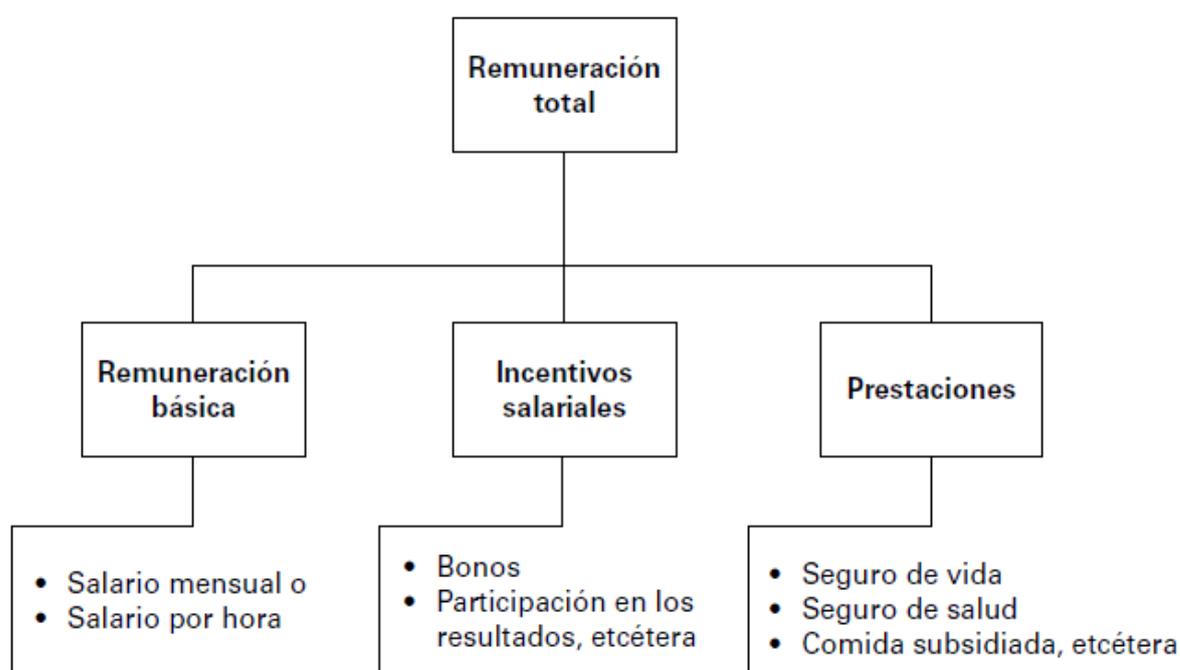
Nota. Tomado y Adaptado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Remuneración. El impacto motivacional del pago o cancelación de haberes, correspondiente al pago por el trabajo realizado, según Pujol & Osorio (2003) continúa siendo “objeto de intenso debate entre los expertos en motivación, los responsables de Recursos Humanos y los directivos que toman las decisiones sobre la materia en el mundo de las organizaciones” (p. 74). Por esto, para Chiavenato et ál.

(2009) a las organizaciones “les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total” (p. 283). Mediante la figura 6, se muestra los tres componentes principales que conforman las remuneraciones laborales.

Figura 6.

Componentes de la Remuneración



Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Capacitaciones. Honores, Vargas, Espinoza, & Tapia hablan sobre la capacitación al personal, la cual para ellos es “una necesidad de las empresas y su intención es guiar el aprendizaje colaborativo como recurso, con la finalidad de obtener mejores resultados” (2020, citado de Mejia 2017, p. 400). Esta formación del personal, para Bohrt (2000) debe “proyectarse según los planes que la compañía tiene

para su propio negocio y para sus empleados y las iniciativas personales deben acomodarse a esos intereses y prioridades” (p. 123). Es aquí, donde se involucra otro término; el cual es el desarrollo, Chiavenato et ál. (2009) se refiere a la acción de desarrollar a las personas, la cual:

“no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que sólo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de la personalidad humana, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello” (p. 366).

Partiendo de que, los empleados o personas son el principal activo o patrimonio de las organizaciones, su capacitación y desarrollo en las organizaciones se ve orientado a la consecución de mejor producto final o el más alto nivel de servicio, prestado u otorgado por estas personas capacitadas (Bohrt et ál., 2000). Honores, Vargas, Espinoza, & Tapia et ál. (2020) indican que esta actividad, implica inversión económica o de recursos y según Bohrt et ál. (2000) las organizaciones no deberían dejar nada al azar, puesto que esta capacitación debe estar correctamente proyectada y encaminada.

Bohrt et ál. (2000) indica que “para las empresas líderes, la capacitación es una necesidad del negocio” (p. 123), e “invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado. Para ellas, la capacitación no es un gasto, sino una inversión,

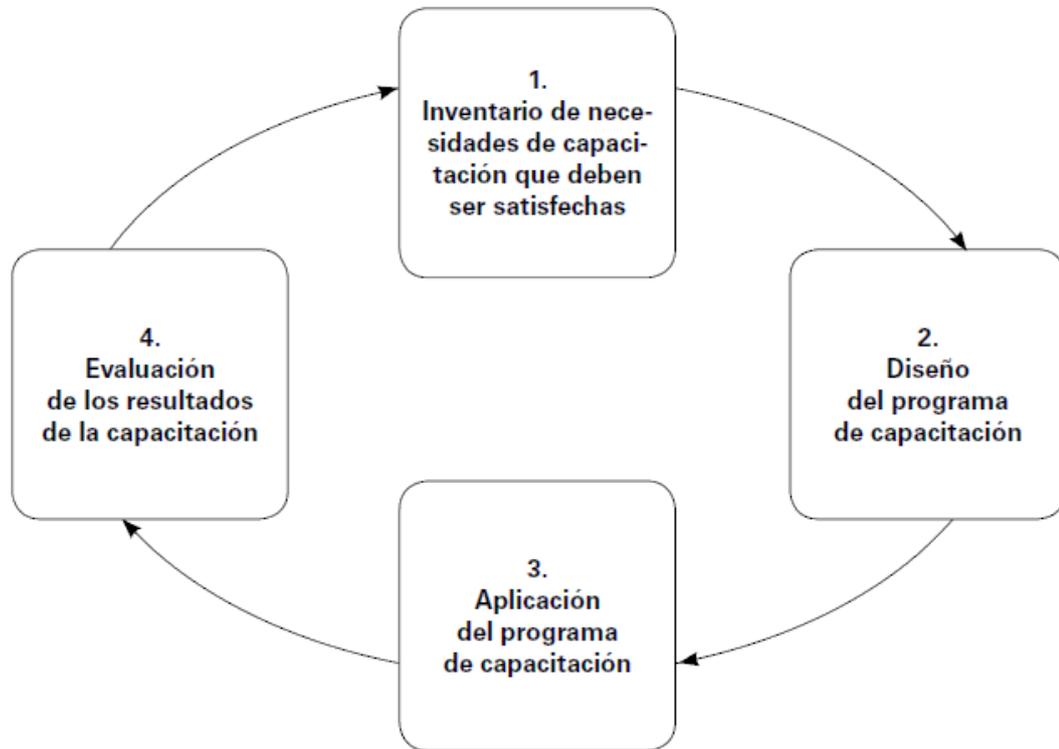
sea en la organización o en las personas que trabajan en ella” (Chiavenato et ál., 2009, p. 370).

Chiavenato et ál. (2009) define a la capacitación de personal como el “proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización” (p. 371), de este proceso también habla Bohrt et ál. (2000), el cual “parte de la comparación entre las necesidades para cubrir cada puesto y la formación previa que tiene el individuo que lo ocupa, a partir de ahí, se trabaja para cubrir esa brecha” (p. 124). También, como mencionan Honores, Vargas, Espinoza, & Tapia et ál. (2020) la capacitación “representa uno de los puntos más esenciales dentro de la organización ya que es un proceso permanente que trata de aumentar la productividad a través de la eficiencia” (p. 400).

Por tanto, la persona por medio de la capacitación según Chiavenato et ál. (2009), asimila información, desarrolla actitudes, aprende destrezas y habilidades y a su vez, adopta diferentes comportamientos y crea conceptos abstractos los cuales pueden ser transmitidos a otra persona con diferentes objetivos. A continuación., la figura 7 muestra los cambios de comportamiento que adoptan las personas, derivados de las capacitaciones.

Figura 7.

Tipos de cambios de comportamientos derivados de las capacitaciones



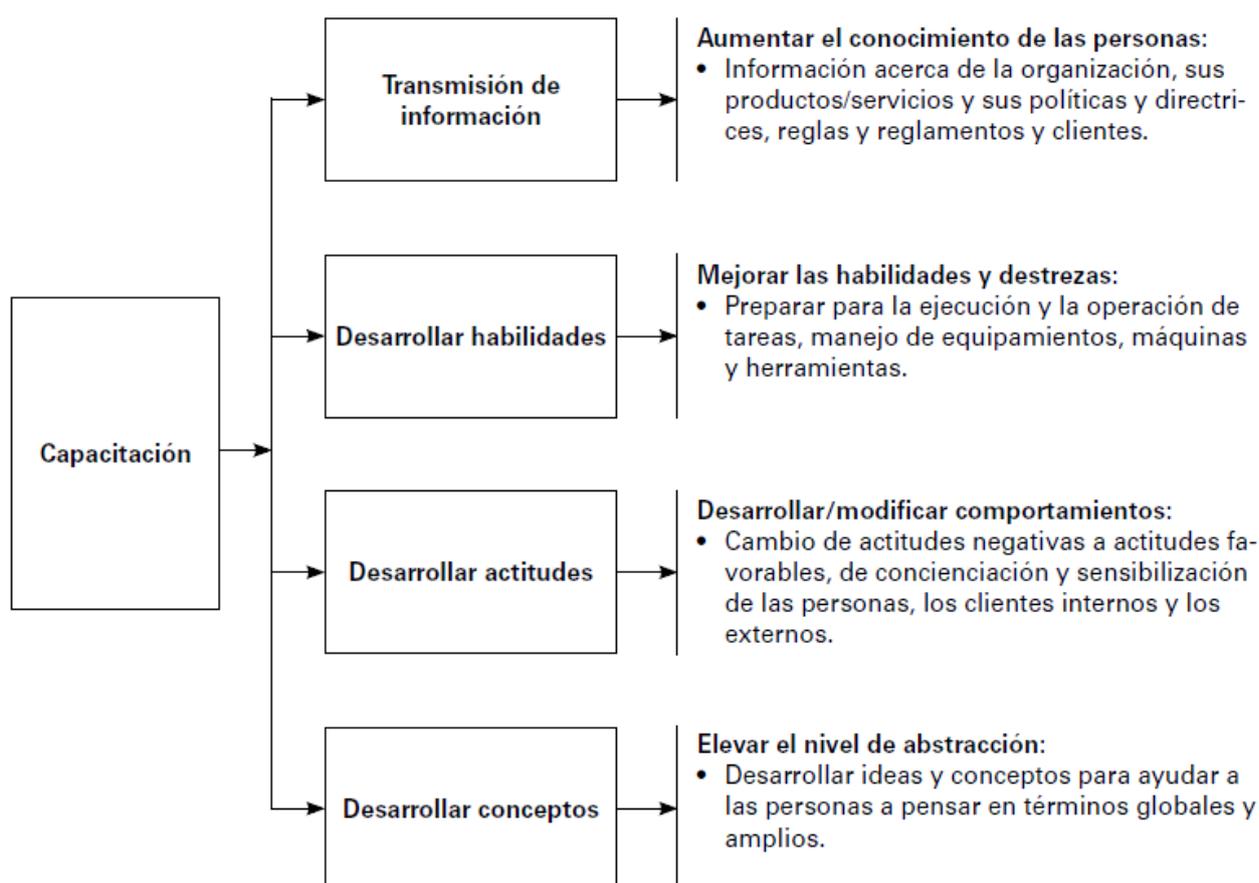
Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Por otro lado, la capacitación tiene un costo específico y para Bohrt et ál. (2000) debe “estar vinculada con el proyecto futuro que la empresa tiene asignado para el empleado” (p. 125). Puesto que, según Chiavenato et ál. (2009) significa “alcanzar el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella” (p. 376). Coincide Bohrt et ál. (2000), ya que “formar a un empleado significa que la empresa tiene un proyecto de futuro para él. Se le da un valor agregado, que lo expone a posiciones superiores en el mercado laboral” (p. 125).

En la actualidad y con los cambios e innovación en el mundo, Chiavenato et ál (2009) menciona que se debe incrementar las habilidades y competencias del personal de la empresa, con el objetivo de garantizar la competitividad y supervivencia de la organización en el futuro. Este proceso de capacitación, Chiavenato et ál (2009) lo divide en cuatro etapas las cuales se presentan y analizan mediante la figura 8.

Figura 8.

Etapas del proceso de capacitación



Nota. Tomado de “Gestión del Talento Humano” por (Chiavenato et ál., 2009).

Micro, pequeñas y medianas Empresa (Mipymes)

Para Mendoza, Macías, & Parrales et ál., ante el rápido y acelerado surgimiento de los emprendimientos; o también llamados microempresas, “surge el término Mipymes para designar a las micro, pequeñas y medianas empresas” (2021, citado de Moya, 2018, p. 321). Por esto, Valdés & Sánchez (2012) afirman que “el análisis del papel de las Mipymes en la época de la globalización, es un tema cada vez más importante, a pesar de que la mayor parte de las teorías económicas administrativas presten atención al comportamiento de las grandes empresas” (p. 126).

Estas unidades de negocio, según Mendoza, Macías, & Parrales et ál., poseen una importancia indiscutible en el ámbito social y económico de un país, en variables como empleo, producción y distribución del ingreso (2021, citado de Zeballos, 2007). Este tipo de empresas para Valdés & Sánchez et ál. (2012), “representa alrededor del 90% de las empresas existentes a nivel global, emplean el 50% de la mano de obra y participan en la creación del 50% de PIB mundial” (p. 126).

Las Mypimes en America Latina, se originan “ante la necesidad de las familias de tener un medio de subsistencia independiente; es así que personas emprendedoras crean su propio negocio buscando el bienestar económico de su familia, creando, además, puestos de trabajo” (Manay, 2012, p. 3). Es necesario aclarar, según el estudio de Saavedra & Hernández (2008) que en estos países no existe homegeneidad, puesto que algunos países poseen más de un criterio para definir a este tipo de empresas.

A pesar, de que las Mipymes desempeñan un rol relevante en la economía de cada país, existen barreras que no permiten el surgimiento y desarrollo empresarial de las mismas (Mendoza, Macías, & Parrales et ál., 2021). Estos autores, mencionan la

falta de liquidez, deficiencia en los modelos de gestión, nulo apoyo gubernamental y falta de tecnología, como ejemplo de mencionadas barreras. De acuerdo con Zott & Amit (2009), esto impide “conseguir el crecimiento de los ingresos y mantener o incluso mejorar los márgenes de beneficios” (p. 108) de este tipo de empresas.

En el Ecuador, según Luciani, Zambrano, & González (2019) de cada 100 unidades de negocio 99 están clasificadas como Mipyme y emplean un 75% del total de la estructura laboral; por ende, surge su importancia para el desarrollo productivo de los países de Latinoamérica, muy especialmente para el caso del Ecuador. Por lo tanto, para Mendoza, Macías, & Parrales et ál. (2021) las Mipymes “se encuentran inmersas en todas las actividades productivas de la economía, tales como el comercio al por mayor y menor de bienes y servicios; agricultura, silvicultura y pesca; industrias manufactureras; construcción; transporte, almacenamiento y comunicaciones; bienes inmuebles, entre otros” (p. 326).

Clasificación de las empresas ecuatorianas, según su tamaño. El estudio de Pozo (2007), indica que los dos criterios existentes para clasificar a las empresas según su tamaño son; de acuerdo con el número de trabajadores y según su facturación. El INEC en el (2021), en su Directorio de Empresas y Establecimientos 2020, menciona acerca del tamaño de las empresas en el Ecuador, al cual se refiere como una “estratificación que se dará a cada empresa, de acuerdo con el volumen de ventas y/o el número de personas ocupadas” (p. 15).

Tabla 7.

Clasificación de las empresas en el Ecuador, según su tamaño

| Tamaño de Empresa | Ventas anuales (dólares) | Personal ocupado |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Micro Empresa | Menor a 300,000 | 1 a 9 |
| Pequeña Empresa | De 300,001 a 1,000,000 | 10 a 49 |
| Mediana Empresa | De 1,000,001 a 5,000,000 | 50 a 199 |
| Grande Empresa | De 5,000,001 en adelante | 200 en adelante |

Nota. Tomado de “Directorio de Empresas y Establecimientos 2020” por (INEC et ál., 2021).

En este contexto, la tabla 7 muestra el tamaño de las empresas en el territorio ecuatoriano, según sus ventas anuales y personal que ocupa cada una de ellas. Se puede concluir, que las ventas anuales de las Mipymes en el Ecuador, oscila entre cero y cinco millones de dólares y así mismo, el personal que las ocupa está en el rango de una a ciento noventa y nueve personas.

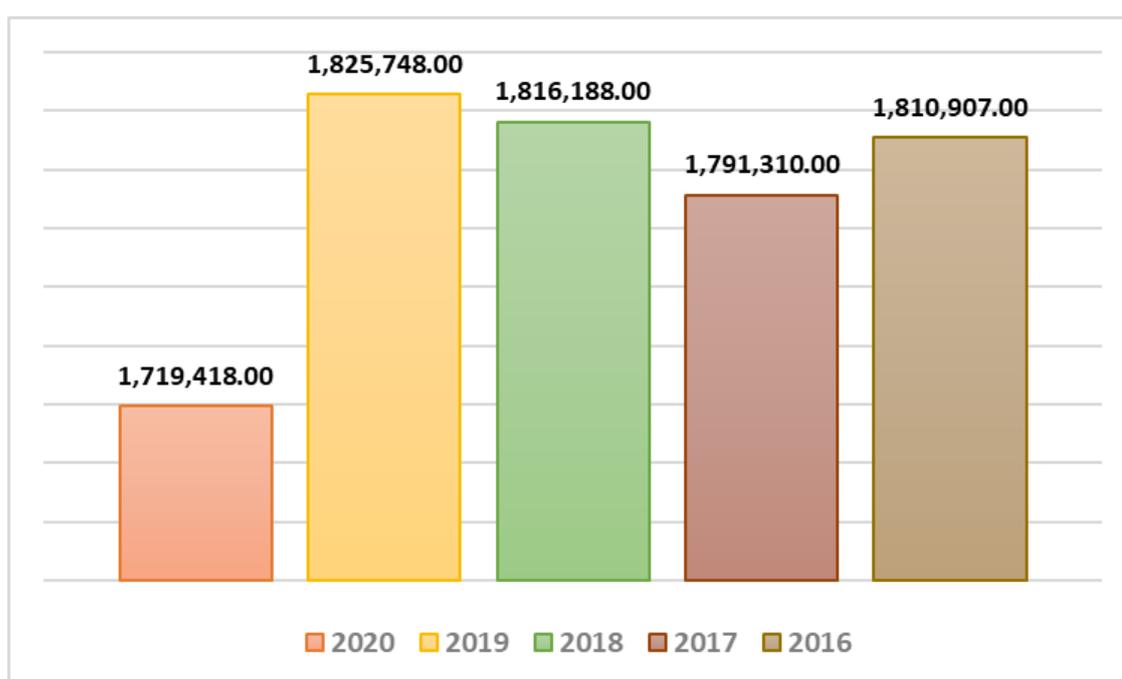
Plazas de empleo que generan las Mipymes en el Ecuador. Un factor importante que distinguen a las Mipymes, es el porcentaje de plazas de empleo que aportan y generan a nivel nacional. Concuerdan con esto Mendoza, Macías, & Parrales et ál. (2021) quienes resaltan la importancia de las mismas por la cantidad de empleo que generan, ya que “su producción está vinculada al mercado interno y porque gran parte de la población y de la economía local dependen de su actividad y de los impactos positivos y negativos que producen” (2021, citado de Sánchez et al., 2019, p. 323).

También, las Mipymes surgen como alternativa para disminuir los efectos de la crisis económica que azota al país, en especial como factor de reducción de las consecuencias de la pobreza y el desempleo (Rodríguez & Avilés, 2020). De acuerdo a lo mencionado, la figura 9 muestra las plazas de empleo promedio registradas entre

el periodo 2016 al 2020, por las Mipymes en el Ecuador. En esta figura se puede observar que durante este periodo el año 2019; fue el año donde se registro más plazas de empleo y siendo el 2020, el periodo donde menos plazas de empleo existió en las Mipymes ecuatorianas con 1,719,418.00 plazas de empleo.

Figura 9.

Plazas de empleo promedio registradas por las Mipymes en el Ecuador, periodo 2016-2020



Nota. Tomado y Adaptado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

Sector Comercial

Es preciso acotar, que desde el año de 1995 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), ha estructurado, mantenido y actualizado el Sistema Integrado de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN) el cual está constituido por las

Clasificaciones Nacionales; enmarcadas y sugeridas en el mundo (INEC, 2012). Es así como el INEC et ál. (2012) define a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividades Económicas (CIIU) el cual “sirve para clasificar uniformemente las actividades o unidades económicas de producción, dentro de un sector de la economía, según la actividad económica principal que desarrolle” (p. 10). También, el estudio de las Naciones Unidas (2009), la define como “la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. Su propósito principal es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades” (p. 3).

En lo que se refiere a la estructura de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, según el INEC et ál. (2012) es de estructura jerárquica piramidal, la cual se encuentra integrada por seis niveles de categorías excluyentes que facilitan en primera instancia la recolección de datos económicos, luego el análisis y presentación de los mismos. A continuación, la Tabla 8, detalla la estructura esquemática de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas por secciones (literal).

Tabla 8.

Estructura Esquemática de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas por secciones

| CIU | Actividad Económica |
|------------|--|
| A | Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca. |
| B | Explotación de minas y Canteras. |
| C | Industrias Manufactureras. |
| D | Suministro de Electricidad, Gas, Vapor y Aire Acondicionado. |
| E | Distribución de Agua; Alcantarillado, Gestión de Desechos y Actividades de Saneamiento. |
| F | Construcción. |
| G | Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos, Automóviles y Motocicletas. |
| H | Transporte y Almacenamiento. |
| I | Actividades de Alojamiento y Servicio de comidas. |
| J | Información y comunicación. |
| K | Actividades Financieras y de Seguros. |
| L | Actividades Inmobiliarias. |
| M | Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas. |
| N | Actividades de Servicios Administrativos y de apoyo. |
| O | Administración Pública y Defensa; Planes de Seguridad Social de Afiliación Obligatoria. |
| P | Enseñanza. |
| Q | Actividades de atención de la Salud Humana y de Asistencia Social. |
| R | Artes, Entretenimiento y Recreación. |
| S | Otras Actividades de Servicios. |
| T | Actividades de los Hogares como Empleadores; Actividades no Diferenciadas de los Hogares como productores de Bienes y Servicios para uso propio. |
| U | Actividades de Organizaciones y Órganos Extraterritoriales. |

Nota. Tomado de la “Clasificación Nacional de Actividades Económicas” por (INEC et ál., 2012).

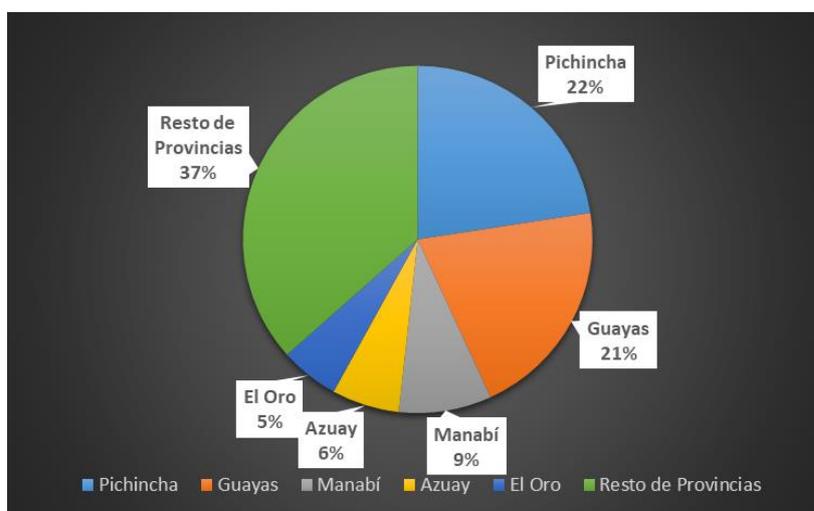
Horna, Guachamín, & Cevallos, et ál. (2009) mencionan la relevancia y el valor del comercio; el cual para ellos “radica en que muchas de las demás actividades económicas tienen alguna relación con el comercio de bienes y/o servicios, lo cual

genera una cadena de negocios de todos los tamaños, desde un vendedor hasta un supermercado” (p. 193). El comercio en el Ecuador, es uno de los sectores más diversificados y estables del país, para Horna, Guachamín, & Cevallos, et ál. las empresa comerciales “ocupan el primer lugar en participación respecto a los ingresos operacionales y pasivos de los diferentes sectores económicos” (2009, p. 195).

Según datos del INEC et ál (2020), el número de empresas comerciales registradas a nivel nacional en el año 2020, es de 290,635. Siendo Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay y El Oro, las cinco principales provincias donde se concentra la mayor parte de empresas comerciales. Conforme a lo mencionado, la Figura 10 detalla el porcentaje de concentración de las empresas comerciales activas en el año 2020 en el Ecuador.

Figura 10.

Concentración de empresas comerciales activas en el Ecuador, por provincias en el año 2020



Nota. Tomado y Adaptado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

Como se ha mencionado en esta investigación, en el Ecuador las empresas se encuentran clasificadas según su tamaño, estas pueden ser grandes, medianas A y B, pequeñas y micro empresas. Por lo tanto, y en relación a lo antes mencionado, el INEC et ál. (2020), menciona que del 21% de las empresas comerciales en la provincia del Guayas, el 90.10% las conforman las micro, pequeñas y mediana empresa (Mipymes). Esto, se puede visualizar mediante la Tabla 9, la cual expresa y detalla el número de unidades de negocio comerciales activas según su tamaño, en la provincia del Guayas durante el año 2020.

Tabla 9.

Número de empresas comerciales activas según su tamaño, en la provincia del Guayas, año 2020

| Tamaño de empresa | Número de empresas activas | Participación |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Grande | 539 | 0.90% |
| Mediana A | 799 | 1.34% |
| Mediana B | 656 | 1.10% |
| Pequeña | 4,627 | 7.73% |
| Microempresa | 53,222 | 88.94% |

Nota. Tomado y Adaptado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

Las Mipymes comerciales en la provincia del Guayas, suman la cantidad de 59,304, de las cuales en el cantón Guayaquil se encuentran radicadas 41,028 de estas, es decir aproximadamente el 70% del total de la provincia. (INEC et ál., 2020). Hecha esta salvedad y siguiendo el mismo contexto, mediante la figura 11; se muestra las ventas anuales de este tipo de unidad de negocio comercial, en la ciudad de Guayaquil durante los últimos 5 años (2016-2020).

Figura 11.

Ventas anuales expresadas en dólares, de las Mipymes comerciales en Guayaquil periodo 2016-2020



Nota. Tomado y Adaptado de “Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020” por (INEC et ál., 2020).

1.2 Marco Conceptual

Empresa

Segun Sánchez la empresa como unidad de organización está “dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos” (2015, p. 129).

Organización

Para Velásquez la organización es “un sistema socio-técnico abierto, el cual posee relaciones de entradas de insumos, salidas de productos y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o

propósito, permitiendo su permanencia e interrelacionarse con su entorno” (2007, p. 132).

Micro Empresa

Según Moran (2015), la microempresa es:

“la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras, que tiene objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los USD 100 000 y el número de trabajadores no sobrepasa los 10, incluyendo el dueño. Aplican la autogestión y tienen gran capacidad de adaptarse al medio” (2015, citado de Torres, Luis (2005), p. 16).

Pequeña Empresa

Iavarone (2012) considera a las pequeñas empresas como aquellas que poseen menos de 20 trabajadores en su nómina final de empleados.

Mediana Empresa

Iavarone et ál. (2012) las considera como “aquellas que cuentan con una plantilla comprendida entre 50 y 250 empleados, tienen un activo neto comprendido entre 1,2 y los 2,7 millones de euros y un volumen de ventas que oscila entre los 5 y los 10,7 millones” (p. 10).

Competencia Laboral

Para Vargas (2004) la competencia laboral es la “capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia

laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” (p. 9).

Sector económico

Sánchez (2016), menciona que el sector económico es la parte del producto o resultante, al dividir las actividades económicas de un país, teniendo en cuenta diferentes factores como el valor añadido de los bienes o servicios producidos.

Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva según Díaz (2009), se origina del valor que una organización crea para sus compradores, la cual se divide en dos tipos básicos de ventaja competitiva; costos bajos o diferenciación.

Actitud

En su estudio, Escalante, Reppeto, & Mattinello definen a la actitud como el “estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona” (2012, citado de Allport (1935), p. 16).

Aptitud

Para Fingermann (2016) la aptitud es una condición de las personas que les permite desempeñarse de manera adecuada en una actividad, y depende de condiciones adquiridas e innatas.

Capacitación

Chiavenato, et ál. (2009) indica que la capacitación es “el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización” (p. 371).

Conocimiento

Para Chiavenato, et ál. (2009) el conocimiento es “una mezcla de experiencia condensada, valores de informaciones contextuales y discernimiento de una persona, el cual proporciona una estructura para la evaluación y la incorporación de nuevas experiencias e informaciones” (p. 401).

Habilidad

“Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado” (Chiavenato, et ál., 2009, p. 50).

Prestaciones

Según Chiavenato, et ál. (2009), las prestaciones son “son pagos económicos indirectos que se ofrecen a los trabajadores e incluyen la salud y la seguridad, las vacaciones, las pensiones, las becas para educación, los descuentos en productos de la compañía, etcétera” (p. 344).

Jornada Laboral

La jornada laboral para Chiavenato, et ál., “representa el número de horas diarias, semanales o mensuales que el colaborador debe cumplir en razón de su contrato individual de trabajo y para satisfacer el horario laboral convenido colectivamente” (2009, p. 519).

Reclutamiento

El reclutamiento es “un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización” (Chiavenato, et ál., 2009, p. 117).

1.3 Marco Referencial

Este apartado de la investigación, hace referencia a las investigaciones, tesis de grado o estudios, las cuales serán de gran aporte y significancia para el desarrollo de la presente investigación de grado; previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

Es así, como destaca el artículo de revista el cual se titula “Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario”, la investigación fue realizada por Castro, Luna, & Erazo (2020), la cual tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión de Talento Humano, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los empleados dentro de esta institución financiera. Para desarrollar esta investigación, manipularon, definieron y se apoderaron de las dos variables de estudio; Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral, las mismas de esta investigación en curso.

Por otra parte, Guerrero, González, & Maldonado et ál. (2020) en su investigación titulada “Gestión del talento humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador” la cual se realizó con el propósito de realizar un análisis comparativo de la gestión del talento humano en tres sectores manufactureros de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Para desarrollarlo, inició con una revisión bibliográfica del talento humano y la metodología fue de tipo descriptivo y explicativo. Se concluyó en la investigación, que el sector económico que presentó la mejor administración del talento humano; fue el de elaboración de prendas de vestir.

También, el estudio con título “Modelo de Reclutamiento y Selección de Personal para el área comercial de Instituciones Financieras” por Veintimilla & Velasquez et ál. (2017), describe los modelos de reclutamiento y selección de personal que aplican las instituciones financieras del cantón Latacunga para las áreas comerciales. Se concluye e identifica en este estudio, la relación que existe entre el modelo de negocio de este tipo de empresas y la rotación de personal, en el que destaca el modelo por competencias; el cual es el más adecuado para las cooperativas de ahorro y crédito que no tienen un modelo definido.

La investigación realizada por Heredia, Becerra, Cajas, & Revelo et ál., en el año (2020), titulada “Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas”, en ella los autores destacan que las organizaciones se encuentran en un medio altamente competitivo y cambiante; concluyendo que, los procesos de reclutamiento y selección de talento humano en las organizaciones constituyen el pilar determinante y diferenciador de la competitividad de la empresa. Como muestra de este estudio, participaron 249 reclutadores, que formaban parte de la población económicamente activa.

Finalmente, la tesis de grado realizada por Garcés (2011) titulada “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato”, fue de gran aporte y referencia para el desarrollo de esta investigación ya que, brinda alternativas que ayudan a detectar las falencias en las empresas y tener la capacidad de brindar la atención debida. La población de este estudio, está representada por los dueños y empleados de la empresa Muebles Garzón.

Con la finalidad de resumir y detallar lo narrado en el marco referencial, se muestra la Tabla 10, la cual es un resumen de las investigaciones, tesis y trabajos referentes e importantes para el desarrollo, estructuración y entendimiento de esta

investigación. Todos estos estudios, poseen una alta relevancia y aporte a la misma, ya que usan como base las variables de estudio; Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral, las cuales son las mismas abordadas en esta tesis de grado.

Tabla 10.

Resumen del Marco Referencial

| Título de la Investigación | Autor(es) | Año | País | Población | Hallazgos de la Investigación |
|--|-----------------------------------|------------|-------------|--|--|
| Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario | Castro, Luna, & Erazo | 2020 | Ecuador | 25 funcionarios del Banco Solidario de la Sucursal de Cuenca | El modelo de gestión de talento humano propuesto, se enmarca en las necesidades institucionales, mediante competencias que permitan potenciar su recurso humano, convirtiéndose en capital organizacional y este permitirá generar ventajas competitivas para la misma. |
| Gestión del talento humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador | Irrera, González, & Maldonado | 2020 | Ecuador | 46 gerentes de organizaciones del sector manufacturero | Se demostró que el análisis de la gestión del talento humano se vuelve trascendental para una empresa, especialmente cuando se comprende la dimensión del impacto de este eslabón sobre el conjunto de las actividades organizacionales que se llevan a cabo. |
| Modelo de Reclutamiento y Selección de Personal para el área comercial de Instituciones Financieras | Veintimilla & Velasquez | 2017 | Ecuador | 45 Instituciones Financieras del cantón Latacunga | La relación que existe entre el modelo de negocio de este tipo de empresas y la rotación de personal, en el que destaca el modelo por competencias; el cual es el más adecuado para las cooperativas de ahorro y crédito que no tienen un modelo definido |
| Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas | Arredondo, Becerra, Cajas, & Reve | 2020 | Ecuador | 249 reclutadores | Las organizaciones se encuentran en un medio altamente competitivo y cambiante; concluyendo que, los procesos de reclutamiento y selección de talento humano en las organizaciones constituyen el pilar determinante y diferenciador de la competitividad de la empresa. |
| Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato | Garcés | 2011 | Ecuador | 30 Colaboradores de la Empresa Muebles Garzón | Brinda alternativas que ayudan a detectar las falencias en las empresas y tener la capacidad de brindar la atención debida. |

1.4 Marco Legal

En lo que se refiere a la gestión de talento humano y su repercusión en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales, estas deben acogerse a normas, leyes, obligaciones y restricciones; las cuales están estipuladas tanto en la Constitución de la República del Ecuador, como en la Ley de Compañías y el Código de Trabajo. Estas leyes de detallan a continuación.

Constitución de la República del Ecuador

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) que desempeñan sus actividades en el sector comercial, deben regirse a las leyes estipuladas en la Constitución de la República del Ecuador (2008), la cual en sus distintas secciones y artículos indican lo siguiente:

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

Art. 43.- El Estado garantizará a las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia los derechos a:

1. No ser discriminadas por su embarazo en los ámbitos educativo, social y laboral.
2. La gratuidad de los servicios de salud materna.
3. La protección prioritaria y cuidado de su salud integral y de su vida durante el embarazo, parto y posparto.
4. Disponer de las facilidades necesarias para su recuperación después del embarazo y durante el periodo de lactancia.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad,

Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 289.- La contratación de deuda pública en todos los niveles del Estado se regirá por las directrices de la respectiva planificación y presupuesto, y será autorizada por un comité de deuda y financiamiento de acuerdo con la ley, que definirá su conformación y funcionamiento. El Estado promoverá las instancias para que el poder ciudadano vigile y audite el endeudamiento público.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

Ley de Compañías

En la primera sección de la Ley de Compañías (1999), estipula las disposiciones generales, las cuales destacan los artículos a los que debe someterse toda empresa comercial;

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber: La compañía en nombre colectivo; La compañía en comandita simple y dividida por acciones; La compañía de responsabilidad limitada; La compañía anónima; y, La compañía de

economía mixta. Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma.

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajere obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas.

Art. 9.- Las compañías u otras personas jurídicas que contrajeran en el Ecuador obligaciones que deban cumplirse en la República y no tuvieran quien las represente, serán consideradas como el deudor que se oculta y podrán ser representadas por un curador dativo, conforme al Art. 512 del Código Civil.

Art. 10.- Las aportaciones de bienes se entenderán traslativas de dominio. El riesgo de la cosa será de cargo de la compañía desde la fecha en que se le haga la entrega respectiva.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su

aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Art. 17.- Por los fraudes, abusos o vías de hecho que se cometan a nombre de compañías y otras personas naturales o jurídicas, serán personal y solidariamente responsables:

1. Quienes los ordenaren o ejecutaren, sin perjuicio de la responsabilidad que a dichas personas pueda afectar;
2. Los que obtuvieren provecho, hasta lo que valga éste; y,
3. Los tenedores de los bienes para el efecto de la restitución.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías y Valores, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas, incluyendo tanto los propietarios legales como los beneficiarios efectivos, atendiendo a estándares internacionales de transparencia en materia tributaria y de lucha contra actividades ilícitas, conforme a las resoluciones que para el efecto emita la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías y Valores.

Art. 26.- El ejercicio económico de las compañías terminará cada treinta y uno de diciembre.

Código de Trabajo

Según la comisión de Legislación y codificación del Honorable Congreso Nacional, en el año (2005) ha codificado leyes laborales, las cuales regirán para todo tipo de empresa y se detallan a continuación;

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;

g) Individual, de grupo o por equipo; y,

h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de mayo del 2008.

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo. - El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar.

El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando

peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 48.- Jornada especial. - Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

Art. 49.- Jornada nocturna. - La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos. - Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

2. Capítulo II: Metodología

Este capítulo, tiene como finalidad dar a conocer las técnicas y metodología, empleadas al detectar, recopilar y analizar datos correspondientes a las variables de estudio (Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral), las cuales fueron mencionadas en el capítulo anterior y forman parte del presente estudio.

Más aún, se planteará el tipo de investigación, alcance y tipos de datos con los cuales se efectuará y desarrollará la presente investigación. También, se planteará un objetivo general y la pregunta necesaria del estudio y así, dar lugar a la valoración de cada variable para el correcto diseño y desarrollo de cuestionarios, las cuales serán esquematizadas y se implementarán con el objetivo de obtener la información necesaria y requerida de la muestra calculada y seleccionada en esta investigación.

2.1 Diseño de la Investigación

En lo referente al diseño de esta investigación es cuantitativa, no experimental ya que la finalidad de este diseño es comprobar la veracidad de las hipótesis planteadas en el capítulo anterior. Se debe agregar que las herramientas y técnicas empleadas, sera el cuestionario con preguntas cerradas, las mismas que darán lugar al desempeño laboral como consecuencias de la gestión del talento humano. Una de las ventajas de este diseño lo mencionan Hernández, Fernández, & Baptista, et ál., que es determina de manera “constructiva y comparativa, el fenómeno a partir del análisis de la experiencia de los participantes” (2014, p. 495).

2.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación a utilizarse en este estudio; será descriptivo, ya consiste es detallar, describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos acerca del tema. Hernández, Fernández, & Baptista et ál. (2014) indica que con este estudio, se

busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). A su vez, es necesario aclarar que no interferirá los comentarios y experiencias de los participantes, en los resultados y cuestionarios realizados.

2.3 Enfoque

Existen dos tipos de enfoques en una investigación, cualitativo y cuantitativo. El enfoque de este estudio es cuantitativo, el cual Hernández, Fernández, & Baptista et ál. (2014) indica que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Estos mismo autores, hacen incapie en que cada etapa precede a la otra y no es viable no concretar o culminar una, y al extraer los datos y analizarlos, se debe elaborar un reporte de los resultados obtenidos e interpretarlos conforme a los conocimientos adquiridos.

2.4 Alcance

El alcance de este estudio será de tipo descriptivo, el cual es método de investigación no experimental que busca especificar propiedades y características importantes de la población y gestión del talento humano y, correlacional ya que se desea conocer cuál es la gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil. Para Hernández, Fernández, & Baptista, et ál. los estudios descriptivos buscan “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (2014, p. 92).

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

En esta investigación, la población a tomar en cuenta serán las Mipymes comerciales activas del cantón de Guayaquil; provincia del Guayas. Estas instituciones suman el total de 41,028 empresas activas (INEC et ál., 2020).

2.5.2 Muestra

Con la finalidad de calcular y determinar el tamaño de la muestra, se implementó la fórmula de población finita. En este contexto Reinoso, menciona que;

“se realiza un estudio sobre la función que describe el tamaño de la muestra, cuando el proceso es aleatorio simple, y se analiza su comportamiento cuando aumenta la población. Esto, se fundamenta en la aplicación de las herramientas del análisis matemático, y el cálculo diferencial en funciones de una variable” (2009, p. 40).

Es así, que para el cálculo de la muestra el nivel de confianza utilizado es del 95%, la probabilidad de éxito y fracaso serán del 50% cada una y un margen de error del 5%. Para Reinoso et ál. (2009), cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño, la fórmula utilizada es la siguiente:

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

Donde:

n: representa al tamaño de la muestra,

N: es el tamaño de la población,

Z: es igual al nivel de confianza, si el nivel de confianza utilizado es 95% →

Z=1.96

p: la posibilidad de ocurrencia de un evento,

q: la posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; y,

E: el error de la estimación.

En segunda instancia, se detalla el cálculo y resultado de la muestra de este estudio;

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

N: 41,028; **Z:** 1.96; **p:** 50%; **q:** 50%, $q = 1 - p$; **E:** 5%.

$$n = \frac{41,028 * 0.5 * 0.5}{\frac{(41,028 - 1) * 0.05^2}{1.96^2} + 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380.6055$$

2.6 Instrumento de Investigación

Con la finalidad de recopilar la información necesaria, que dará lugar al análisis y sustento del tema abordado en la investigación, se emplearán cuestionarios estructurados; con preguntas cerradas de la muestra seleccionada.

2.6.1 Cuestionarios

Los cuestionarios son utilizados en todo tipo de encuestas, y en fenómenos sociales, es el instrumento más utilizado para recolectar datos de una muestra seleccionada (Hernández, Fernández, & Baptista, et ál., 2014). Consisten en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el cual debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis del caso de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, et ál., 2014, citado de Chasteauneuf, 2009 y Brace, 2013, p. 217).

El contenido de las preguntas de un cuestionario es muy variado, tanto como el aspecto que mide. Es así, como se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (Hernández, Fernández, & Baptista, et ál., 2014). Para estos autores, las preguntas cerradas son aquellas que “contienen opciones de respuesta previamente delimitadas y resultan más fáciles de codificar y analizar” (2014, p. 217).

Por otra parte, este cuestionario estará conformado por 11 preguntas cerradas las mismas que, se encuentran estructuradas por la escala de Likert. Las denominadas “escalas de Likert” según Matas son “instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (2016, citado de Bertram, 2008, p. 39). Este cuestionario, se encuentra detallado en el apartado de Anexos (Anexo 1) de la presente investigación.

2.7 Tipo de Muestreo

Para Otzen & Manterola (2017), una muestra puede ser probabilística y no probabilística. En esta investigación el tipo no probabilístico y por conveniencia de muestreo a utilizar; el cual es un tipo de muestreo que garantiza que todos los individuos involucrado o que conforman la población, poseen las mismas

oportunidades de ser incluidos en una muestra (Otzen & Manterola et ál., 2017). Los mismo autores mencionan que las ventajas de este tipo de muestreo probablístico; es la sencillez y facilidad en su comprensión y así mismo, la rapidez en el cálculo de medias y varianzas.

2.8 Análisis de Datos

El proceso esencial del análisis de datos cuantitativos, para Hernández, Fernández, & Baptista et ál. (2014) consiste en “que recibe datos no estructurados y se estructuran e interpretan” (p. 460). Este proceso de análisis, iniciará al recopilar y extraer datos heterogéneos; no estructurados, los cuales no están expresados de forma cuantificable o numérica. Estos datos, serán interpretados y estructurados por los investigadores, mediante la técnica descriptiva y serán presentados mediante una forma y esquema narrativa (Hernández, Fernández, & Baptista, et ál., 2014). Es por esto, que los mismos autores mencionan que el reporte cualitativo “es una exposición narrativa donde se presentan los resultados con todo detalle” (2014, citado de Savin-Baden y Major, 2013, Neuman, 2009 y Merriam, 2009, p. 510).

3. Capítulo III: Resultados

En este capítulo, se presentarán los resultados obtenidos a partir de la recolección de información y análisis de cada una de las preguntas que conformaban las encuestas.

Pregunta demográfica

En relación a la figura 12 muestra que, el 41% de los encuestados se encuentra en el rango de edad entre 18 a 25 años de edad. También, las personas de 26 a 35 años de edad, forman parte del 34% de encuestados, y el 11% de los mismos se encuentran en el rango de edad entre 36 a 45 años. Para finalizar, el menor porcentaje lo conforman las personas entre 46 a 55 años de edad (8%) y los encuestados entre 56 a 65 años de edad (6%). Así mismo, se mostrará la tabla 11 la cual muestra la frecuencia de los resultados a partir de las respuestas otorgadas por los encuestados.

Figura 12.

Rango de edad de los encuestados

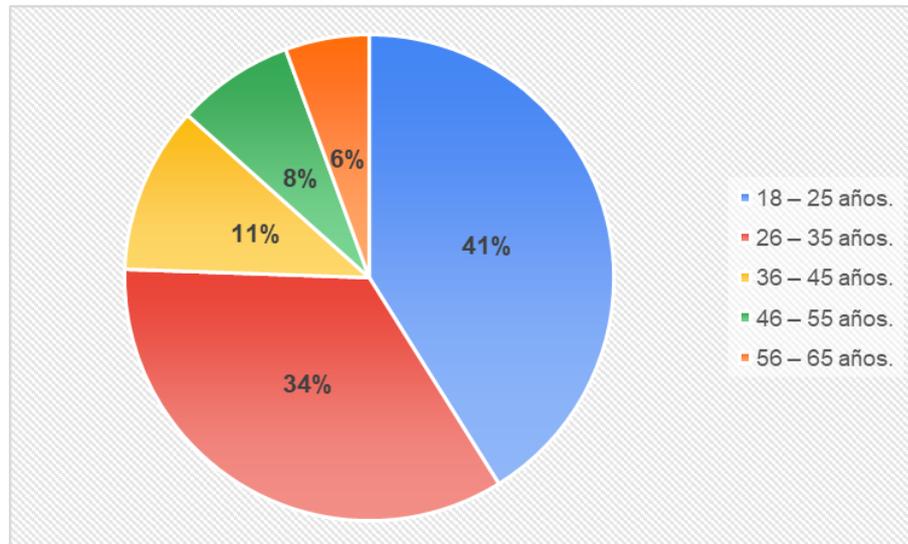


Tabla 11.

Tabla de Frecuencia – Pregunta 1

| X | f | FR | % | F |
|----------------|------------|-------------|-------------|----------|
| 18 – 25 años. | 156 | 0.41 | 41.05% | 156 |
| 26 – 35 años. | 130 | 0.34 | 34.21% | 286 |
| 36 – 45 años. | 42 | 0.11 | 11.05% | 328 |
| 46 – 55 años. | 29 | 0.08 | 7.63% | 357 |
| 56 – 65 años. | 23 | 0.06 | 6.05% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

Preguntas sobre la Gestión del Talento Humano

La figura 13, muestra la opinión que tienen los encuestados acerca de la gestión del talento humano en la empresa que laboran, en la cual el 32% de ellos;

están de acuerdo en que, es correctamente efectuada dicha gestión en la empresa en la cual se desempeñan. El 21% de estos, está en desacuerdo y el 24% de los encuestados se encuentra indeciso acerca de la gestión del talento humano, y comparten criterio (11%) tanto las personas totalmente convencidas y las que no. También, se detalla mediante la tabla 12; la frecuencia de los resultados a partir de las respuestas otorgadas por los encuestados.

Figura 13.

Opinión de los encuestados acerca de la gestión del talento humano

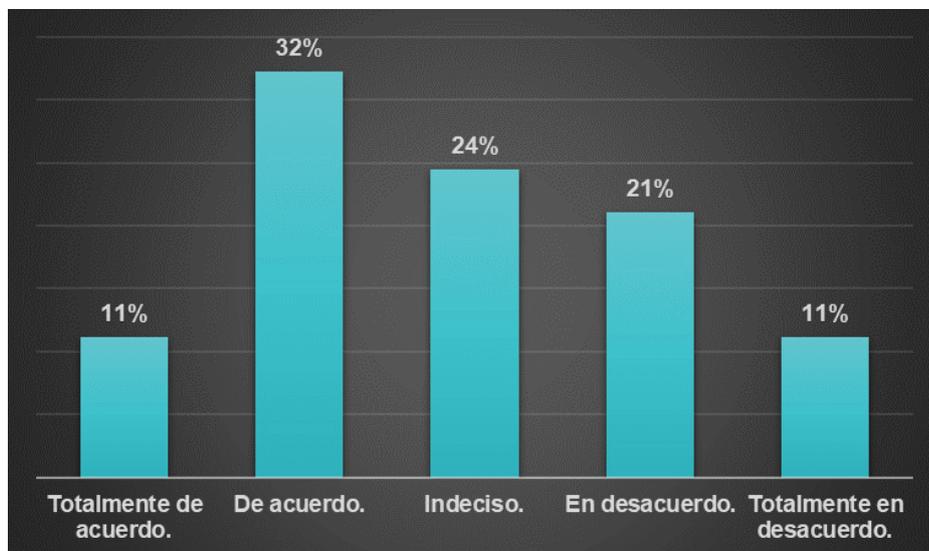


Tabla 12.

Tabla de Frecuencia – Pregunta 2

| X | f | FR | % | F |
|---------------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Totalmente de acuerdo. | 42 | 0.11 | 11.05% | 42 |
| De acuerdo. | 122 | 0.32 | 32.11% | 164 |
| Indeciso. | 92 | 0.24 | 24.21% | 256 |
| En desacuerdo. | 81 | 0.21 | 21.32% | 337 |
| Totalmente en desacuerdo. | 43 | 0.11 | 11.32% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

En este mismo contexto, la tabla 13 muestra las áreas en las que; según los encuestados, la gestión del talento humano es correctamente efectuada. Destacan con un 24% y 18%, las áreas Administrativas y Comercial, también el 9% de los encuestados opinan que en ningún área de la empresa en que laboran, es aplicada correctamente la gestión del talento humano y así mismo, el 3% de ellos opinan que, solo en las áreas Financieras, Marketing y en la Gerencia es aplicada de manera correcta dicha gestión.

Tabla 13.

Áreas en las que es aplicada correctamente la gestión del Talento Humano

| Respuestas | Porcentaje |
|--|-------------------|
| c. Administrativa. | 24% |
| b. Comercial. | 18% |
| d. Informática y Soporte Técnico. | 10% |
| e. Abastecimiento. | 10% |
| a. Contabilidad. | 9% |
| Ninguna | 9% |
| b. Comercial., c. Administrativa. | 6% |
| a. Contabilidad., c. Administrativa. | 4% |
| a. Contabilidad., b. Comercial., c. Administrativa., d. Informática y Soporte Té | 3% |
| a. Contabilidad., c. Administrativa., d. Informática y Soporte Técnico. | 1% |
| a. Contabilidad., c. Administrativa., e. Abastecimiento. | 1% |
| c. Administrativa., e. Abastecimiento. | 1% |
| Financiero | 1% |
| Gerencias | 1% |
| Marketing | 1% |

Pregunta sobre la Experiencia Laboral

A continuación, la figura 14 detalla el número de personas que consideran que la experiencia en la compañía en la cual desempeñan sus labores ha sido satisfactoria y gratificante. Del total de encuestados, 14 de ellos están totalmente de acuerdo, 43 de ellos están de acuerdo y 16; indecisos. Así mismo; en desacuerdo estuvieron 17 personas, las cuales no han tenido una experiencia satisfactoria y gratificante. La tabla 14 a continuación, mostrará la frecuencia de estos resultados.

Figura 14.

Experiencia satisfactoria de los encuestados

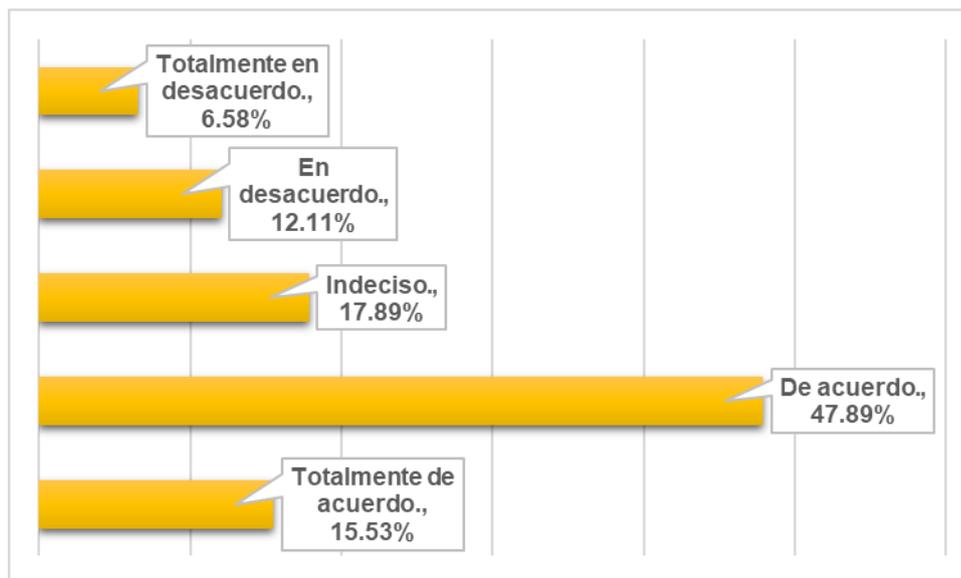


Tabla 14.

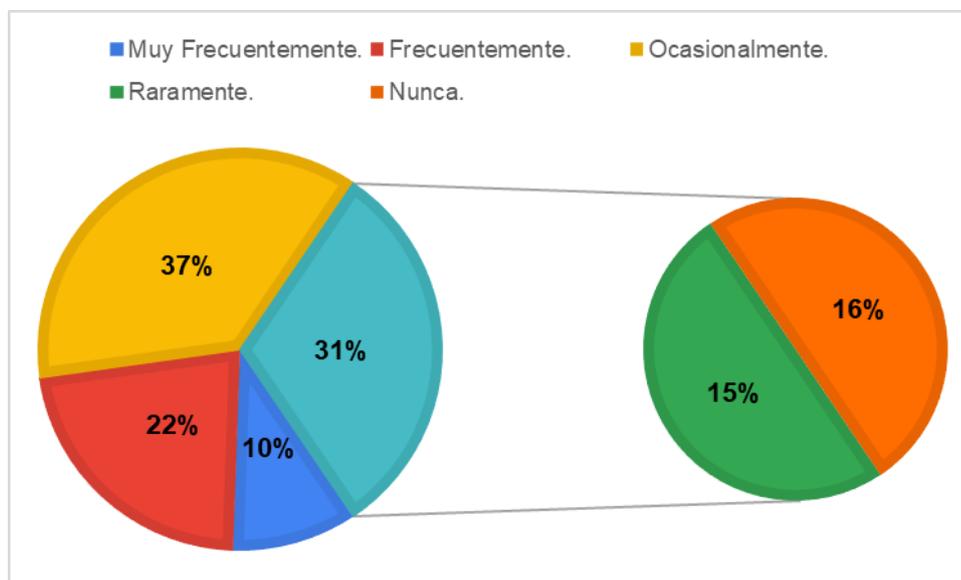
Tabla de Frecuencia – Pregunta 4

| X | f | FR | % | F |
|--------------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Totalmente de acuerdo | 59 | 0.16 | 15.53% | 59 |
| De acuerdo | 182 | 0.48 | 47.89% | 241 |
| Indeciso | 68 | 0.18 | 17.89% | 309 |
| En desacuerdo | 46 | 0.12 | 12.11% | 355 |
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 0.07 | 6.58% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

Preguntas sobre la Capacitación al personal

Figura 15.

Personas que han recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora



La figura 15, muestra el porcentaje de personas que han recibido asesoría o capacitación coordinada por el departamento de Recursos Humanos de la empresa en la cual laboran. De ellos, el 16% nunca ha recibido capacitación y el 15% raramente, el 37% del total de los encuestados en algunas ocasiones ha recibido asesoría o capacitación coordinada por el departamento de Recursos Humanos. Solo un 10% de la muestra, muy frecuentemente se encuentra en capacitación, siendo así la minoría en porcentaje.

Hay que mencionar, que de las personas que han recibido capacitación o asesoría en la empresa que laboran, al 22% de los capacitados casi siempre le reflejó un resultado positivo en sus labores, el 37% de ellos usualmente vieron reflejados resultados positivos y el 17% casi nunca. Estos resultados se pueden observar en la figura 16, la cual se muestra a continuación. Así mismo, las tablas 15 y 16 mostrarán según corresponda, la frecuencia a estos resultados.

Figura 16.

Resultados positivos de la capacitación

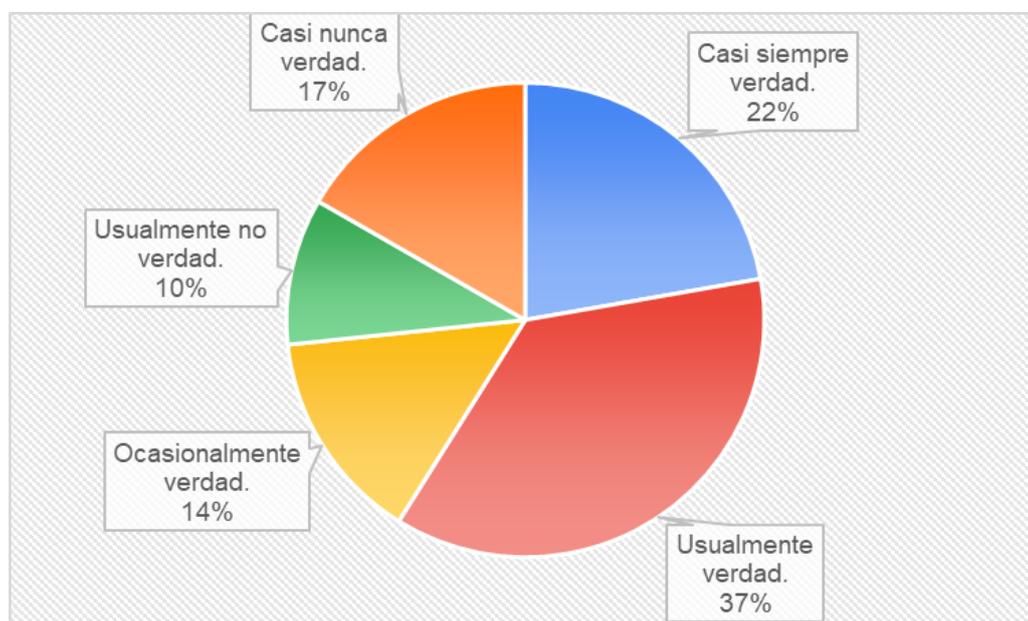


Tabla 15.*Tabla de Frecuencia – Pregunta 5*

| X | f | FR | % | F |
|--------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Muy Frecuentemente | 38 | 0.10 | 10.00% | 38 |
| Frecuentemente | 84 | 0.22 | 22.11% | 122 |
| Ocasionalmente | 139 | 0.37 | 36.58% | 261 |
| Raramente | 59 | 0.16 | 15.53% | 320 |
| Nunca | 60 | 0.16 | 15.79% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

Tabla 16.*Tabla de Frecuencia – Pregunta 6*

| X | f | FR | % | F |
|-----------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Casi siempre verdad | 84 | 0.22 | 22.11% | 84 |
| Usualmente verdad | 139 | 0.37 | 36.58% | 223 |
| Ocasionalmente verdad | 55 | 0.14 | 14.47% | 278 |
| Usualmente no verdad | 38 | 0.10 | 10.00% | 316 |
| Casi nunca verdad | 64 | 0.17 | 16.84% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

Preguntas sobre las Metas trazadas en el área

La figura 17 muestra la frecuencia en la cual las áreas dentro de las Mipymes comercial de la ciudad de Guayaquil, se trazan metas u objetivos a corto, mediano o largo plazo. Del total, el 61% de los encuestados en las áreas que laboran si se trazan

metas u objetivos (29% de ellos Muy Frecuentemente y 32% Frecuentemente). Es preciso indicar, que el 7% de ellos; en las áreas que se desempeñan, nunca se han trazado metas u objetivos. También, la tabla 17 muestra la frecuencia de los resultados en esta consulta a los encuestados.

Figura 17.

Frecuencia en la que las áreas se trazan metas u objetivos

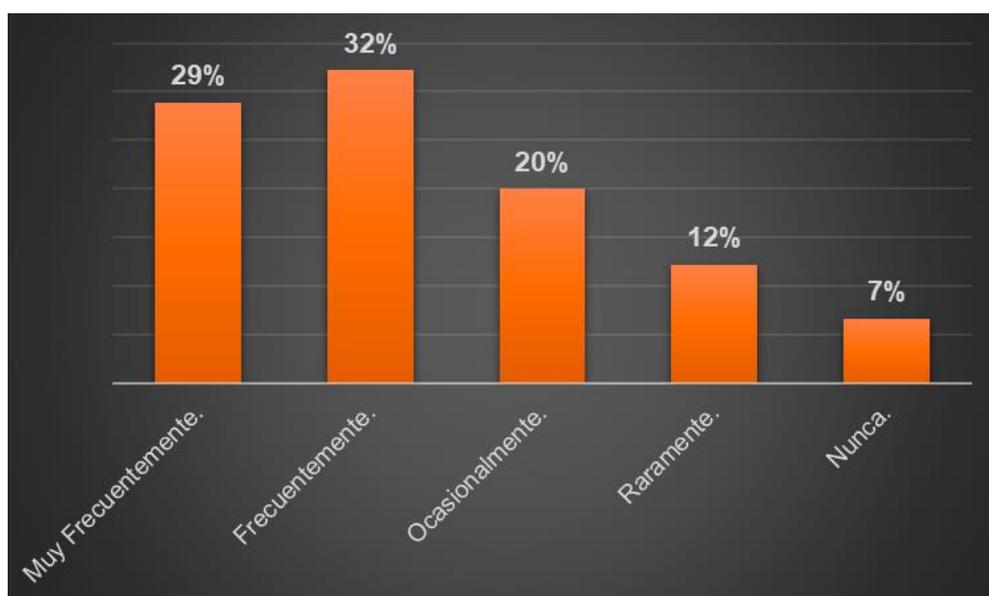


Tabla 17.*Tabla de Frecuencia – Pregunta 7*

| X | f | FR | % | F |
|--------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Muy Frecuentemente | 110 | 0.29 | 28.95% | 110 |
| Frecuentemente | 122 | 0.32 | 32.11% | 232 |
| Ocasionalmente | 76 | 0.20 | 20.00% | 308 |
| Raramente | 46 | 0.12 | 12.11% | 354 |
| Nunca | 26 | 0.07 | 6.84% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

En lo que se refiere al reconocimiento recibido por parte de su línea de jefatura al lograr o alcanzar estas metas u objetivos, el 27% de los encuestados recibe frecuentemente el reconocimiento por parte de sus jefes, el 30% ocasionalmente y el 17% nunca. Esto se puede visualizar mediante la tabla 18, la cual se muestra a continuación.

Tabla 18.*Reconocimiento por parte de la jefatura al lograr los objetivos trazados*

| Respuestas | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|
| Muy Frecuentemente. | 11% |
| Frecuentemente. | 27% |
| Ocasionalmente. | 30% |
| Raramente. | 16% |
| Nunca. | 17% |

Pregunta sobre el Equipo de Trabajo

En lo referente a la comunicación afectiva, en los equipos de trabajo que conforman las personas encuestadas; el 62% de estos frecuentemente poseen una comunicación afectiva y amigable dentro del equipo de trabajo (38% muy frecuentemente y 28% frecuentemente), el 16% de personas ocasionalmente y el 9% nunca han tenido una comunicación afectiva y amigable con su equipo. Esto está reflejado y demostrado en la figura 18, la cual se muestra a continuación. Así mismo, mediante la tabla 19 se detalla la frecuencia de las respuestas de los empleados de este tipo de negocio.

Figura 18.

Comunicación afectiva y amigable en el equipo de trabajo

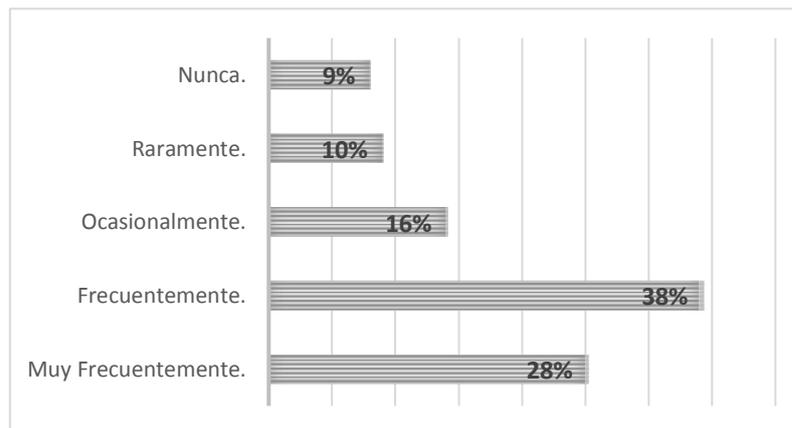


Tabla 19.

Tabla de Frecuencia – Pregunta 9

| X | f | FR | % | F |
|--------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Muy Frecuentemente | 106 | 0.28 | 27.89% | 106 |
| Frecuentemente | 144 | 0.38 | 37.89% | 250 |
| Ocasionalmente | 59 | 0.16 | 15.53% | 309 |
| Raramente | 38 | 0.10 | 10.00% | 347 |
| Nunca | 33 | 0.09 | 8.68% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

En este mismo contexto, las personas que casi siempre cuentan con el apoyo de su equipo de trabajo, son el 29% del total. El 41% de estos, usualmente cuenta con el apoyo de su equipo de trabajo y el 9% por ocasiones. Para concluir, el 10% de los empleados encuestados casi nunca cuentan con el apoyo del equipo laboral en el cual tienen participación, lo antes mencionado se puede visualizar mediante la figura 19.

Figura 19.

Apoyo del equipo de trabajo

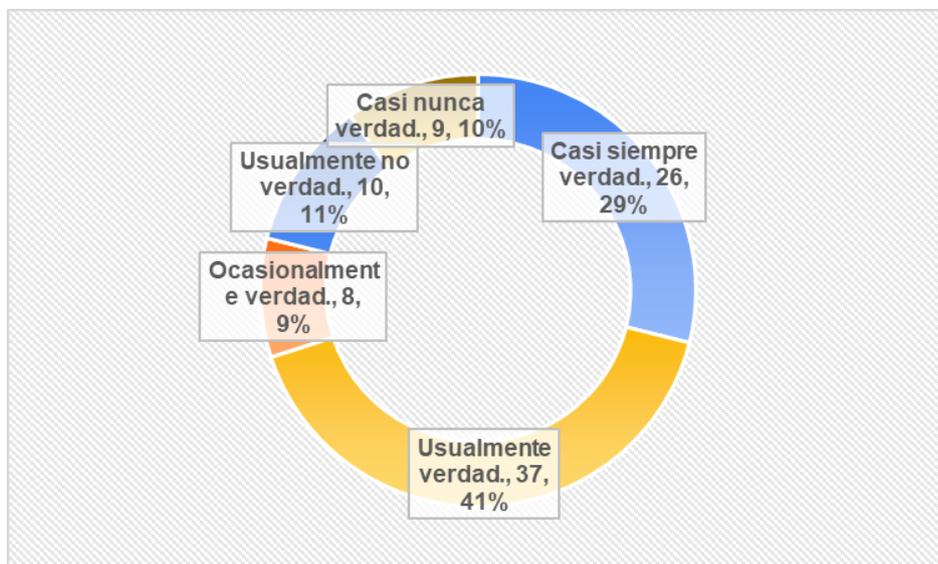


Tabla 20.*Tabla de Frecuencia – Pregunta 10*

| X | f | FR | % | F |
|-----------------------|------------|-------------|-------------|----------|
| Casi siempre verdad | 110 | 0.29 | 28.95% | 110 |
| Usualmente verdad | 156 | 0.41 | 41.05% | 266 |
| Ocasionalmente verdad | 34 | 0.09 | 8.95% | 300 |
| Usualmente no verdad | 42 | 0.11 | 11.05% | 342 |
| Casi nunca verdad | 38 | 0.10 | 10.00% | 380 |
| TOTALES | 380 | 1.00 | 100% | |

Pregunta sobre el Ambiente Laboral

A continuación, la Tabla 21 muestra los eventos que más afectan al ambiente laboral en las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil, los cuales fueron calificados por las personas encuestadas, con rango del 1 al 5, siendo 1; la calificación en la cual tiene muy poca afectación en el ambiente laboral y 5; como una afectación significativa (demasiado). Destaca que el 22% de los encuestados califican al Ambiente Laboral como una afectación regular en las Mipymes comerciales, el 24% califica a la Remuneración como un factor determinante en la afectación en el ambiente laboral de este tipo de personas y así mismo, la política de incentivos (premios, ingresos extras) es calificada como un evento que tiene mucha influencia en la afectación del clima laboral de las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 21.

Eventos que afectan al clima laboral

| Opciones | 1 - muy poco | 2 - poco | 3 - regular | 4 - mucho | 5 - demasiado |
|---|---------------------|-----------------|--------------------|------------------|----------------------|
| Ambiente Laboral | 21% | 22% | 22% | 13% | 21% |
| Instalación e Infraestructura de la empresa | 22% | 20% | 26% | 17% | 16% |
| Remuneración | 20% | 20% | 21% | 14% | 24% |
| Política de Incentivos | 20% | 21% | 20% | 23% | 16% |
| Carga Laboral | 14% | 20% | 22% | 19% | 24% |

Conclusiones

Una vez concluida la presente investigación y cumplido cada uno de los objetivos planteados, se concluye que se realizó la investigación bibliográfica sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, en la cual se destaca a la gestión del talento humano como el conjunto de procesos que una unidad de negocio pone en marcha, a través del Departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de atraer, captar e incorporar nuevos colaboradores los cuales aporten de manera significativa a la empresa. Es preciso aclarar que no sólo la gestión del talento humano se enfoca en los nuevos colaboradores, también de los que ya conforman la empresa y su estabilidad y desarrollo dentro de ella.

En lo referente al marco referencial, se considera investigaciones que aportan significativamente y sirven de antecedente del presente estudio, afirman que el modelo de gestión del talento humano se enfoca en las necesidades institucionales, con el objetivo de potenciar al recurso humano, convirtiéndolo en capital organizacional. Así mismo, indican lo trascendental que es el análisis de la gestión del talento humano al comprender la dimensión del impacto del mismo, sobre las actividades organizacionales. En las empresas, el desempeño laboral está orientado hacia la excelencia y para lograrla, debe existir una constante evaluación y capacitación al recurso humano las cuales deben estar en sinergia, o en función a las actividades que desempeña cada colaborador.

En cuanto al marco metodológico que se llevó a cabo en presente trabajo de tesis, posee un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, el mismo que es método de investigación no experimental. La información de la muestra, fue obtenida a través de fuentes secundarias, disponible en el portal del INEC, tesis de grado, revistas e

investigaciones científicas. Así mismo, la recolección de datos dada la muestra, se realizó mediante cuestionarios estructurados a 380 colaboradores de Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil.

Con respecto al análisis de resultados, se identificó que, la gran parte de los empleados que conforman esta unidad de negocio, se encuentran en el rango de edad de 18 a 35 años de edad. Al no contar con suficiente capital financiero para tener la posibilidad de invertirlo en capacitación al personal, las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil pierden la opción de enriquecer tanto en conocimiento y habilidades a sus empleados, y estos, efectividad y eficiencia a la hora de desarrollar sus labores. Es así, como a partir de la muestra encuestada y analizada, se concluye que el personal capacitado en este tipo de empresa se ve reflejado un incremento en su desempeño laboral es decir, un aporte positivo, a partir de mencionada capacitación.

Por otro lado, indistintamente del tipo de empresa y la actividad económica a la que se dedique, es necesario y fundamental el trazarse metas u objetivos los cuales señalan el accionar de la empresa y el éxito de la misma. Deben existir metas a corto, mediano y largo plazo, las cuales pueden ser cambiantes dependiendo los factores que influyen en ellas y los recursos con los que cuente la empresa para lograr cada uno de ellos. La gran mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas comerciales, se trazan objetivos los cuales; al ser alcanzados con la ayuda y participación de sus empleados, son ocasionalmente reconocidos por la línea de jefatura. Este reconocimiento laboral, impacta directamente en la productividad de los equipos de trabajo.

Las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil, al ser empresas que cuentan con un rango no mayor a 250 empleados, las vuelve una unidad de negocio cerrada, en la cual existe muy frecuentemente una comunicación efectiva y amigable dentro de los equipos de trabajo. Esta comunicación efectiva, permitirá la coordinación laboral, la planificación de actividades y alianzas entre áreas de una empresa, originando sinergia y agilidad en muchos procesos.

Finalmente, este trabajo concluye que la esencia de la gestión del talento humano es la constante búsqueda del desarrollo, integración e involucramiento del recurso humano, mejorando, fortaleciendo y elevando las competencias de cada uno de los colaboradores de la unidad de negocio. También, es parte fundamental al permitir la comunicación entre trabajadores y el involucramiento de cada uno de ellos, dependiendo de las necesidades y deseos de los colaboradores con el objetivo de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional. Esta ayuda repercute en el desempeño laboral, ya que la gestión del departamento de Talento humano incide en este, afectando o fortaleciendo la calidad del servicio o producto ofertado en el mercado por parte de la empresa, en el cual el colaborador involucra sus habilidades interpersonales y competencias profesionales las cuales incidirán en los resultados de la organización.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas y detalladas en el presente estudio, están dirigidas a las Mipymes del sector comercial de la ciudad de Guayaquil. Por lo antes expuesto, se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

En primera instancia, es importante evaluar la situación actual de la unidad de negocio, con el objetivo de conocer las falencias y necesidades de la empresa en cuanto a la gestión del talento humano y así, tener la capacidad de establecer acciones, tomar decisiones y trazarse objetivos, a corto, mediano y largo plazo. Construir a partir de esto, permitirá a las Mipymes comerciales identificar el grado de compromiso del personal con el que cuenta, sus fortalezas, debilidades y recursos claves para su promoción y crecimiento.

Otra recomendación importante y a su vez necesaria en este tipo de empresas es; establecer rutas de crecimiento laboral, líneas de carrera y así los empleados tengan conocimiento de cuál es el camino profesional que pueden transitar dentro de la organización. Por ende, el colaborador no debe sentir que se encuentra en un estancamiento profesional y pensar en emigrar a otra empresa. Una vez establecida esta ruta, el colaborador se sentirá mucho más comprometido con su trabajo y a través de la fidelización mediante los incentivos, remuneraciones, buen trato y capacitaciones, tener la posibilidad de ir construyendo o desarrollando un buen ambiente laboral, incentivando al liderazgo y creando nuevos retos.

Si bien es cierto, la mayoría de las Mipymes comerciales no cuentan con capital financiero para invertirlo en la capacitación de su personal, puesto que estas unidades de negocio cuentan con un nivel de ingreso limitado y a su vez, con una gran

cantidad de empleados. Mencionado esto, se recomienda a este tipo de unidad de negocio coordinar con sus empleados, la inscripción y participación en cursos dictados u ofrecidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI), estos cursos o seminarios no tienen ningún costo y poseen un alto impacto en la adquisición de conocimientos empresariales. También, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Personal (SECAP), coordina, ofrece cursos de capacitación de igual manera, sin ningún costo y con temas de relevancia en el ámbito en el que se desenvuelve este tipo de organizaciones. En este contexto, el Departamento de Recursos Humanos debe establecer parámetros de evaluación frecuente y así conocer el estado de conocimiento de cada empleado y los aspectos en los que se debe enfocar el mismo, para desarrollarse.

Para finalizar, se recomienda e invita a realizar estudios en referencia a las variables analizadas en esta tesis de grado; gestión del talento humano y desempeño laboral, y poder evidenciar la incidencia que tiene una sobre otra para los demás sectores económicos a nivel nacional. Esto, originaría la oportunidad de evaluar otro tipo de unidad de negocio del mismo sector económico y aportar a la mejora de la productividad del sector comercial y activación de la economía en el Ecuador.

Referencias

- Agudelo, B. (Junio de 2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 116-137. doi:10.18041/1900-3803/entramado.1.5383
- Aguiar, V., Arghoty, A., Burgos, S., Gualavasí, M., Onofa, M., Ruiz, P., & Sáenz, M. (2013). *Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa*. Obtenido de Ministerio de Industrias y Productividad: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52085.pdf>
- Alveiro, C. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121. doi:10.17162/riva.v7i1.1417
- Bohrt, R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. 123-131. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a15.pdf>

- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (Enero de 2020). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA LABORAL EN EL BANCO SOLIDARIO. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 184-203. doi:10.36390/telos221.13
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Vol. Tercera Edición). México D.F.: McGrawHill.
- Congreso Nacional. (2005). *Código de Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Díaz, I. (Junio de 2009). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación? *Economía y Desarrollo*, 101-114. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541313005>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Obtenido de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Escalante, E., Reppeto, A., & Mattinello, G. (2012). EXPLORACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ACTITUD HACIA LA ESTADÍSTICA EN ALUMNOS DE PSICOLOGÍA. *Liberabit. Revista de Psicología*, 15-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68623931003.pdf>
- Fingermann, H. (11 de Noviembre de 2016). *La actitud o la aptitud en el aprendizaje*. Obtenido de <https://educacion.laguia2000.com/aprendizaje/la-actitud-o-la-aptitud-en-el-aprendizaje>

- Garcés, R. (2011). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato*. Obtenido de [Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas]: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1083/1/433%20Ing.pdf>
- Guerrero, P., González, M., & Maldonado, J. (Diciembre de 2020). Gestión del talento humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador. *UTA-Ecuador*, 17-26. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1015/938>
- Heredia, S., Becerra, M., Cajas, V., & Revelo, R. (2020). Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas. 593 *Digital Publisher*, 173-180. doi:10.33386/593dp.2020.6.329
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6ta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. 593 *Digital Publisher*, 398-409. doi:10.33386/593dp.2020.6-1.436
- Horna, L., Guachamín, M., & Cevallos, T. (2009). Análisis de mercado del sector comercio al por mayor y al por menor, código CIU sección G, bajo un enfoque de concentración económica en el caso ecuatoriano durante el período 2000 - 2008. *Revista Politécnica*, 30, 192-200. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/5545>
- Iavarone, P. (2012). *COSTOS POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN: SU APLICACIÓN A LA INDUSTRIA PANIFICADORA*. Obtenido de

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5230/iavaronitabajodeinvestigacion.pdf

INEC. (Junio de 2012). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*. Obtenido de [Instituto Nacional de Estadísticas y Censos]: <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>

INEC. (2020). *Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020*. Obtenido de [Instituto Nacional de Estadísticas y Censos]: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>

INEC. (Octubre de 2021). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2020*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censo: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/visualizador-2020/Glosario%20terminos.pdf

Juncos, S. (2008). *Planificación Estratégica de Recursos Humanos: Análisis de una Organización de Salud*. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/junco_silvia_b.pdf

López, R. (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. *PERSPECTIVAS*, 129-152. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>

- Lozano, L. (Agosto de 2007). EL TALENTO HUMANO UNA ESTRATEGIA DE ÉXITO EN LAS EMPRESAS CULTURALES. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 147-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Luciani, L., Zambrano, Á., & González, A. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *COODES*, 313-332. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n3/2310-340X-cod-7-03-313.pdf>
- Manay, G. (Enero de 2012). *LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES) Y SU PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO SOCIAL Y CRECIMIENTO ECONÓMICO DE AMÉRICA LATINA*. Obtenido de <https://www.cesla.com/pdfs/LAS%20MIPYMES%20Y%20SU%20PARTICIPACION%20EN%20EL%20DESARROLLO%20SOCIAL%20Y%20CREMIENTO%20ECONOMICO%20DE%20AMERICA%20LATINA.pdf>
- Matas, A. (2016). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Redie*, 38-47. doi:10.24320/redie.2018.20.1.1347
- Mendoza, D., López, D., & Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 61-78. doi:10.17981/econcuc.15.5.2016.03
- Mendoza, J., Macías, G., & Parrales, M. (2021). DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES ECUATORIANAS: SU EVOLUCIÓN 2015-2020. *Revista Publicando*, 320-337. doi:10.51528/rp.vol8.id2253

- Moran, S. (2015). *IMPACTO ECONÓMICO DE LAS MICROEMPRESAS EN LA PARROQUIA LA UNIÓN DEL CANTÓN BABAHOYO*. Obtenido de [TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ECONOMISTA]: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1928/1/TUBECO001-2015.pdf>
- Moreno, L., Carbajal, S., Cortés, I., Varela, N., & Chávez, E. (Febrero de 2009). GESTION DE TALENTOS: Un reto planteado por la globalización y la competitividad. *Culcyt//Desarrollo Profesional*, 17-30. Obtenido de <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/355/335>
- Naciones Unidas. (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. Obtenido de https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4s.pdf
- Naranjo, R. (Marzo de 2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y Gestión*, 83-114. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a05.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (Septiembre de 2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 163-174. doi:10.33595/2226-1478.12.3.537

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (Septiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pozo, J. (2007). Desarrollo de las PyMES latinoamericanas. El caso de Cuba. *Economía y Desarrollo*, 142(2), 115-135. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541311006>
- Pujol, R., & Osorio, M. (Enero de 2003). *Capital Humano*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>
- Reinoso, M. (2009). El análisis matemático aplicado al cálculo de la muestra. El tamaño de la muestra es (in)finito. *Ciencia UNEMI*, 40-45. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210292>
- Rivera, L. (Septiembre de 2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Ciencias Económicas y empresariales*, 58-71. doi:10.23857/fipcaec.v4i12.65
- Rodríguez, R., & Avilés, V. (Agosto de 2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher*, 191-200. doi:10.33386/593dp.2020.5-1.337
- Saavedra, M., & Hernández, Y. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. *Actualidad Contable Faces*, 122-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25711784011.pdf>
- Sánchez, J. (Febrero de 2016). *Sector Económico*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/sector.html>

Sánchez, V. (2015). LA REDEFINICIÓN DEL PAPEL DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD. *BARATARIA.*, 129-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>

Santucci, M. (2021). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO COMO IMPULSOR DE LA INNOVACIÓN.* Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/18.02.pdf>

SCVS. (Octubre de 2018). *Ley de Compañías.* Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley_Compa%C3%B1as.pdf

Valdés, J., & Sánchez, G. (Diciembre de 2012). LAS MIPYMES EN EL CONTEXTO MUNDIAL: SUS PARTICULARIDADES EN MÉXICO. *Iberofórum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana.*, 126-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>

Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano.* Instituto de Investigaciones.

Vargas, F. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral.* Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf

Veintimilla, J., & Velasquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Boletín Virtual*, 172-193.

Velásquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de*

Administración de Negocios, 129-155. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

Zamora, A. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.

Zott, C., & Amit, R. (2009). Innovación del modelo de negocio: creación de valor en tiempos de cambio. *Universia Business Review*, 108-121. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43312282008.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formato de cuestionario enfocado en la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil

1. ¿Usted en qué rango de edad se encuentra?

- a. 18 – 25 años.*
- b. 26 – 35 años.*
- c. 36 – 45 años.*
- d. 46 – 55 años.*
- e. 56 – 65 años.*

2. ¿Cree usted, que la gestión del talento humano en la empresa que labora es correctamente efectuada?

- a. Totalmente de acuerdo.*
- b. De acuerdo.*
- c. Indeciso.*
- d. En desacuerdo.*
- e. Totalmente en desacuerdo.*

3. En la empresa que usted labora, ¿En qué área a su criterio, es aplicada de manera correcta la gestión del talento humano?

- a. Contabilidad.*
- b. Comercial.*
- c. Administrativa.*
- d. Informática y Soporte Técnico.*
- e. Abastecimiento.*
- f. Bodega.*
- g. Todas las áreas.*
- h. Otra área: _____*

4. En general, ¿Su experiencia en la compañía ha sido satisfactoria y gratificante?

- a. Totalmente de acuerdo.*
- b. De acuerdo.*
- c. Indeciso.*
- d. En desacuerdo.*
- e. Totalmente en desacuerdo.*

5. ¿Ha recibido asesoría o capacitación, coordinada por el departamento de Recursos Humanos de la empresa que labora?

- a. Muy Frecuentemente.*
- b. Frecuentemente.*
- c. Ocasionalmente.*
- d. Raramente.*
- e. Nunca.*

6. ¿Esta capacitación o asesoría recibida, dio o reflejó un resultado positivo en tu labor?

- a. Casi siempre verdad.*
- b. Usualmente verdad.*
- c. Ocasionalmente verdad.*
- d. Usualmente no verdad.*
- e. Casi nunca verdad.*

7. ¿En el área, que usted desempeña sus labores se han trazaron metas u objetivos a corto, mediano y largo plazo?

- a. Muy Frecuentemente.*
- b. Frecuentemente.*
- c. Ocasionalmente.*

d. Raramente.

e. Nunca.

8. ¿Recibe el reconocimiento de su jefe, al alcanzar esas metas u objetivos?

a. Muy Frecuentemente.

b. Frecuentemente.

c. Ocasionalmente.

d. Raramente.

e. Nunca.

9. ¿Existe una comunicación afectiva y amigable dentro de su equipo de trabajo?

a. Muy Frecuentemente.

b. Frecuentemente.

c. Ocasionalmente.

d. Raramente.

e. Nunca.

10. ¿Cuenta con el apoyo de su equipo de trabajo, al realizar cada una de las actividades a su cargo?

a. Casi siempre verdad.

b. Usualmente verdad.

c. Ocasionalmente verdad.

d. Usualmente no verdad.

e. Casi nunca verdad.

11. Según su criterio, acerca de los eventos que más afectan al ambiente laboral en la empresa que usted labora, califique del 1-5 cada una de ellas; siendo 1: muy poco y 5: demasiado.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| <i>Ambiente Laboral</i> | | | | | |
| <i>Instalación e Infraestructura de la empresa</i> | | | | | |
| <i>Remuneración</i> | | | | | |
| <i>Política de Incentivos</i> | | | | | |
| <i>Carga Laboral</i> | | | | | |

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Urrutia Garcia Kenny Alexander, con C.C: 1207007004 autor/a del trabajo de titulación: Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la Ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de septiembre del 2022



f. _____

Nombre: Urrutia Garcia Kenny Alexander

C.C: **1207007004**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------|----|
| TEMA Y SUBTEMA: | Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la Ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021 | | |
| AUTOR(ES) | Urrutia Garcia Kenny Alexander | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Orly Daniel Carvache Franco | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Economía y Empresa | | |
| CARRERA: | Administración de Empresas | | |
| TITULO OBTENIDO: | Licenciado en Administración de Empresas | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 16 de septiembre del 2022 | No. DE PÁGINAS: | 90 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Administración, recursos humanos y gestión del talento humano. | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Talento Humano, Desempeño Laboral, administración, excelencia, cuestionarios, organización. | | |

RESUMEN/ABSTRACT

El presente estudio, aborda la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2021. Esta investigación fue desarrollada en el marco metodológico cuantitativo, con alcance descriptivo de tipo no experimental; por consiguiente, la información que se utilizó es extraída de fuentes secundarias, obtenidas de revistas e investigaciones científicas, tesis de grados y portal del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Se utilizó la herramienta de cuestionarios, estructurado con preguntas cerradas las cuales dieron lugar a la recopilación de la información de las Mipymes comerciales de la ciudad de Guayaquil.

De manera análoga, es preciso mencionar que, entre los hallazgos encontrados se obtuvo que la gestión del talento humano en el elemento funcional de cada organización, la cual se encarga de la administración del recurso humano para la ejecución de las funciones a cargo y así promover la excelencia en el desempeño laboral de cada colaborador. Como resultado, se establece que la gestión del Talento Humano incrementa el desempeño laboral de las Mipymes comerciales en la ciudad de Guayaquil

| | | |
|--|--|--|
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593 958991685 | E-mail: Kenny.urrutia@yahoo.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):: | Nombre: David Coello Salazar | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | |
| | E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec | |

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

| | |
|---|--|
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | |