



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMA

PROCESO DE TITULACIÓN
SEPTIEMBRE – FEBRERO 2020

PROYECTO INVESTIGATIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA
EMPRESA ÁLVAREZ

EGRESADO:
WALTER WILLIAM ALBÁN ÁLVAREZ

TUTOR:
ING. ROSENDO GIL AVILÉS, MBA

AÑO 2020

RESUMEN

Se desarrolla la presente investigación titulada: Gestión de Talento Humano y su Incidencia en el Rendimiento Financiero de la Empresa Álvarez, con el fin de estudiar la problemática que representa la distribuidora, para esto, se ejecuta una investigación documental, donde se toman conceptos de autores nacionales e internacionales sobre la gestión de talento humano y el rendimiento financiero. mediante encuestas dirigidas a los clientes de la distribuidora Álvarez, sé evidencia que existen inconvenientes dentro de la empresa. estos resultados evidenciados permitieron dar forma a una propuesta que se adapte a la realidad de la distribuidora, mejorando lo que se ha creído conveniente para la continuidad de la empresa.

Palabras Claves: talento humano, rendimiento financiero, incidencia, gestión de talento humano.

1. Introducción

Actualmente la crisis en el país ha dificultado las ventas en todo el sector productivo. El adquirir productos de bienes y servicios tienen cada día mayores limitaciones, pero el comprador busca más opciones para lograr satisfacer sus necesidades; por lo que es trascendental motivarlos tanto por parte del vendedor de los productos así como por parte del gobierno el cual ha hecho algunos cambios en la matriz productiva para el fortalecimiento y sostenibilidad del sistema económico y las condiciones adecuadas para la estabilidad de la economía donde se desenrollen los comercios, además la necesidad de la creación de política e incentivos para regular el mercado.

“La gestión del talento es, o debería considerarse, la principal inquietud de los Gerentes, Directores Generales y responsables de Recursos Humanos de las organizaciones. Esta gestión es fundamental en un mercado competitivo y globalizado, donde las organizaciones tienen a diferenciarse, cada vez más, por su capital humano” (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2018).

Es específico para una organización tomar medidas que resguarden y apoyen con totalidad el buen desenvolvimiento de la misma durante todo su avance, pues de esta manera se logrará ser eficiente y productivo. Se empieza a evaluar, determinar y reconocer las falencias en el ámbito administrativo y operativo, con el objeto de fortalecer dichos aspectos y proponer soluciones que sean aplicables desde un punto de vista experimentado.

La “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ÁLVAREZ”, busca direccionar las estrategias y

actividades hacia un mismo fin, es decir lograr mejorar los procesos que se desarrollan en la empresa; se pretende lograr que el trabajo sea más eficaz, beneficioso y puntual.

Como respuesta a un ejercicio evaluativo de todo el personal implicado en la gestión administrativa, operativa y financiera en la cual se encuentra Distribuidora Álvarez, se ha determinado las múltiples falencias que actualmente afectan los procesos de gestión de la empresa, muchas de las cuales se mantienen pese a tener una trayectoria de más de 20 años en el mercado local.

Es primordial para la Distribuidora Álvarez el fortalecimiento de todas y cada una de sus áreas, dentro de estas promover propuestas concretas en base a la mejora del desempeño laboral del talento humano de la institución. Todas estas recomendaciones de orden técnico constan distribuidas y organizadas en la parte final del presente informe, desarrollados en función de las competencias y procesos que deben tener cada uno de los recursos humanos con que cuenta la Distribuidora Álvarez.

CAPITULO I

1.1 Tema de investigación

Gestión de talento humano y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa Álvarez

1.2 Marco contextual

1.2.1 Contexto internacional

La gerencia moderna en el mundo ha ido ensayando múltiples herramientas administrativas, obteniendo variados resultados. Durante estos primeros 19 años del siglo XXI se han aplicado técnicas administrativas conocidas y utilizadas por generaciones, se han incorporado la planeación estratégica, la misión, la visión, los valores como factores de identidad, también se ha aplicado la concepción de la calidad total y lo más importante se han formado equipos de trabajo multifuncionales, como parte del accionar gerencial.

“Esta exploración pragmática de las novedades de gestión empresarial está conduciendo a las modernas organizaciones de regreso a lo fundamental: La Energía Humana mueve la Empresa. Los instrumentos administrativos funcionan cuando están orientados a conseguir y mantener una Fuerza Laboral capacitada, comprometida y motivada. Para que la estrategia de desarrollo de la Institución sea sostenible debe contemplar como prioridad la contribución a la satisfacción de las reales necesidades de su Comunidad, constituida ésta por los propietarios, directivos, trabajadores y clientes.” (Castillo J. , 2017).

Este criterio reafirma las acciones que se están dando en las organizaciones de que el “éxito o fracaso depende de las ideas, actitudes, capacidades y motivaciones de sus integrantes” (Castillo J. , 2017). Si la empresa quiere tener éxito y ser competitiva en el actual mundo de los negocios, debe tener una buena fuerza laboral, que desempeñen sus funciones de acuerdo a sus capacidades y que exista un buen clima organizacional, dependiendo de la gestión del talento humano el éxito o fracaso de la organización.

Actualmente que se pronostica una recesión económica por la pandemia que afecta a todos los países del mundo, existe un alto índice de desempleo, por lo tanto hay una alta oferta de trabajadores, las empresas deben aprovechar para contratar personal que puede contribuir al crecimiento de la organización, personal fresco que lleve creatividad que permita competir por medio de las exportaciones y también dentro de los mercados internos, aumentando la productividad, por ende aumentara la rentabilidad.

“La gestión del talento es, o debería considerarse, la principal inquietud de los Gerentes, Directores Generales y responsables de Recursos Humanos de las organizaciones. Esta gestión es fundamental en un mercado competitivo y globalizado, donde las organizaciones tienen a diferenciarse, cada vez más, por su capital humano” (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2018).

La gestión del talento humano tiene necesariamente que desarrollarse por medio de fases sucesivas, entre ellas:

- a) Reclutamiento y selección
- b) Evaluación del desempeño

- c) Desarrollo de personas
- d) Retención del talento

Por medio de estas fases se cubren las plazas disponibles en la organización, determinando las necesidades en base a una evaluación del desempeño del personal, identificando si el mismo cumple con los objetivos y las metas de la empresa. Cuando se determinan fallas es importante el desarrollo de las personas por medio de la capacitación y a aquellos que demuestran mayor capacidad para contribuir con los objetivos organizacionales, debe buscar los mecanismos para retener a este talento humano.

1.2.2 Contexto nacional

Ecuador al igual que los países del mundo entero, ha eliminado sus fronteras físicas para el comercio, forma parte del gran comercio utilizando la era del internet, pero no puede dejar de considerar en este nuevo mundo competitivo la capacidad del talento humano.

“En el país, la gestión de Talento Humano ha venido fortaleciendo el rol de asesor para el negocio en la toma de decisiones.

Esta relación ha estado guiada por recursos humanos en distintas etapas, siendo las primeras transaccionales y operativas exclusivamente, en las que se incluían la administración de personal, las relaciones industriales-sindicales, enfocadas a asegurar el cumplimiento de las normativas laborales y bienestar laboral. Este aspecto requería de grandes recursos y atención prioritaria por la conflictividad existente antes de la década de 1990” (EKOS, 2016)

El mundo competitivo permite aplicar nuevas concepciones administrativas como son el liderazgo y el management, donde se busque la integración, inclusión, reconocimiento, grupos de trabajo, potenciales empleados y que herramientas son necesarias para el desarrollo del recurso humano, para lo cual es necesario promover cambios en el talento humano, permitiendo el desarrollo para el cumplimiento de objetivos y metas, sustentado en la misión y visión de la organización. Siendo importante la formación, el aprendizaje y el desarrollo, identificando el mejor talento humano y reteniendo para la organización.

“La crisis vivida por Europa y de la cual va saliendo, ha dejado lecciones a las empresas y los departamentos de recursos humanos. Algunas de ellas tuvieron que adaptar sus procesos para hacerse más eficientes y otras incluso cambiar de actividad” (Diario El Comercio, 2020).

En Ecuador la actividad empresarial y productiva está dominada por pequeñas y medianas empresas, esta crisis ha provocado el desempleo de miles de personas, así como la quiebra de pequeños negocios, es importante ahora más que nunca reinventarse para sobrevivir y recuperar el espacio perdido, muchos lo han hecho utilizando la tecnología del internet, abriendo campo en el negocio online.

1.2.3 Contexto local

La ciudad de Babahoyo tiene un desarrollo económico basado en la actividad agrícola y en el comercio, esta actividad comercial es a pequeña escala, en un 90% son comercios familiares, existe un pequeño número de empresas a gran escala, sobre todo ubicadas en el Centro Comercial y en el centro de la ciudad, donde existen agencias de grandes almacenes, especialmente de organizaciones dedicadas a la comercialización de electrodomésticos.

“En la provincia de los Ríos de la Ciudad de Babahoyo, varias empresa productiva ha implementado charlas a todo su personal que tomo el nombre de capacitaciones de Legislación Laboral estas ayudo a mejorar el desempeño laboral del personal en las instituciones enviada directamente por el departamento de recursos humanos, con el objetivo que sus empleados tengan mayor conocimiento a sus deberes, derechos y obligaciones dentro de la empresa” (Santos, 2017)

En la provincia de Los Ríos todavía se mantiene el concepto tradicional de que el empleado es un recurso, un instrumento que puede ser sustituido. Todavía muchos no aceptan que la globalización ha realizado un cambio permanente en la relación con el talento humano y que el mismo debe ser manejado de manera técnica como el principal capital de la organización, considerando que su administración es una tarea compleja, donde la medición está relacionado con su productiva y su influencia en el rendimiento financiero de la empresa.

1.2.4 Contexto institucional

La Distribuidora Álvarez ubicada en la ciudad de Babahoyo tiene como actividades principales distribuir a toda la provincia de los Ríos productos como snack de las marcas Kraft y Nabisco, leches y productos de limpieza de primera necesidad como jabón, desinfectantes, etc. La empresa tiene como problema la atención inadecuada a los clientes ya que los vendedores no tienen el conocimiento necesario para poder realizar las ventas con éxito, esto ocasiona que la empresa pierda clientes y por ende ventas.

1.3 Situación problemática

Al ser el objeto de estudio una pequeña empresa familiar, la misma fue creada por motivos de tipo económico, como un medio de formar parte del grupo asalariado y ante la falta de oportunidades laborales que existe en la ciudad de Babahoyo. Por ser una pyme tiene sus limitaciones, entre ellas: contratación de empleados calificados, proveedores de primera línea, información del mercado, productos de calidad tipo A, gestión administrativa. Pero en el presente estudio se delimita de manera específica a la gestión del Talento Humano que labora en esta empresa.

Cuando se inicia esta empresa como un pequeño negocio familiar se laboró con miembros de la familia, posteriormente se contrató personas conocidas, pero no se hizo de acuerdo a las necesidades de la naciente empresa, nunca se consideró la formación académica del empleado, esto ha originado un costo adicional a los gastos de recursos humanos.

En la empresa no existe descripciones de puestos de manera concreta, esto no permite identificar las habilidades, experiencia y formación académica del personal que se encuentra laborando.

No se están aplicando evaluaciones de desempeño, para identificar las falencias del personal, que permita diseñar planes de capacitación para mejorar el compromiso con la empresa y brindar a la misma lo mejor del personal para cumplir metas y objetivos.

Estos problemas están relacionados de manera directa con el talento humano que trabaja en la empresa y está afectando a la productividad y por ende al rendimiento financiero de la misma, que en algún momento dado va a provocar llegar a una crisis económica.

1.4 Planteamiento del problema

En la ciudad de Babahoyo se encuentra la micro empresa “Distribuidora Álvarez” en la cual se ha podido evidenciar y visualizar una serie de problemas administrativos, y de carácter económico, que han desarrollado un cuello de botella en el desenvolvimiento de las actividades financieras de dicha empresa creando una serie de inconvenientes provenientes de una administración empírica, con conocimientos limitados.

Dentro de un periodo de 20 años, desde el momento en que esta empresa comenzó con sus actividades no inició con un diseño administrativo más que el propio de los dueños, lo cual se puede decir que es una administración familiar, muy tradicional, sin los conocimientos de una persona calificada para tomar decisiones para el total beneficio esta empresa, además de los problemas administrativos también afronta la problemática de un mal manejo de uso en momento de despachar su producto.

Todos estos problemas han provocado que poco a poco la distribuidora vaya decayendo en su desempeño ocasionando cada vez, nuevos problemas y dificultades al momento de hacer líquido el dinero invertido en la mercadería.

El problema administrativo de esta empresa es complejo y debe ser analizado y estudiado para así poder comprenderlo y atacarlo de manera eficiente buscando soluciones óptimas en las distintas áreas en las que afrontan inconvenientes.

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de talento humano, puede mejorar el rendimiento financiero de la empresa Álvarez?

1.4.2 Subproblemas

¿Porque es importante determinar las deficiencias en el rendimiento del personal que labora en las diferentes áreas de la empresa comercializadora Álvarez?

¿Qué modelo de gestión del Talento Humano aplican los directivos de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo?

¿Cómo la gestión del talento humano, permite mejorar el rendimiento financiero de la empresa Álvarez?

1.5 Delimitación de la investigación

Objeto: Empresarial

Campo: Gestión del Talento Humano

1.5.1 Delimitación conceptual

El estudio que se desarrolla está enmarcado en la gestión del Talento Humano de la empresa comercial Álvarez, relacionando su accionar en las tareas encomendadas y de la forma como se vincula el rendimiento del personal con el rendimiento financiero de la empresa, para lo cual se prioriza el análisis del compromiso con metas, objetivos de la organización, considerando su misión y visión organizacional.

1.5.2 Delimitación Espacial

El área de investigación es la empresa comercial Álvarez, ubicada en la ciudad de Babahoyo.

1.5.3 Delimitación Temporal

Esta investigación es vital en la actual situación que vive el país, considerándose la información desde diciembre de 2019 a abril del 2020.

1.6 Justificación

El presente estudio es de gran importancia, porque va a permitir determinar el rendimiento del talento humano que labora en comercial Álvarez, pequeña empresa que se dedica a la comercialización de productos de consumo básico.

Por medio del proyecto, se pretende identificar las falencias del recurso humano y relacionar de manera directa con el rendimiento financiero, buscando mejorar la organización por medio de un control a cada una de las personas que laboran en la empresa y de su rendimiento en las diferentes labores.

Es importante la investigación, porque va a mejorar las relaciones entre directivos y colaboradores de la organización en cada una de las áreas, visualizando estas relaciones de acuerdo a los procesos de la gestión administrativa, siempre considerando la organización, que permita gestionar, desarrollar, motivar y retener al personal más capaz y comprometido con los objetivos de la organización.

1.7 Objetivos de investigación

1.7.1 Objetivo general

Determinar como la gestión de talento humano incide en el rendimiento financiero de la empresa Álvarez.

1.7.2 Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos necesarios referentes a la gestión de talento humano y su incidencia en el rendimiento financiero.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano y el rendimiento financiero de la empresa Álvarez.
- Analizar la gestión del Talento Humano y el rendimiento financiero por parte de los directivos de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo.
- Proponer acciones entorno a la mejora de talento humano y el rendimiento financiero de la empresa Álvarez.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Marco conceptual

Talento Humano. – “según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación”.

Esto nos indica que es la capacidad de las personas para resolver los problemas de una organización y que por lo general a cambio recibe una remuneración, aquí debe poner en ejecución habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes.

Gestión del Talento Humano. - “La gestión del talento humano consiste en las estrategias y técnicas que están diseñadas por el departamento de RRHH para ayudar a las empresas a hacer el mejor uso del capital humano y se centran en atraer, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores productivos y comprometidos con la marca” (NEGOKAI, 2019). Es la característica que permite la administración del recurso humano que labora en una organización, por medio del cual se busca optimizar este recurso para beneficio de la empresa.

Planificación. – La Real Academia de la Lengua define como el “Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.” (Diccionario Real Academia de la Lengua, 2020).

Planeación. – “Consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios para una eficiente utilización” (UNICAUCA, 2018). De acuerdo a esta concepción la planeación es ver el futuro en base al presente, esto permite proyectar acciones para cumplir con los objetivos de la organización, por medio de objetivos, estrategias, políticas procesos, presupuestos y programas a desarrollar.

Reclutamiento. - “El proceso de agrupación del mayor número de aspirantes que al menos cumplen los requisitos básicos para optar el puesto vacante. El reclutamiento o selección de personal, por tanto, se encarga de ocupar un puesto vacante con el mejor candidato posible, dicho candidato puede provenir de manera interna, externa o mediante un proceso mixto. Hablemos de cada uno de estos” (EL NUEVO EMPRESARIO, 2018). El reclutamiento en una organización puede ser interno y externo, interno donde se escoge a un miembro de la empresa para ocupar otra plaza, por lo mejor como un ascenso. El reclutamiento externo cuando se hace un llamamiento para ocupar una plaza con personal que no forma parte de la empresa.

Plan estratégico. - “es un plan mediante el cual se tiene en claro las metas del negocio y lo que se debe hacer para llegar a aquellas. No todas las empresas tienen el mismo plan estratégico, este debe ser personalizado” (RSM, 2019). El plan estratégico direcciona hacia los objetivos de la organización, forma la cultura de la empresa para desarrollar actividades estructuradas, teniendo como idea principal optimizar los recursos.

Rendimiento

Cuando hablamos de rendimiento nos referimos a la remuneración que recibe cualquier propietario de un activo financiero.

Podemos definir dos tipos de rendimientos:

- Rendimientos evidentes: Son aquellos que generan una utilidad debido a que contienen el valor de una ganancia periódica. Ejemplo: Bonos y acciones.
- Rendimientos tácitos: Éstos producen una utilidad debido a que la compra de un activo financiero es menor que la venta del mismo. A diferencia de los rendimientos evidentes, éstos no obtienen una ganancia periódica. Un ejemplo son los pagarés.

El rendimiento financiero se define como la recompensa para el agente económico que efectúa una inversión. Según la naturaleza de la inversión, el rendimiento puede ser cualquiera de los siguientes tipos o una combinación de ellos: tasas de interés, dividendos o ganancia de capital (Ochoa 2005: 78).

Según Van Horne y Wachowiz (2005) consiste en la comparación entre los resultados financieros alcanzados y los medios utilizados para obtenerlos, con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis sea realizado a priori o a posteriori. Involucra la obtención del excedente en relación con los recursos utilizados.

Por otra parte, Pacheco et al. (2002); señalan que los indicadores financieros constituyen el resultado de las prioridades financieras tradicionales, relacionando los elementos del balance general y del estado de resultados; es así como permiten conocer la situación de la empresa en lo que respecta a liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad.

Indicadores de la situación financiera de la empresa

Actualmente, en la mayoría de las empresas los indicadores financieros se utilizan como herramienta indispensable para determinar su condición financiera; ya que a través de su cálculo e interpretación se logra ajustar el desempeño operativo de la organización permitiendo identificar aquellas áreas de mayor rendimiento y aquellas que requieren ser mejoradas.

Entre los indicadores financieros más destacados y utilizados frecuentemente para llevar a cabo el análisis financiero, se encuentran los siguientes: indicadores de liquidez y solvencia, indicadores de eficiencia o actividad, indicadores de endeudamiento y los indicadores de rentabilidad.

Ena B., Delgado S. & Ena T. (2006), La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.

Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones, (p. 100).

2.1.2 Marco referencial

2.1.2.1 Antecedentes investigativos

La gestión del Talento Humano es una realidad de la actividad empresarial de tipo mundial, los problemas que se presentan en esta área se dan en Ecuador, así como en otros países, y de esto depende el éxito o fracaso de la actividad organizacional, relacionándose de manera directa al recurso humano con el rendimiento financiero de cualquier tipo de empresa.

En la Universidad del Altiplano del Perú, se realizó una investigación en el área administrativa, titulada “La gestión del Talento Humano y su influencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicio público de electricidad”, en la misma se indica que “El tema

de investigación es importante porque se enfoca en el talento humano que es la base del desarrollo empresarial y económico de toda organización, ya sea pública o privada por esta razón es necesario desarrollar ventajas competitivas, trabajando en la GTH y proporcionar estrategias, para seleccionar y conservar” (Castillo, 2019).

Como se determina, a pesar de ser una investigación dirigida al sector público, claramente se indica que la gestión del Talento Humano contribuye al desarrollo empresarial y económico de cualquier tipo de empresas, esto lo enfoca a las empresas privadas y a las instituciones públicas, con la diferencia que la rentabilidad en la empresa privada es monetaria y en la institución pública es el servicio prestado con eficiencia y eficacia.

En la misma universidad, se realiza otra investigación titulada Evaluación de la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la rentabilidad”, en ella se indica: “La investigación está basada en el estudio de la Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio, donde se permite conocer la capacitación y desarrollo de personas, objetivo institucional, evaluación del desempeño, compensación de personas, mantenimiento de personas y equipos de trabajo, así como determinar cómo influye directamente en la calidad de servicio brindado a los usuarios y cómo se refleja en la rentabilidad de la organización. La calidad en el servicio es la satisfacción de los clientes respecto a cualquier servicio y es la verdadera ventaja para mantenerse en el mercado y la ventaja competitiva de una organización en un mercado altamente exigente, donde el servicio de calidad es el reflejo de una buena Gestión del Talento Humano en una empresa.” (Morocco, 2017).

Como se determina en esta cita, claramente se puede observar que el talento humano está relacionado de manera directa con la rentabilidad, por lo cual es el elemento principal de toda organización empresarial, sea esta de cualquier tipo.

Los administradores deben siempre buscar mejorar la calidad del servicio por parte del talento humano, porque esto permitirá mejorar la situación financiera de las empresas, esto es medido por la idoneidad de los empleados en el cumplimiento de sus actividades.

El desconocimiento de la importancia de la gestión del talento humano es uno de los problemas que se dan en todas las organizaciones públicas y privadas, que finalmente afecta

al desarrollo de las empresas, por la disminución de los ingresos, que se reflejara en la disminución del margen de la utilidad, presentando bajos índices de rentabilidad.

Respeto a esta temática existen muchas investigaciones de tipo académico que se han realizado en el Ecuador, así en la Universidad de Guayaquil tesis titulada “Modelo de gestión del Talento Humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A.”, en la cual se indica que “Las personas se constituyen como un recurso productivo dentro de las organizaciones, dando lugar a la gestión del talento humano. Las personas son consideradas con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destrezas y aspiraciones, como los nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional” (Quezada, 2017).

Como se puede analizar el recurso productivo es el talento humano, este recurso es el que permite a las organizaciones ofrecer un servicio de calidad y elevar la productividad y por lo tanto elevar el rendimiento económico y financiero de las organizaciones, que se verá reflejada en una tasa de retorno del capital optima, maximizando las utilidades que beneficia a patronos y empleados.

En la Universidad Autónoma de Los Andes – UNIANDES-, también se realizó una investigación titulada “La gestión administrativa del Talento Humano y la calidad del servicio en la AGROGADPAR de la provincia de Morona Santiago”, donde se indica que “La gestión de talento humano se refiere al desarrollo, organización, planificación y coordinación de las instituciones y empresas, como elemento principal a los empleados de las instituciones que deben estar capacitados y que estén aptos con el objetivo de aportar con conocimientos y habilidades a las instituciones” (Mashiant, 2016).

Como lo indica la cita anterior, la gestión del Talento Humano se sustenta en el proceso administrativo, y que el mismo es de importancia para instituciones públicas, así como para organizaciones privadas, donde el factor principal es la capacitación al personal que labora en las mismas, esta es la única forma que permite mejorar la calidad del servicio a favor del usuario o cliente, mejorando la presencia de la organización y por ende la satisfacción del cliente y fidelidad del mismo.

La gestión administrativa está relacionada con los mecanismos con que este sector básico en una organización empresarial, que son los que permiten alcanzar los objetivos y las metas propuestas por los inversionistas, son ellos quienes deben accionar de manera eficiente y eficaz para lograr una rentabilidad adecuada y deseada.

En la Universidad Técnica de Babahoyo se desarrolla una investigación titulada “Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el cantón Babahoyo en el año 2016”, en la cual se indica:

“Son muchas las empresas que han decidido dar el paso de internacionalizar sus servicios y abrir nuevas sedes y filiales en el extranjero, esto crea la necesidad de gestionar el talento humano de la empresa.

Ante este panorama internacional, los profesionales llevan a cabo un papel importantísimo a la hora de conocer y aplicar las claves de una eficiente gestión en materia de recursos humanos internacional para poder acompañar esa expansión a mercados internacionales y deben enfrentarse a varios factores que son determinantes. Existen factores externos como son: actuar en una cultura diferente, en un entorno, valores, negocios, burocracia, y a veces idiomas distintos al país de origen. Los factores internos serían los propios de la gestión: si selecciona personal de su propio país o el país donde esté la nueva sucursal, formación y desarrollo de carrera, remuneración, etc.” (Santos, 2017).

Las empresas a medida que crecen, las tareas del personal también aumentan, por esto es necesario buscar opciones de logística y esto es posible por medio de la gestión del talento humano, debiendo ser centralizado en los procesos que realizan de acuerdo a la posición que ocupan dentro de la organización.

Las razones financieras son los parámetros utilizados por los administradores, acreedores e inversionistas para evaluar la situación de las compañías y así facilitar su resolución.

razones que se utilizaran. Estas están clasificadas en cinco:

- Medidas de Liquidez: que miden la capacidad de pago a corto plazo.
- Medidas de Solvencia: que miden la capacidad de pago a largo plazo.

- Medidas de Actividad o Rotación de Activos: mide la eficiencia con que se utilizan los activos.
- Medidas de Rentabilidad: mide la eficiencia de la utilización de los activos para generar sus operaciones.
- Medidas de Valor de Mercado: mide el precio del valor de mercado por acción del capital accionario.

2.1.2.2 Categorías de análisis

Gestión del Talento Humano

La administración de los recursos humanos últimamente ha cambiado, ahora se habla de gestión del Talento Humano, antiguamente los departamentos de Recursos humanos tenían por finalidad las contrataciones, la elaboración de nómina y beneficios sociales, actualmente los propietarios de las empresas han entendido que es de imperiosa necesidad tener un personal calificado y que este comprometido con los objetivos y metas de la organización.

“Las organizaciones se caracterizan por su heterogeneidad, estas pueden ser industrias, comercios, bancos, financieras, hospitales, universidades, tiendas y prestadores de servicios, etc. Pueden ser grandes, medianas y pequeñas en cuanto a su tamaño, así como pueden ser públicas o privadas respecto a su propiedad; casi todas las necesidades de la sociedad son producidas por las organizaciones. Vivimos en una sociedad de organizaciones, estudiamos, trabajamos, servimos y nos servimos de ellas pasando la mayor parte del tiempo y de nuestra vida dentro de ellas.

Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto de la administración del talento humano. Las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos, para cumplir su misión y visión; las personas constituyen el medio que permitirá alcanzar los objetivos personales, compartiendo el día a día, el costo de tiempo, esfuerzo y constancia” (Vallejo, 2016)

Las organizaciones dependen del esfuerzo humano de todo el personal que está involucrado en la actividad empresarial, estos sean obreros, oficinistas, administrativos, todo ellos forman parte del talento humano de la empresa.

En tiempos atrás los departamentos de recursos humanos tenían sus tareas tradicionales, dedicadas especialmente a nóminas y beneficios sociales, actualmente este esquema ha cambiado, los Gerentes han visto la importancia de que la gestión sea dirigida específicamente al desarrollo del Talento humano comprometido con las metas de la organización.

La gestión del Talento humano va a permitir medir y administrar el desempeño de cada uno de los elementos humanos que laboran en la empresa, esto va a permitir:

- Reducir de manera significativa las competencias internas, entre el personal.
- Mejorar de manera continua del personal, que traerá como resultado eficacia y eficiencia en su accionar.
- Involucrarse para la consecución coordinada de los objetivos organizacionales.
- Elevar la satisfacción del personal, porque se elimina la rotación constante del mismo.

Objetivos de la administración del Talento Humano.

La finalidad de la administración del Talento Humano esta direccionada al mejoramiento continuo de la productividad de la empresa y que las relaciones personales con la administración sean optima, se puede indicar como los principales objetivos los siguientes:

- “Promover el alcance de los objetivos de la organización.
- Garantizar la eficacia y el máximo desarrollo de los recursos humanos.
- Identificar y satisfacer las necesidades de los colaboradores de la organización.
- Crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y los de la organización.
- Dotar a la organización de colaboradores calificados y motivados.
- Inculcar la colaboración y el trabajo en equipo entre las distintas áreas” (Perez, 2016).

El capital humano que labora en la empresa es el más importante para que la organización cumpla las metas y los objetivos para la cual fue creada, si es de tipo particular como en el caso del estudio que se desarrolla, su finalidad primordial es minimizar costos y maximizar utilidades,

Las organizaciones deben prever que su talento humano sea a largo plazo, esto da estabilidad a la organización, porque el empleado o trabajador va a rendir de mejor manera, debiendo ser acompañado por el liderazgo de sus directivos. Una buena gestión del Talento Humano va a permitir lealtad hacia la empresa y se va a involucrar por alcanzar sus objetivos.

Importancia de la Gestión del Talento Humano

Estamos conscientes que, en el actual mundo de los negocios, donde existe constantemente un progreso en lo científico, tecnológico, social, comercial, económico y político. Actualmente las organizaciones consideran que el recurso humano es que da impulso al desarrollo de las empresas, ellos son los artífices del cambio y desarrollo.

“Este nuevo enfoque deja atrás la concepción de que las personas son un recurso más de la cadena productiva empresarial y que deben ser administrados como el dinero, los materiales, las maquinarias, etc. dando lugar a que las personas sean concebidas como seres con talentos, necesidades, intereses y aspiraciones, que dan sentido a los procesos y que agregan valor a las organizaciones. Pues es evidente que solo con una adecuada gestión del talento humano las organizaciones podrán sobrevivir en un entorno variable y altamente competitivo” (Vallejo V. , 2017).

He aquí la importancia de una gestión empresarial enfocada en el Talento Humano, que permite aplicar nuevas estrategias para que los procesos sean eficientes y eficaces, superando la etapa de la administración de los Recursos Humanos, llegando a un proceso integrador de la productiva como una gestión del Talento Humano.

Esta nueva postura científica de gestionar a las personas que laboran en una organización es de gran importancia, porque se vincula los objetivos personales de los trabajadores y empleados, así como involucrar en los objetivos de la empresa para lograr de manera conjunta

el éxito de la misma, y que va a beneficiar a todos, esto es accionistas, administradores, empleados y trabajadores.

“Cuando se habla de gestionar de forma efectiva el compromiso y las potencialidades de las personas, es evidente que se habla del nuevo modelo de gestión del talento humano, que prioriza a las personas sobre el capital económico” (Vallejo V. , 2017).

Al priorizar al capital humano antes que, al capital económico, se va a producir un mayor compromiso organizacional, que al final va a relacionarse con el resultado financiero de la gestión administrativa, por ende, beneficiando al capital económico de la empresa.

“Chiavenato (2009) afirma que la moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc.” (Vallejo V. , 2017)

En base a esta teoría planteada por Chiavenato, las empresas han realizado cambios en la forma de administrar a las personas, es una nueva gestión del talento humano, donde él es el centro de la actividad productiva en cualquier tipo de organización. Una buena gestión, va a permitir mantener al personal calificado que tenga un alto nivel de estándar de calidad. Hay que recordar que el talento humano siempre responde mejor una retribución económica y permitir que hagan carrera en la empresa.

Recordemos que cada persona es un mundo aparte, cada uno de ellos tiene características particulares y que con una gestión adecuada del capital humano el mismo va a permitir aumentar sus capacidades, presentando un mayor compromiso hacia la organización.

La gestión del Talento Humano es una gestión de competencias, que permite desarrollar la capacidad del empleado o trabajador por medio de un canal de comunicación continuo entre empleados, trabajadores t administrativos de la empresa.

Capital humano.

El valor económico de las habilidades de una persona se conoce como capital humano, están valoradas por el número de horas que laboran en una organización. Las personas mientras más jóvenes sean, su cuantía es más amplia. Una persona mayor ya ha consumido parte de su capital y la misma disminuye a medida que pasa el tiempo.

“Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la “calidad del trabajo” es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la “inversión” en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad” (GERENCIE.COM, 2017).

En el mundo de las finanzas, el capital humano es la riqueza de una persona, es el capital con el cual pueden subsistir en este mundo donde predomina el libre mercado, él es el activo de su organización familiar.

“Theodore Schultz y Gary Becker. Consideraban que es como cualquier otro tipo de capital, que si se invierte en él puede traer múltiples beneficios para la sociedad” (GERENCIE.COM, 2017)

La inversión en el capital humano va a elevar la productividad, va a rendir más y elevar la rentabilidad de una organización, en el mundo actual con el apoyo de la tecnología el capital humano es sumamente valioso, he ahí la importancia de invertir en él.

Planeación estratégica de los Recursos Humanos

“La planificación estratégica es un proceso de reflexión gerencial que permite a directores y gerentes obtener una guía de acción para alcanzar un norte deseado y definido, traducido en misión, visión y objetivos estratégico” (Vallejo V. , 2017)

Se ha considerado históricamente al departamento de recursos humanos solo como una unidad ejecutora, por este motivo no la han considerado en la planificación de la organización. Esto impide estratégicamente actuar en la gestión del capital humano, dejando fuera de la gestión a esta área importante de la administración de una empresa.

El gerente moderno considera de importancia detectar las competencias que domina un empleado o trabajador, para involucrarlo en la organización y cumplir con las metas y objetivos de la empresa, siempre considerándolo el elemento primordial para elevar la productividad y la rentabilidad.

Parte importante de la gestión de Talento Humano es el diseño de clasificación de puestos, esto va a permitir optimizar el talento humano que labora en la empresa, es importante porque a cada trabajador se indica que funciones cumple en la organización, esto evita repetición de tareas entre diversas personas.

Disciplinas que sustentan la gestión humana

“El aporte de Taylor (1911) con un enfoque humanista a favor de los trabajadores con “la propuesta de elevar la productividad mediante mayor eficiencia en la producción a cambio de un mejor pago para los trabajadores”, y posteriormente con “la creación de la armonía y la cooperación de grupos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), constituyen los principios de la teoría humanista que progresivamente se va integrando a las industrias de la época” (Armas, 2017)

Al hablar de modernas empresas, ubica al tradicional recurso humano en el término del Talento Humano, este va acompañado de las tecnologías de la información, incluyendo televisión, teléfono, computador y lo más importante el internet, es decir que la influencia tecnológica ha eliminado las fronteras físicas y la actividad empresarial está en un nuevo orden internacional, estamos frente a la economía globalizada.

EL RENDIMIENTO FINANCIERO

El rendimiento financiero se define como la recompensa para el agente económico que efectúa una inversión. Según la naturaleza de la inversión, el rendimiento puede ser cualquiera de los siguientes tipos o una combinación de ellos: tasas de interés, dividendos o ganancia de capital (Ochoa 2005: 78).

La gestión financiera o empleo eficiente de los recursos financieros. Los mercados financieros o conversión de recursos financieros en recursos económicos, o lo que es lo mismo, conversión de ahorros en inversión. La inversión financiera o adquisición y asignación eficientes de los recursos financieros. (Córdoba Padilla, 2012, pág. 3)

Los indicadores utilizados para medir el rendimiento financiero de las organizaciones bajo la figura de cooperativas permiten estimar la capacidad de pago a corto y largo plazo, es decir, sus niveles de liquidez, solvencia y endeudamiento; así como también la capacidad de generar excedentes. (Arias; 2006).

En el corto plazo, se incluye aquel grupo de indicadores que demuestran la capacidad de la cooperativa para cubrir vencimientos de obligaciones a corto plazo. Tales como el flujo de caja operativo, los niveles de capital de trabajo en relación con el nivel de operaciones de compra y venta de la cooperativa y el porcentaje de activos a corto plazo en relación con el pasivo circulante. A su vez, es necesario identificar las principales cuentas que conforman el activo y el pasivo circulante. (Arias; 2006).

Para el largo plazo es interesante conocer cómo repercute el nivel de endeudamiento de una empresa en su costo de capital y a su vez determinar cómo influye el apalancamiento

financiero en la tasa de rendimiento (Arias; 2006: 5). En este sentido, se requiere analizar el monto de los activos fijos en relación con los compromisos a largo plazo, el porcentaje de deuda en relación con el pasivo total y el porcentaje de la inversión financiada con deuda a largo plazo, se necesita identificar los principales componentes del pasivo total. Para medir el rendimiento y la rentabilidad se parte del análisis del siguiente grupo de indicadores: excedente en operación en relación con las obligaciones fijas a pagar, como la cobertura de los gastos financieros y la cobertura de las obligaciones fijas; excedente sobrante de la cooperativa respecto a los recursos aportados por los socios más los generados por la propia

Según manifiesta (Duque Navarro, 2016)

“El análisis financiero es un proceso que comprende la interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de la empresa. Para lograr esto se deben realizar cálculos e interpretar porcentajes, indicadores y demás datos para evaluar el desempeño financiero y operacional del negocio”

Según (Nava, 2018) afirma que: “El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa (...)” (p. 609).

Mientras tanto (Pacheco, 2017) asegura que “Las razones financieras nos deben dar el efecto de nuestras decisiones y profundizar para examinar las variables que su entorno les permita lograr para que se cumplan sus estrategias” (p. 98).

Incidencia de la gestión del talento humano en el rendimiento financiero

La gestión del talento y su influencia en el rendimiento financiero, es de gran importancia ya que de este se refleja la calidad y rentabilidad esperada, siendo el personal el activo más importante con el cual cuenta la empresa, pues son ellos que mantienen contacto directo con el usuario y son los que ejecutan los procesos en los cuales se basa la empresa. Por eso en este estudio la importancia de la dirección y gestión del talento humano, y como esta influye en la calidad de servicio que brinda la empresa, porque al ejecutar un proceso de manera

ineficiente, se genera más costo y gasto, que afectan directamente a la rentabilidad, y al beneficio del propio colaborador.

2.1.3 Postura Teórica

Para el desarrollo del estudio se asume el aporte teórico de Gary Becker sobre el capital humano, donde se estudia las sociedades del conocimiento y se determina que el capital humano está representado por el conocimiento y las habilidades que poseen, sustenta su trabajo en el aporte del capital humano en la creación, difusión y utilización del saber. Esto aplicado en el área empresarial produce aumento de rentabilidad. Esta teoría le permitió a este economista ganar el Premio Nobel.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis General

Al mejorar la gestión del Talento Humano, incidirá positivamente en el rendimiento financiero de la empresa Álvarez.

2.2.2 Subhipotesis

La identificación de las labores del personal, permitirá determinar el rendimiento del personal que labora en las diferentes áreas de la empresa comercializadora Álvarez.

El análisis de la gestión del Talento Humanos, permitirá a los directivos conocer la realidad para tomar medidas correctivas para elevar la rentabilidad de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo.

La determinación de las funciones del Talento Humano, permitirá elevar el rendimiento financiero.

2.2.3 Variables.

Variable Independiente: Gestión De Talento Humano.

Variable Dependiente: Rendimiento Financiero.

CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS

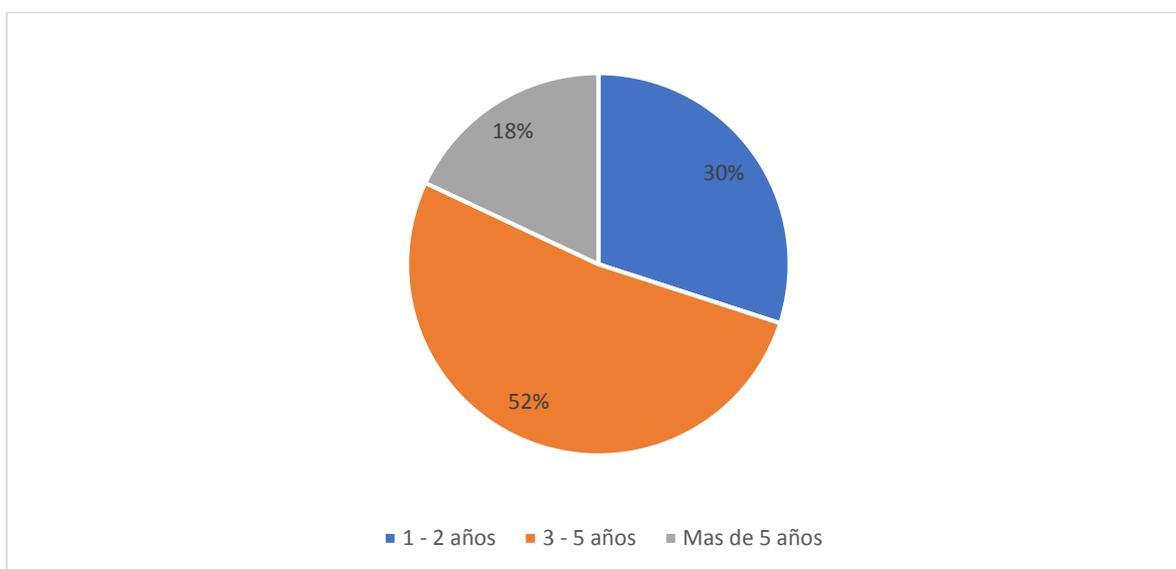
La empresa Álvarez cuenta con 23 empleados, por el hecho de ser una pequeña empresa se aplicó una encuesta a todo el personal que labora en la misma.

El cuestionario aplicado a la muestra (Todo el personal) nos indica que existe una relación entre la gestión del talento humano y la rentabilidad de la empresa Álvarez, teniendo un nivel de confianza del 95%.

3.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. ¿Qué tiempo lleva usted colaborando en la Empresa Álvarez?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 2 años	7	30 %
Entre 3 y 5 años	12	52 %
Más de cinco años	4	18 %
TOTAL	23	100 %



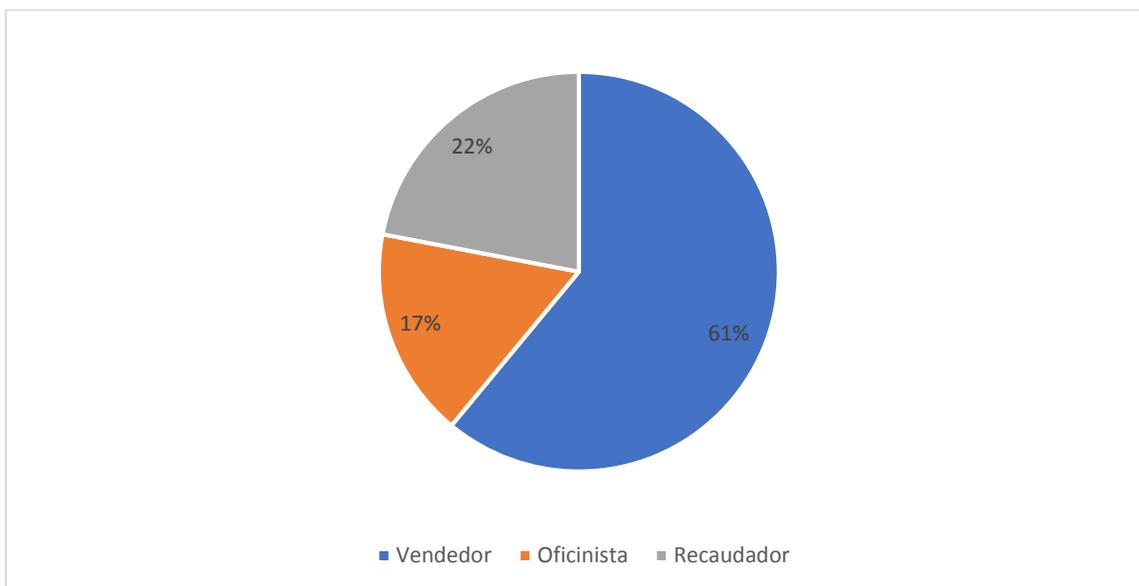
Fuente: Investigador

Análisis. – Al consultar el “tiempo lleva usted colaborando en la Empresa Álvarez”, se determina que el 30% labora entre 1 a 2 años, el 52% entre 3 a 5 años; el 18% laboran más de cinco años.

Interpretación. – De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se determina que existe un alto índice de empleados que laboran más de tres años en la empresa, por lo cual son empleados que cuentan con el apoyo y confianza de los directivos de la empresa, esto es positivo porque demuestra fidelidad hacia la organización de parte de sus integrantes.

2. ¿Qué labores realiza en la empresa Álvarez?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Vendedor	14	61 %
Oficinista	4	17 %
Recaudador	5	22 %
TOTAL	23	100 %



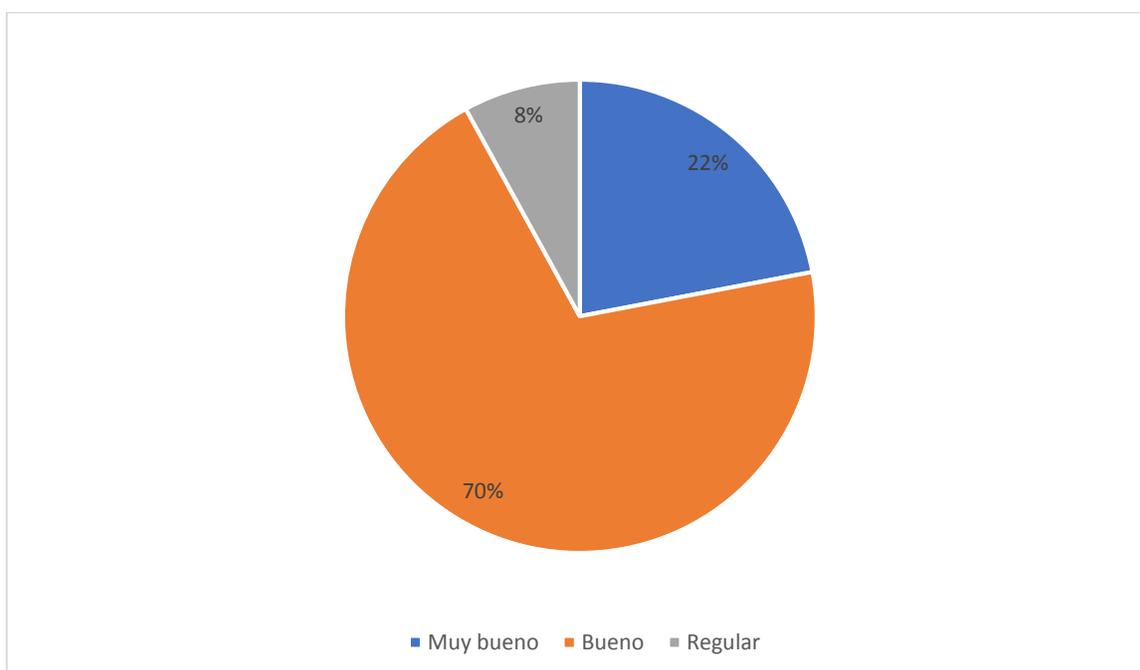
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “Que labores realiza en la empresa Álvarez”, se obtiene las siguientes respuestas: el 61% de ellos indican que laboran en ventas, el 17% oficinista y el 22% recaudadores.

Interpretación. – Se considera adecuada la distribución en las tres áreas del personal que labora en esta institución, con el predominio en el área de ventas, lo que aporte más ingresos a la organización.

3. ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	22 %
Bueno	16	70 %
Regular	2	8 %
TOTAL	23	100 %



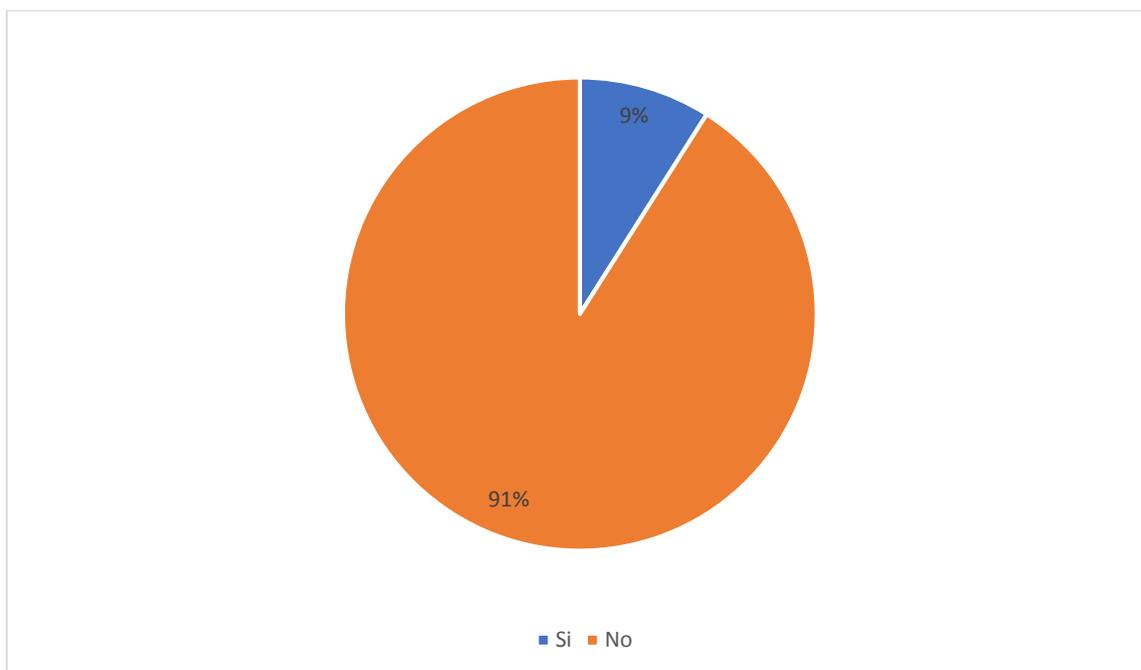
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “Como considera usted el ambiente de trabajo” el 22% manifiesta que Muy bueno, el 70% bueno y el 8% regular.

Interpretación. - Existe un porcentaje muy elevado que no consideran al ambiente de trabajo el más adecuado, esto perjudica a la organización y a su proceso operativo, que se refleja en el volumen de ventas.

4. ¿Ha recibido capacitación para la función que desempeña?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	9 %
No	21	91 %
TOTAL	23	100 %



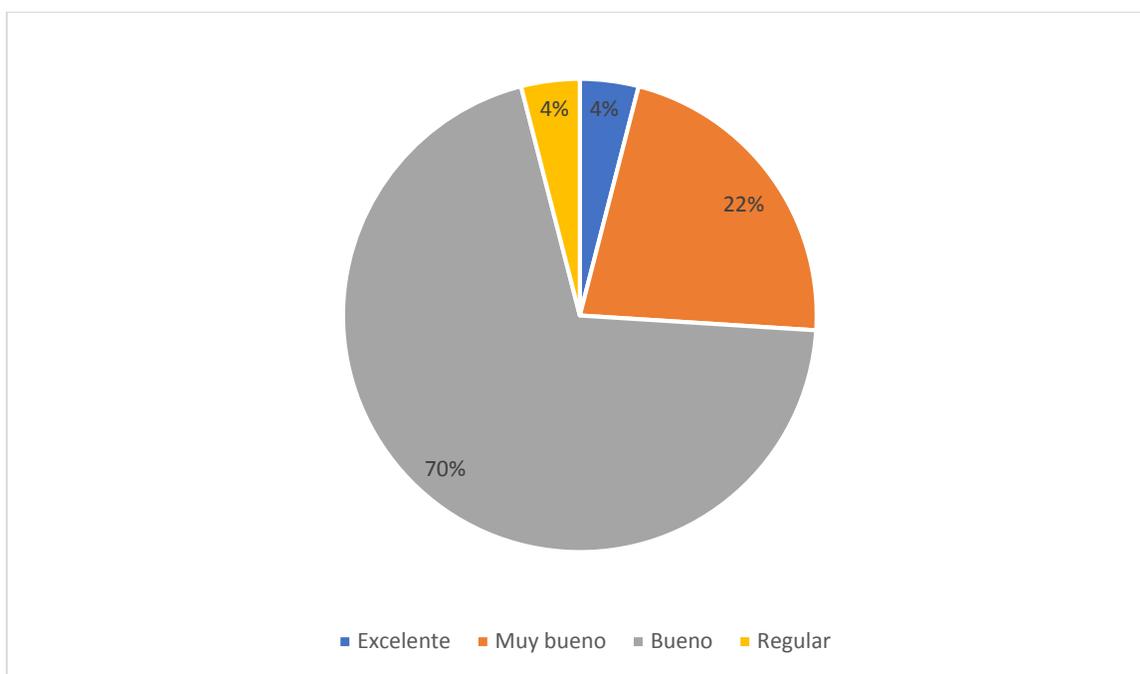
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar si “Ha recibido capacitación para la función que desempeña”, el 9% responde que sí, el 91% indican que no ha recibido capacitación.

Interpretación. – Por medio de esta pregunta se determina que no existe capacitación al personal que labora en la empresa, esto perjudica al rendimiento de la empresa; porque significa que cada trabajador desarrolla su accionar de acuerdo a su capacidad.

5. ¿Cómo calificaría el servicio que ofrece la empresa a sus clientes?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	4 %
Muy bueno	5	22 %
Bueno	16	70 %
Regular	1	4 %
TOTAL	23	100 %



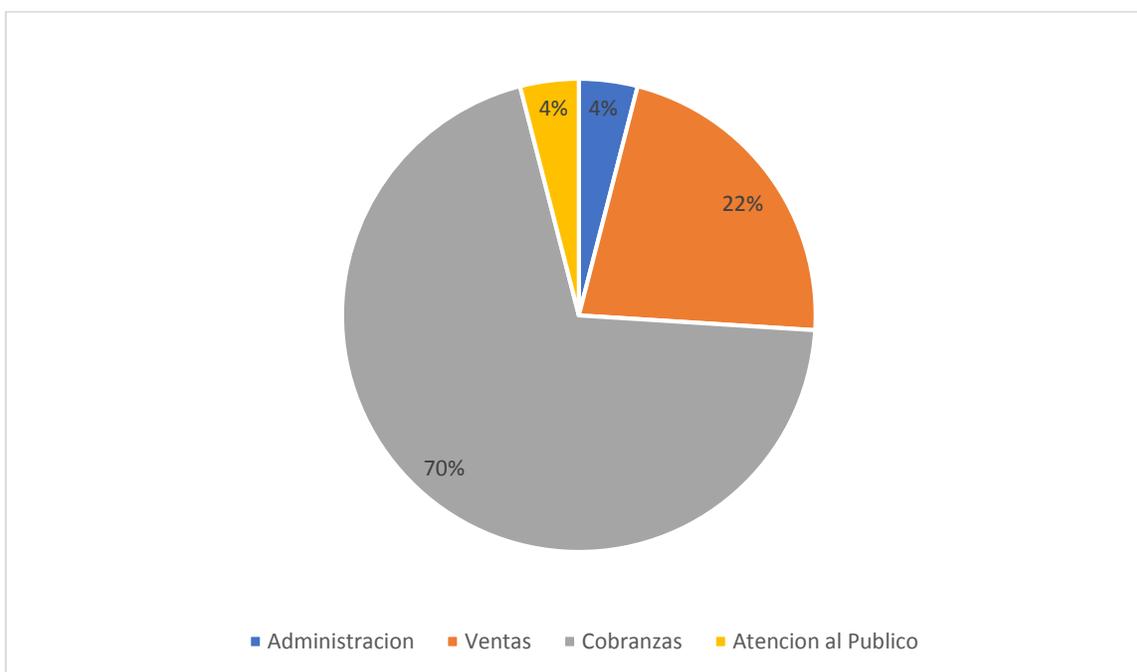
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “Cómo calificaría el servicio que ofrece la empresa a sus clientes”, el 4% de los encuestados manifiestan que excelente, el 22% muy bueno, el 70% bueno y el 4% regular.

Interpretación. – Los propios empleados consideran en su gran mayoría (70%) que la atención es “buenas” significa que la misma debe mejorarse, esto es importante porque un cliente satisfecho de la atención que recibe es una publicidad gratuita a favor del negocio.

6. ¿En qué áreas debe mejorar la calidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Administración	3	13 %
Ventas	12	52 %
Cobranzas	4	17 %
Atención al público	4	17 %
TOTAL	23	100 %



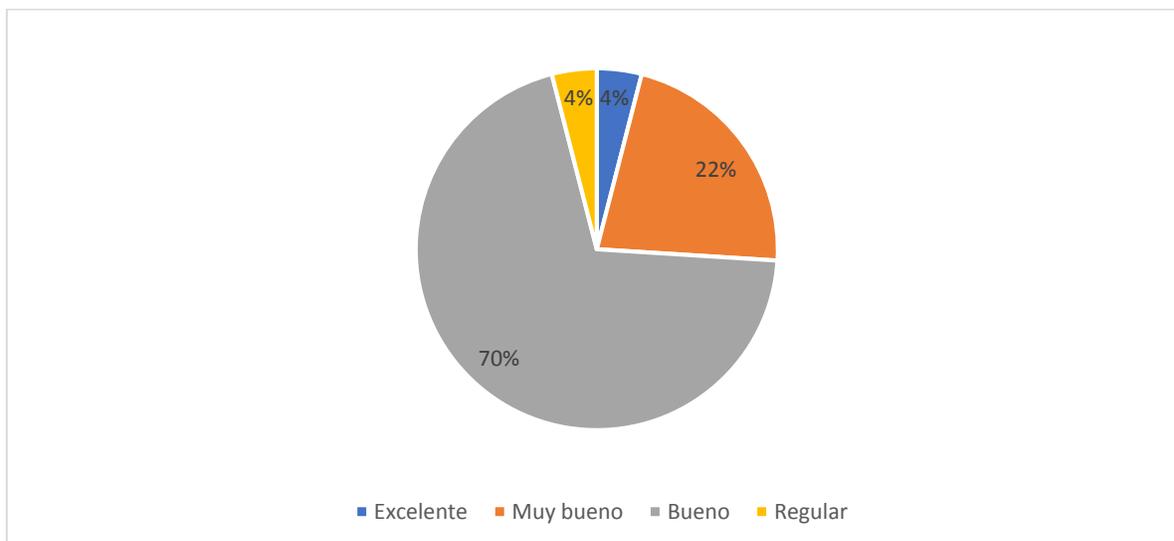
Fuente: Investigador

Análisis. – Al consultar “En qué áreas debe mejorar la calidad”, el 13% manifiestan que debe ser en el área de administración, el 52% en el área de ventas, el 17% en cobranzas y el otro 17% en atención al público.

Interpretación. – Los empleados encuestados consideran en su gran mayoría que la capacitación debe realizarse en el área de ventas, este criterio debe ser recogido por los propietarios del negocio para mejorar la productividad del negocio.

7. ¿Cómo considera usted la comunicación entre el personal que labora en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	4 %
Muy bueno	5	22 %
Bueno	16	70 %
Regular	1	4 %
TOTAL	23	100 %



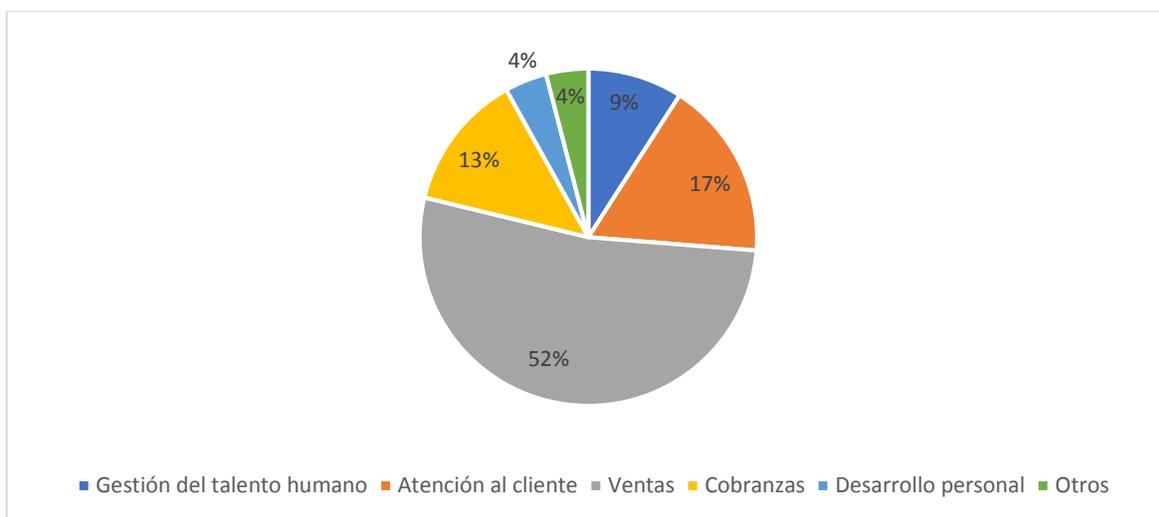
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “Cómo considera usted la comunicación entre el personal que labora en la empresa”, el 4% de los encuestados indican que es excelente, el 22% muy bueno, el 70% bueno, el 4% regular.

Interpretación. – La respuesta de que la comunicación entre el personal es “bueno”, preocupa, porque no es la relación deseada en una organización, la relación debería ser muy buena, esto debe mejorarse.

8. ¿En qué temas le gustaría capacitarse?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Gestión del talento humano	2	9 %
Atención al cliente	4	17 %
Ventas	12	52 %
Cobranzas	3	13 %
Desarrollo personal	1	4 %
Otros	1	4 %
TOTAL	23	100 %



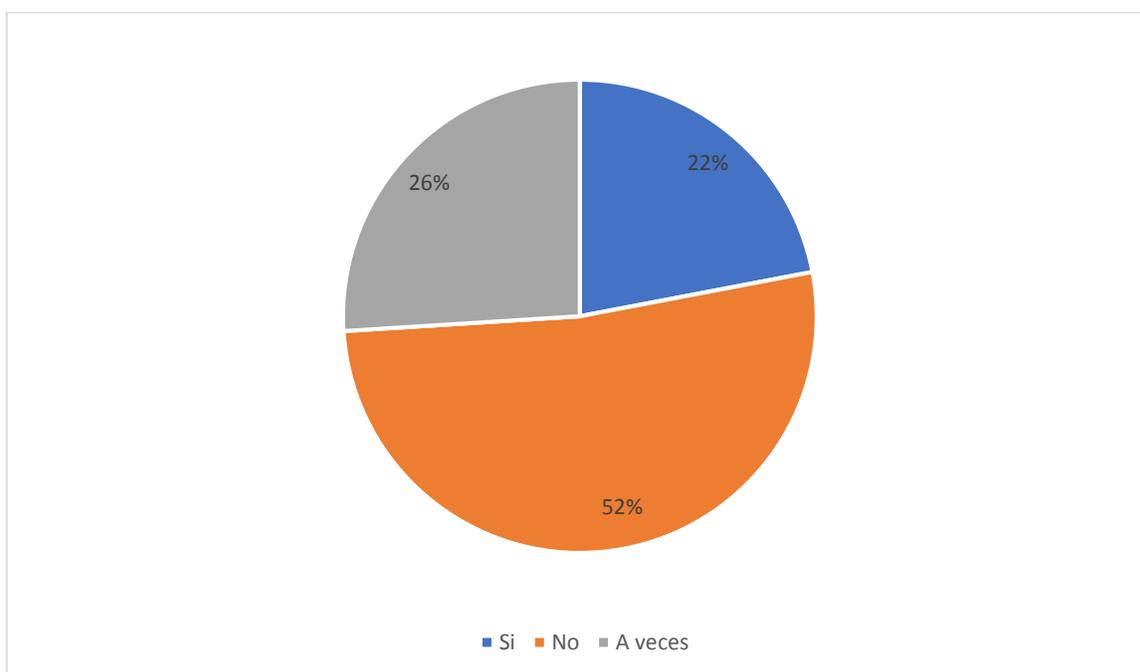
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “En que temas le gustaría capacitarse”, el 9% considera la opción de “Gestión del talento humano”, el 17% Atención al cliente, el 52% ventas, el 13% cobranzas, el 4% desarrollo personal, el 4% otras opciones.

Interpretación. – Se determina que la gran mayoría de los encuestados consideran que la capacitación que desean es en el área de ventas, es importante este deseo de los empleados, posiblemente esta decisión es porque los vendedores ganan comisiones que superan los sueldos del personal administrativo.

9. ¿Existe motivación de acuerdo a su desempeño por parte de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	22 %
No	12	52 %
A veces	6	26 %
TOTAL	23	100 %



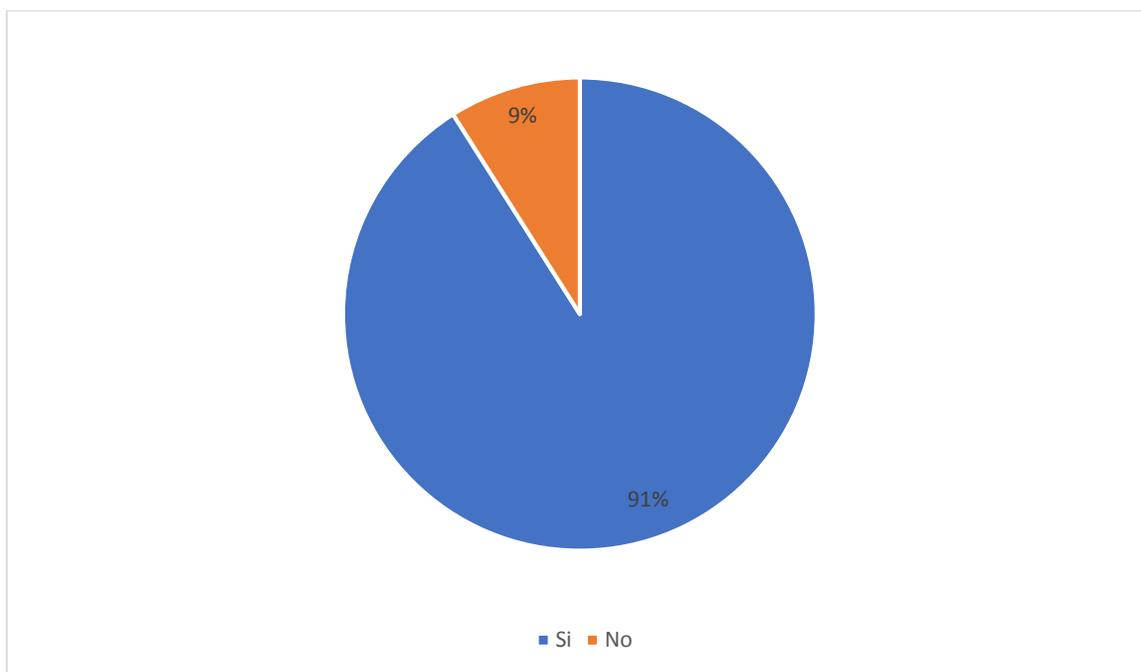
Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar si “Existe motivación de acuerdo a su desempeño por parte de la empresa”, el 22% responden que Si, el 52% No, el 26% A veces,

Interpretación. – Existe un alto índice de los encuestados que indican que no existe motivación por el desempeño en la empresa, esto es negativo porque al no existir motivación el personal no se siente comprometido con la organización, reflejándose esto en el volumen de ventas.

10. ¿Considera importante para el desarrollo de la empresa el presente estudio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	91 %
No	2	9 %
TOTAL	23	100 %



Fuente: Investigador

Análisis. – Al preguntar “Considera importante para el desarrollo de la empresa el presente estudio”, considera que es de importancia el desarrollo de la presente investigación, el 9% no lo considera así.

Interpretación. – Importante el criterio de los empleados, esto justifica el presente estudio y ratifica que el mismo es necesario para la empresa Álvarez.

3.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES

3.2.1 ESPECIFICAS

Del estudio se puede determinar:

- Es una empresa familiar, que esta direccionada a la comercialización de productos masivos en la provincia de Los Ríos, con ventas a micronegocios también de tipo familiar.
- EL personal que labora en la empresa, en su gran mayoría está dedicada a las ventas a las pequeñas tiendas de barrio y ganan sueldo básico más comisiones sobre ventas.
- La gestión del Talento Humano en la empresa Álvarez es de tipo familiar, basado en la experiencia, mas no en conocimientos científicos administrativos, por lo cual la toma de decisiones no es la adecuada y afecta a su gestión.
- El talento humano que labora en esta unidad económica de tipo comercial no ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades específicas, por lo cual no existe eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades.
- El personal en un alto índice desea tener capacitación en el área de ventas, esto porque consideran que es el mejor campo de acción en la empresa y las remuneraciones son las más altas porque reciben comisiones por volumen de ventas.
- El personal que labora en la empresa Alvares y sus propietarios está de acuerdo con la investigación, porque consideran que la misma va a ayudar a realizar cambios en la gestión del Talento humano y por ende la rentabilidad va a aumentar en beneficio de las personas que están vinculadas de manera directa.

3.2.2 GENERAL

Se ha determinado que la investigación ha permitido identificar las debilidades de la empresa Álvarez en lo que respecta a la gestión del Talento Humano, considerando capacitación y atención al cliente.

3.3 RECOMENDACIONES ESPECIFICAS Y GENERALES

3.3.1 ESPECIFICAS

Las recomendaciones que se proponen en la investigación, son:

- Que los directivos se capaciten en la dirección del Talento Humano de la empresa, para que la toma de decisiones permita aumentar la rentabilidad de este recurso de acuerdo a la potencialidad de cada uno de ellos.
- Que al personal se le reconozca el sueldo más los beneficios de Ley, para que este comprometido con los objetivos de la organización y busque constantemente elevar el volumen de ventas en beneficio de propietarios y empleados del negocio.
- Que se rote al personal, sobre todo a aquellos que desean insertarse en el campo de las ventas, dándoles la oportunidad de recibir los beneficios de sueldos más comisiones, esto permite fidelidad con la organización y compromiso de lograr metas y objetivos de la misma.
- Sugerir a las autoridades de la Facultad que se realice por medio del departamento de Vinculación con la sociedad, capacitación en gestión del talento humano para los pequeños empresarios de la ciudad de Babahoyo.

3.3.2 GENERAL

Que las debilidades de la empresa Álvarez, sirva para proponer alternativas que permita convertirlas en fortalezas que ayudara a competir por el mercado de la provincia de Los Ríos con empresas distribuidoras de la ciudad de Guayaquil, que visitan los pequeños negocios ofreciendo el mismo tipo de mercaderías.

CAPITULO IV. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 ALTERNATIVA OBTENIDA

Plan de mejoramiento en la gestión del talento humano de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo.

4.1.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

Se propone implantar un plan de mejoramiento en la gestión del talento humano de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo, que permita dirigir de manera correcta al personal que labora en esta empresa, que permita elevar las ventas y por ende la rentabilidad en base al compromiso de cada uno de las personas que laboran en la misma, desempeñándose con eficiencia y eficacia.

El plan de mejoramiento se sustenta en la capacitación del personal en las áreas de ventas, atención al público; en el caso de los directivos la capacitación debe estar en relación a la toma de decisiones en base concepciones técnicas de la ciencia administrativa.

Este plan de mejoramiento para propietarios y empelados de la empresa Álvarez, se enfoca a la inducción (Onboarding) del actual personal, así como considerar la formación profesional del nuevo personal que a futuro ingrese a laborar.

4.1.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA

Antecedentes

La empresa Comercial Álvarez está situada en la ciudad de Babahoyo, se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, tiene en el mercado 20 años, manteniendo una clientela que demuestra fidelidad, actualmente laboran en la misma 23 personas.

La gestión de la empresa está a cargo de sus propietarios, los cuales no tienen una formación en el área administrativa y la toma de decisiones se lo hace en base a la experiencia adquirida en los años al frente de la misma, pero esto si afecta a la rentabilidad de la organización.

Considerando la fidelidad de los clientes, los propietarios del negocio se han despreocupado de la capacitación personal y de las personas que laboran en la empresa, motivo por el cual hay un estancamiento en ventas y no existe crecimiento de clientes, así como el compromiso de los empleados con la organización económica.

Justificación

La presente propuesta es de mucha importancia, porque va a permitir por medio de la capacitación elevar la productividad económica de la organización y el compromiso de los empleados con el negocio, así como la gestión administrativa de la empresa mejorara.

La propuesta aquí descrita, donde el punto principal son las capacitaciones al personal involucrado en la empresa, permitirá convertir las debilidades en fortalezas, relacionando a empleadores y empleados por los mismos objetivos, esto beneficiará a las dos partes vinculadas en el negocio.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 GENERAL

Elevar la rentabilidad de la empresa Álvarez, basados en una mejor productividad del talento humano de la organización económica.

4.2.2 ESPECÍFICOS

Capacitar al talento humano de la organización en el área de ventas, gestión empresarial y atención al público.

Relacionar a empleados y empleadores de mejor maneja para elevar la rentabilidad de la empresa, minimizando costos y maximizando utilidades.

Retroalimentar la capacitación, después de evaluar al personal involucrado en la empresa de manera directa.

4.3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

4.3.1 TITULO

Plan de mejoramiento en la gestión del talento humano de la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo

4.3.2 COMPONENTES

Capacitación para los empleadores, en:

Capacitación 1

Procesos claves en la gestión del Talento humano

- Planificación del Talento Humano
- Reclutamiento
- La incorporación a la empresa
- Plan estratégico
- Evaluaciones
- Desarrollo del liderazgo
- Desarrollo profesional
- Programas de reconocimiento
- Competencias
- Retención

Capacitación 2

- Conocimiento del producto
- Orientación al mercado
- Orientación a la empresa
- Habilidades en ventas

- Administración de tiempos y territorios
- Problemas legales y éticos
- Tecnología
- Negociación de precios
- Efectividad de ferias comerciales
- Lectura de lenguaje cultural
- Manejo de ansiedad de las visitas de ventas
- Capacitación en el puesto
- Interacción con el cliente
- Comunicación entre compañeros

Capacitación 3

- Ofrecer ayuda de forma activa
- Actuar con rapidez ante inquietudes del cliente
- Hablar el idioma del cliente
- Empleo de un lenguaje positivo
- Personalizar el trato al cliente
- Demostrar profesionalidad
- Vigilar el índice de satisfacción
- Utilizar estándares de medición
- El cliente centro de la empresa

4.4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA

Los resultados que se esperan con la aplicación de la propuesta, son:

- Formación teórica-práctica que permite elevar la productividad económica de la empresa Álvarez.
- Mejorar la selección de proveedores con las que trabaja la empresa Álvarez de la ciudad de Babahoyo.

- Mejorar la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa, para mejorar la rentabilidad.
- Aumentar el número de clientes, por medio de una atención de calidad y calidez a los existentes.

Proceso financiero Principios:

Eficacia. – Optimizar los recursos buscando los mejores resultados.

Eficiencia. – Reducir los costos proporcionando excelentes resultados.

Economía. – Disponer los recursos en el momento adecuado, sin excesos para lograr el menor costo posible. Es importante que la empresa tenga como prioridad los principios de planeación, organización y evaluación de los recursos económicos – financieros para que de esta forma las decisiones que se tomen tengan una proyección y razón de ser.

Planificación. - En el momento que en la distribuidora se tiene que tomar grandes decisiones tales como: financiamiento, inversión, destinos de resultados estos no pueden ser objetos del azar. Para esto debe de analizarse:

- Los riesgos del negocio
- Posibles desviaciones.
- Históricos de información crediticia para el caso en el que se necesite.
- Anticiparse a las decisiones futuras.

Organización. - La información económica – financiera de la distribuidora deberá ser respaldada debidamente ordenada y llevada en un registro de contabilidad ya que esto permitirá llevar un diagnóstico constante de las actividades que se desarrollan y una proyección segura, evidenciando la evolución y facilitando la toma de decisiones.

La organización de los estados contables se constituye en un pilar importante para dar el seguimiento a la realidad económica y financiera. Se deberá llevar:

- Registro contable de las operaciones económicas.
- Elaboración de estados contables.
- Elaboración de informes.
- Facturación.
- Registros de facturas de compras.
- Control de bodegas.
- Pérdidas y ganancias
- Gestiones de cobros y deudas pendientes.

FICHA DE GESTIÓN DE LAS FINANZAS

Empresa: Distribuidora Álvarez.

Alcance: Finanzas – Administración

Responsables: Gerente General – Jefe Financiero

Objetivo: Gestionar el manejo de las finanzas de la empresa mediante el trabajo direccionado a los objetivos planteados.

Desarrollo:

La Distribuidora Álvarez, en busca siempre de la mejora de su nivel de rentabilidad desarrolla una ficha de Gestión de las Finanzas con el fin de guiar al usuario durante el proceso.

La aplicación de este proceso es diaria, sin embargo, su análisis formal se realizará mensualmente.

El proceso de Finanzas se lleva a cabo de la siguiente manera:

- **Planteamiento de objetivos de rentabilidad anual.**
- **Planteamiento del presupuesto anual donde las metas de ingresos y eventos procuren el alcance de la rentabilidad planteada.**
- **Establecimiento de las actividades y tiempos de control del cumplimiento del presupuesto.**
- **Elaboración y entrega puntual de los informes financieros.**

Indicadores: Cumplimiento del 100% de las metas de ventas establecidas.

Cumplimiento del presupuesto anual en un 100%. Entrega de informes contables y financieros mensualmente dentro de los 5 primeros días laborables de cada mes. Incremento de la rentabilidad neta anual en un 25%.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Es imprescindible que la distribuidora de seguimiento a la información pasada y actual registrada a través de los estados contables para comparar lo que se ha desarrollado con lo planificado, teniendo un diagnóstico claro que permita evaluar el uso de los recursos y la eficiencia y eficacia con la que se han manejado.

Se considerará a las pérdidas y ganancias registradas como elemento importante para el objeto de análisis en el cual se deberá ser minucioso y realista contemplando que la acción es determinar cuáles han sido los resultados.

Este efecto de retroalimentación hay que tenerlo en cuenta ya que permitirá tener el conocimiento necesario para tomar acciones de prevención o corrección en las acciones posteriores.

Situación actual	Cambios esperados
<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos administrativos son realizados de manera informal, a criterio del propietario, y sin realizar controles a los procesos realizados por las diferentes áreas. • La estructura organizacional no posee ningún departamento o cargo que se encargue del aspecto financiero. • El proceso de selección y contratación del personal no tiene establecidos los parámetros a considerar, careciendo de un proceso de capacitación formal y la evaluación del personal en base a los resultados obtenidos. • No hay registro de evidencia de los inconvenientes administrativos y de ventas presentados en la empresa. • Se presentan problemas en la toma de pedidos, en su respectivo ingreso, en la 	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos administrativos son gestionados de manera formal, mediante la implementación de las fichas de gestión para cada área. • El cargo de jefe financiero se enfoca directamente al aspecto financiero, mantiene un control de ingresos y gastos, monitoreo de indicadores y aspectos relacionados a la rentabilidad, mediante la ficha de gestión de las finanzas. • La gestión del recurso humano tiene definido el proceso de selección, capacitación y evaluación del personal, determinando las funciones a realizar en cada etapa mediante la implementación de la ficha de gestión. • La gestión del control interno permite efectuar auditoría interna a los diferentes departamentos, manteniendo un registro de los problemas

entrega de la mercadería y en ocasiones en la integridad física del producto por incorrecta manipulación o embalaje.

- **Las quejas de los clientes no son registradas por la empresa y son resueltas a criterio del trabajador.**

presentados y de las acciones implementadas para mejorar y control de sus resultados.

La gestión de la logística detalla cada uno de los procesos y la forma correcta de realizarlos, determinando tiempos específicos para la toma de pedidos, ingreso y despacho de mercadería y entrega manteniendo la integridad física del producto.

- **La gestión del servicio al cliente mediante la capacitación del personal con respecto al trato al cliente, manejo de conflictos, búsqueda de soluciones y seguimiento post venta garantiza la satisfacción y fidelización del cliente.**

BIBLIOGRAFÍA

- Castillo, M. (2019).
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11274/Castillo_Condori_Marielena.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Recuperado el 2020
- Armas, Y. (2017).
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>. (U. ECOTEC, Editor) Recuperado el 2020
- Castillo, J. (2017). (Centro Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo CLAD)
Recuperado el 2020
- Centro Nacional de Informacion de la Calidad. (2018).
https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=32c4e030-43eb-4856-970b-a34d96d686b3&groupId=10128. Recuperado el 2020
- Diario El Comercio. (Mayo de 2020). <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/area-de-talento-humano-se.html>. Recuperado el 2020
- Diccionario Real Academia de la Lengua. (2020). <https://dle.rae.es/planificaci%C3%B3n>.
- EKOS. (2016). <https://www.ekosnegocios.com/articulo/gestion-del-talento-humano-en-ecuador>.
Recuperado el 2020
- EL NUEVO EMPRESARIO. (2018).
<https://elnuevoempresario.com/glosario/reclutamiento#gs.77ddwk>.
- GERENCIE.COM. (2017). <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>.
Recuperado el 2020
- Mashiant, I. (2016). <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3907/1/TUPADS004-2016.pdf>. Recuperado el 2020
- Morocco, M. (2017).
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6643/Morocco_Tacuri_Margot_Zandra.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Recuperado el 2020
- NEGOKAI. (2019). <https://negokai.com/talento-humano-definicion-proceso-y-tendencias.html>.
Recuperado el 2020
- Perez, O. (2016). <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>. Recuperado el 2020
- Quezada, K. (2017).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20757/1/TESIS%20QUEZADA%20VELEZ%20KELLY.pdf>. Recuperado el 2020

- RSM. (2019). <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-el-planeamiento-estrategico>. (R. Perú, Editor) Recuperado el 2020
- Santos, J. (2017). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el 2020
- UNICAUCA. (2018). <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse60.html>. (Universidad del Cauca) Recuperado el 2020
- Vallejo , V. (2017). [file:///C:/Users/Dell/Downloads/76-Texto%20del%20art%C3%ADculo-140-1-10-20170623%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Dell/Downloads/76-Texto%20del%20art%C3%ADculo-140-1-10-20170623%20(1).PDF). (UEES, Editor) Recuperado el 2020

ANEXOS

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO			
	Sem	Sem.						
	1	2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Selección del tema								
Aprobación del tema								
Elaboración del perfil del proyecto de investigación								
Presentación del perfil del proyecto de investigación para revisión								
Elaboración del capítulo I. El problema								
Presentación del capítulo I. El problema para revisión								
Elaboración del capítulo II. Marco teórico o referencial								
Presentación del capítulo II. Marco teórico o referencial para revisión								
Elaboración del capítulo III. Metodología de la investigación								
Presentación del capítulo III. Metodología de la investigación para revisión								
Aplicación de instrumentos de investigación								
Análisis e interpretación de datos								
Redacción del informe final								
Presentación del Proyecto								
Sustentación								

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

1. ¿Qué tiempo lleva usted colaborando en la Empresa Álvarez?
 - a. Entre 1 y 2 años
 - b. Entre 3 y 5 años
 - c. Más de cinco años

2. ¿Qué labores realiza en la empresa Álvarez?
 - a. Vendedor
 - b. Oficinista
 - c. Recaudador

3. ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajado?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular

4. ¿Ha recibido capacitación para la función que desempeña?
 - a. si
 - b. No

5. ¿Cómo calificaría el servicio que ofrece la empresa a sus clientes?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular

6. ¿En qué áreas debe mejorar la calidad?

- a. Administración
- b. Ventas
- c. Cobranzas
- d. Atención al público

7. ¿Cómo considera usted la comunicación entre el personal que labora en la empresa?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular

8. ¿El que temas le gustaría capacitarse?

- a. Gestión del talento humano
- b. Atención al cliente
- c. Ventas
- d. Cobranzas
- e. Desarrollo personal
- f. Otros

9. ¿Existe motivación de acuerdo a su desempeño por parte de la empresa?

- a. si
- b. No
- c. A veces

10. ¿Considera importante para el desarrollo de la empresa el presente estudio?

- a. si
- b. No

Gerente de Distribuidora Álvarez



Área Administrativa de Distribuidora Álvarez



Parte del grupo de trabajadores de Distribuidora Álvarez



Bodega



