



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO  
FACTOR CLAVE DE ÉXITO PARA EL DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SEGUROS  
EQUINOCCIAL.**

**Autor:**

**Granda Avendaño Bryan Eduardo**

**Tutor:**

**Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño dedico este proyecto a una persona importante, que junto con su esfuerzo moral me animaron sin interés alguno y buena voluntad brindó su apoyo económico, social y espiritual a fin de poder concluir esta importante etapa de presentación de proyecto, el cual tuve que pasar muchos momentos de sacrificios y preocupaciones. Incluyo a mi padre quien fue otro pilar de gran ayuda para culminar, de todo esto el mismo que será un recuerdo feliz en esta etapa más de nuestra vida, junto al gran sacrificio y paciencia para cumplir todo lo propuesto.

**Granda Avendaño Bryan Eduardo**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes que en el lapso de la carrera profesional tuve la suerte de escuchar sus clases y a través de la teoría, práctica he obtenido conocimiento y experiencia, por sus grandes enseñanzas, sus buenas estrategias debo reconocer que aquellas frases y valores impartidas al inicio de clases han ayudado y aconsejado que el camino es difícil pero no imposible de culminar este hermoso desafío. Así mismo al creador del cielo y la tierra DIOS por permitirnos estar un día más en pie y poder seguir adelante.

**Granda Avendaño Bryan Eduardo**

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO  
FACTOR CLAVE DE ÉXITO PARA EL DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SEGUROS  
EQUINOCCIAL.**

**Autor: Granda Avendaño Bryan Eduardo**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

## **Resumen**

La empresa Seguros Equinoccial S.A., dedicada a brindar tranquilidad a los clientes, protegiendo el patrimonio de las familias y empresas. Este estudio busca determinar, basándose en la investigación realizada en la oficina principal de la empresa Seguros Equinoccial, cuán importante es para todas las empresas emplear los procesos de la gestión administrativa. La importancia del estudio radica en que una buena gestión administrativa representa una garantía de crear un futuro deseable para la empresa, ya que es un ejercicio que no solo afecta el presente de la empresa, sino que sus consecuencias y repercusiones siguen con el paso del tiempo. Al empleo de una excelente Gestión Administrativa obedecerán en gran medida a los resultados en todas las áreas de la empresa. De los diferentes tipos de investigación se utilizará el descriptivo y exploratoria para explicar la planificación de la administración en su gestión del Talento Humano, los beneficios y procesos para el desarrollo del trabajo.

**Gestión**

**Talento**

**Desarrollo**

**Organizacion**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO  
FACTOR CLAVE DE ÉXITO PARA EL DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SEGUROS  
EQUINOCCIAL.**

**Autor: Granda Avendaño Bryan Eduardo**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Abstract**

The company Seguros Equinoccial S.A., dedicated to providing peace of mind to our clients, protecting the heritage of their families and companies. This study seeks to determine, based on research conducted in the main office of the company Equinoccial Insurance, how important it is for all companies to employ administrative management processes. The importance of the study is that good administrative management represents a guarantee of creating a desirable future for the company, since it is an exercise that not only affects the present of the company, but its consequences and impacts continue with the step time. The use of excellent Administrative Management will largely be due to the results in all areas of the company. Of the different types of research, the descriptive and exploratory will be used to explain the management's planning in its management of human talent the benefits and processes for the development of the work.

**Managemen**

**Human Talent**

**Development**

**Organization**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Carta de la aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización	v
Certificación de aceptación de CEGESCIT	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Indice general	ix
Indice de tabla	xi
Indice de gráficos	xii

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	4
1.3 Situación conflicto	5
1.4 Delimitación del problema	8
1.5 Formulación del problema	8
1.6 Variables de Investigación	8
1.7 Evaluación del problema	9
1.8 Objetivos de la investigación	9
1.9 Objetivo general	9
1.10 Objetivos específicos	9
1.11 Pregunta de Investigación	9
1.12 Justificación e importancia	10
1.13 Viabilidad de la Investigación	13

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

2.1 Antecedentes históricos	15
2.2 Antecedentes referenciales	20
2.3 Fundamentación legal	22
2.4 Variables Conceptuales de investigación	22
2.5 Definiciones conceptuales	23

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Datos de la empresa	27
3.2 Diseño de la Investigación	28
3.3 Tipos de Investigación	30
3.4 Población	31
3.5 Muestra	31
3.6 Tipos de muestra	32
3.7 Métodos y Técnicas de investigación	33
3.8 Procedimientos de la investigación	34

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Aplicación de las técnicas de instrumentos	35
4.2 Propuesta	49
4.3 Conclusiones	52
4.4 Recomendaciones	53
4.5 Bibliografía	54
4.6 Anexos	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dificultad	8
Tabla 2: Tipos de Investigacion	30
Tabla 3: Universo	32
Tabla 4: Tecnicas e instrumentos de la investigacion	33
Tabla 5: Incentivos y reconocimientos	35
Tabla 6: Oportunidades de crecimientos	36
Tabla 7: Comunicación	37
Tabla 8: Necesidades e intereses	38
Tabla 9: Relacion laboral	39
Tabla 10: Remuneracion Laboral	40
Tabla 11: Herramientas necesarias	41
Tabla 12: Condiciones de trabajo	42
Tabla 13: Motivacion laboral	43
Tabla 14: Actitud positiva	44



## ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Incentivos y Reconomientos	35
Gráfico 2: Oportunidades y crecimientos	36
Gráfico 3: Comunicacion	37
Gráfico 4: Necesidades e intereses	38
Gráfico 5: Relación Laboral	39
Gráfico 6: Remuneración Salarial	40
Gráfico 7: Herramientas necesarias	41
Gráfico 8: Condiciones de trabajo	42
Gráfico 9: Motivacion laboral	43
Gráfico 10: Actitudud laboral	44
Gráfico 11: Espina Ishikawa	50

# CAPÍTULO 1

## EL PROBLEMA

### Planteamiento de Problema

Las empresas pueden experimentar desequilibrio si no ejecutan una gestión administrativa adecuada y organizada, implementando todos los procedimientos que esta conlleva. La gestión administrativa podría ser incierta y desafiante, por un sinnúmero de variables, cambios y transformaciones cargadas de incertidumbre. El administrador puede enfrentarse con problemas cada vez más diferentes y complejos, que podrían complicar su buena labor y su visión de los problemas por resolver. Es probable que en la empresa haya deficiencia en el ámbito general en cuanto a la supervisión, organización y el control, lo cual podría deberse al desconocimiento de principios básicos de administración relacionados con los procesos de la dirección.

Se presenta por lo tanto una teoría muy importante de las necesidades humanas que según Maslow (1943) defiende que: conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. La idea básica es: sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores.

Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow. Si se toma como referencia esta teoría las personas autor realizadas son aquellas que, al satisfacer sus necesidades, encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Entre los muchos desafíos que podría enfrentar en la actualidad la gestión administrativa, podrían citarse la poca capacitación del personal de áreas

administrativas, lo cual podría deberse a que no se posee capacidad o disposición de pago en algunas empresas y daría lugar, muchas veces a la selección de mano de obra no calificada, también, que los empleados no tengan una definición de puestos y funciones clara y precisa, esto podría ser la resultante de una planificación deficiente y además, podría generar confusión y disgusto en los colaboradores.

En Suiza, este país de Europa central no solo es reconocido por su sector bancario y sus emblemáticas navajas. Su fuerte economía y la calidad de vida que les brinda a sus habitantes lo han convertido en un país líder en materia de talento humano. En los últimos cinco años Suiza ha sido la constante en los primeros lugares de estudios como el Índice Global de Competitividad de Talento (GTCl por sus siglas en inglés) y el World Talent Ranking del International Institute for Management Development (IMD), en los que se evalúa qué tan capacitados están los países para desarrollar su capital humano local, así como para propiciar las condiciones para atraer personal calificado de otros lugares, los resultados de ambos estudios en 2018 no fueron diferentes, consolidando a Suiza como un importante centro mundial de talento humano.

Por ejemplo, el GTCl destacó con una puntuación de 79,9 su sólido desempeño en los seis pilares que considera el estudio, ubicándose en el primer lugar entre los 119 países evaluados, con poco más de ocho millones de habitantes, este país ocupó el primer lugar en retención de talento, el segundo en la categoría de promoción, el tercero en los pilares de crecimiento y disponibilidad de trabajadores con habilidades y técnicas. La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio es el talento y las habilidades de sus empleados, las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado, el tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer

empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo.

Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. No puede dejarse en manos únicamente del departamento de recursos humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización.

La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen a sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de la organización en su totalidad. Las empresas que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos para dar seguimiento y administrar el talento utilizando lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva
- Administrar y definir sueldos competitivos
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo
- Establecer procesos para manejar el desempeño
- Tener en marcha programas de retención
- Administrar ascensos y traslados
- Definir y alinear el talento de la compañía con su plan estratégico de medio y largo plazo

La carrera profesional se compone de las tareas y puestos que desempeña el individuo en su vida profesional. La planeación de la carrera profesional se relaciona entonces, con los objetivos profesionales, y aquí es donde encontramos la labor de la organización o del departamento de capital humano para orientar a sus colaboradores en cómo y cuándo alcanzarlos.

(my ABCM, 2015) El departamento de capital humano debe apoyar el desarrollo de esta carrera, pero hay que dejar el esfuerzo y decisión de lograr el éxito a la persona, además de orientar al personal, el departamento también deberá comprometerse con éste en la creación de oportunidades de crecimiento y actualización permanente, dichos esfuerzos se verán recompensados en la satisfacción de sus trabajadores y el logro de los objetivos organizacionales.

El departamento de capital humano debe apoyar el desarrollo de esta carrera, pero hay que dejar el esfuerzo y decisión de lograr el éxito a la persona, además de orientar al personal, el departamento también deberá comprometerse con éste en la creación de oportunidades de crecimiento y actualización permanente, dichos esfuerzos se verán recompensados en la satisfacción de sus trabajadores y el logro de los objetivos organizacionales.

El mercado competitivo actual exige no sólo que las empresas estén bien posicionadas en el segmento, si no, principalmente, que logren una buena gestión administrativa, capaz de transmitir confianza. Esto quiere decir que no basta hacer un trabajo satisfactorio, es necesario que éste siga métodos con resultados de excelencia.

El hecho es que no existe una fórmula que todas las organizaciones puedan utilizar, siendo preciso adecuarse a la realidad y necesidad de cada una de ellas. Habiendo encontrado este equilibrio, y teniendo personas comprometidas en pro del mismo fin, es posible obtener resultados óptimos. Es posible identificar qué equipos desarrollan mejor cada tarea específica y enfocarse en sus puntos fuertes. Lograr las metas y resultados muchas veces es el reflejo de una buena gestión administrativa. Esto ocurre porque el foco pasa a ser la creación e implantación de procesos más eficientes y que garantizan el logro de los objetivos planeados.

### **Ubicación del problema en un contexto**

El desarrollo organizacional ha sido un movimiento que surge a partir de 1962 como mecanismo educacional que intenta modificar las estructuras, creencias y valores de los individuos que conforman las organizaciones, ya que los grupos están irremediamente sujetos a un proceso de cambio veloz en todos sus ámbitos (Colegio de Bachilleres, 2005).

Por otra parte, es este el resultado del cambio organizacional que emerge de una necesidad identificada, la cual ocurre por el interés de modificar una estrategia administrativa centrada en procesos o metas, mejorar el clima organizacional, transformar la cultura, disminuir el impacto de procesos de división o de fusión empresarial y lograr entre otros aspectos, la participación efectiva de sus miembros en las metas organizacionales.

Es por esta razón, que el papel del capital humano en todo proceso de cambio organizacional, se enmarca en una visión centrada en analizar, prever y potencializar el comportamiento, así como en las dinámicas internas de las relaciones, el conocimiento y el que hacer de las personas en su contexto.

El propósito principal de este estudio consistió en comprender cómo los procesos de capacitación y de desarrollo de competencias se convierten en factores clave para la transformación organizacional en un grupo empresas de la ciudad de Bogotá, desde la visión de los líderes de Gestión Humana. La metodología se basa en un estudio de tipo exploratorio, descriptivo con un alcance correlacional ya que pretende entender mejor aún el fenómeno que se está estudiando. Para tal fin se realizó el diseño y aplicación de entrevista semiestructurada y encuesta como instrumentos para la recolección de la información, mediante los cuales se obtuvieron resultados de una muestra intencional por conveniencia de 81 empresas de Bogotá que han implementado modelos de desarrollo de personal.

El resultado esperado es identificar cómo estos programas se han constituido en un factor clave para el desarrollo organizacional. En la actualidad en Colombia la empresa nacional, está representada significativamente en proporciones disímiles según su tamaño en micro, pequeñas y medianas empresas denominadas Mipymes. La administración del talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano.

### **Situación de Conflicto**

Para explicar el desarrollo del talento humano en las empresas ecuatorianas se inicia identificando las necesidades que un trabajador tiene y a partir de esto se presenta información estadística de los organismos relacionados con beneficios de seguridad social, igualdad de género, inclusión de trabajadores con capacidades especiales, que inciden directamente en el desarrollo de las organizaciones.

### **Gestión de Talento Humano desde la Seguridad Social**

La legislación ecuatoriana marca un papel importante en los últimos diez años con relación al bienestar y desarrollo del personal de las organizaciones, tanto privadas como públicas, estas políticas se establecen en el Plan Nacional del Buen Vivir, cuyos objetivos marcan la pauta para consolidar el bienestar de los trabajadores y el fortalecimiento de las organizaciones, el objetivo orienta al desarrollo del talento humano que se basa en garantizar el trabajo digno en todas sus formas, garantizando el cumplimiento de los derechos laborales, enfoque de género, el fortalecimiento de esquemas de formación ocupacional y capacitación, estabilidad laboral.

En los últimos años se han observado importantes avances encaminados a hacer cumplir la norma legal de afiliar a la seguridad social a los trabajadores en relación de dependencia y a eliminar la precarización laboral.

### **Gestión de talento humano desde la inclusión de discapacitados**

El gobierno Nacional genera leyes y promueve la inclusión de las personas con capacidades especiales, resaltando que es un esfuerzo que hace el Gobierno por sensibilizar a empresarios sobre la importante participación de estas personas en el desarrollo organizacional, garantizando la igualdad de oportunidades.

Muchas empresas han desarrollado procesos innovadores, solidarios, participativos, responsables y planificados que han permitido aportar de manera significativa a la inclusión laboral, en pro de la valoración como seres humanos y no como trabajadores que aportan de manera productiva al crecimiento de la empresa y del país.

### **Gestión de talento humano desde la Capacitación**

Otro factor que se considera en el Plan Nacional del Buen Vivir se centra en el fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación para mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia y su realización personal, a través del fortalecimiento de la normativa para el desarrollo humano, definir y estructurar programas de capacitación. La maximización del desempeño se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo, proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. Es en el contexto del proceso de capacitación y desarrollo, en el que se necesitará tomar decisiones vinculadas con el proceso de formación.

Estas decisiones deben responder a las necesidades que tenga la organización empresarial y que deben estar conectadas con áreas que necesitan perfeccionamiento o entrenamiento, aunque no se deben



descartar las necesidades que implican el desarrollo de nuevas estrategias de acción, el desarrollo de nuevas tareas es finalmente el elemento que permite la apertura a nuevas condiciones y expectativas de expansión de la empresa. Hoy es esencial que las actividades de potenciación del talento humano generen no solo nuevas técnicas productivas, sino también que tenga resonancia e influencia sobre el aspecto emocional y motivacional de quienes hacen parte de la organización empresarial.

Es muy común que se presente aquella situación en la que algún miembro de la organización empresarial tenga la oportunidad de perfeccionar su desempeño bajo diversas estrategias (por ejemplo: capacitación en cursos, seminarios, congresos, etc.) y probablemente desee aplicar las estrategias aprendidas en su trabajo. No obstante, si las condiciones de la organización empresarial no posibilitan la entrada y flujo de nuevos saberes, perspectivas, realidades empresariales; la motivación del empleado tendrá una recaída incluso más profunda de la que tenía anteriormente.

El elemento motivacional y emocional es muy fuerte en el fortalecimiento del talento humano y en hacer realidad las condiciones reales de aplicación de ese talento humano. Los planes de capacitación de las organizaciones obedecen al cumplimiento del gasto del presupuesto de capacitación, más que a la generación de procesos de capacitación que fortalezcan competencias.

**Tabla 1**

**Dificultad**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Planes Estratégicos	Gestiones Administrativas
Escasez de estrategia en RRHH	Capital Humano
Desacierto en Gestión Administrativa	Incumplimiento organizativo
Presupuesto	Recursos Financieros

Autor: Granda, B (2019)

## **Formulación del Problema**

¿Qué efecto tiene la gestión del talento humano como factor clave de éxito para el desarrollo organizacional en la empresa Seguros Equinoccial de la ciudad de Guayaquil en el año 2019?

## **Variables de la Investigación**

Variable Independiente: Gestión del talento Humano

Variable Dependiente : Desarrollo Organizacional

## **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Desarrollo Organizacional

**Aspectos:** Gestión del talento humano, desarrollo organizacional

**Tema** : Propuesta Gestión del Talento Humano como factor clave de éxito para el desarrollo organizacional en la empresa Seguros Equinoccial.

## **Evaluación del problema**

**Delimitado:** Por no tener un modelo de gestión administrativa para que los departamentos del talento humano apunte con un desarrollo para el buen manejo empresarial, junto a conllevar los empleados siempre con desarrollo empresarial.

**Claro:** Aplicar el plan de mejora utilizando el modelo de gestión administrativo.

**Evidente:** La empresa necesita por parte de los colaboradores ser escuchados, tomar en cuenta el buen desempeño laboral y ser premiados ubicando en nuevos puestos para el desarrollo empresarial empiece a crecer.

## **Objetivos de la investigación**

## **Objetivo General**

Elaborar un modelo de gestión del Talento Humano para el desarrollo organizacional en la empresa de Seguros Equinoccial.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar las principales teorías de gestión del talento humano y desarrollo organizacional.
- Diagnosticar la metodología utilizada en la empresa Seguros Equinoccial en el departamento del talento humano.
- Diseñar una propuesta de modelo de gestión del talento humano en la empresa de Seguros Equinoccial.

## **Interrogantes de la Investigación**

¿Cuáles son los aportes de las teorías de gestión del talento humano y desarrollo organizacional?

¿Cómo realizar un diagnóstico de metodología de investigación en la empresa Seguros Equinoccial en el departamento del talento humano?

¿Qué diseño de propuesta utilizaremos del modelo de gestión del talento humano en la empresa Seguros Equinoccial?

## **Justificación e Importancia**

Este proyecto busca determinar, refiriéndose en la investigación realizada en la oficina principal de la empresa Seguros Equinoccial, cuán importante es para todas las empresas emplear los procesos de la gestión administrativa.

La importancia del estudio radica en que una buena gestión administrativa representa una garantía de crear un futuro deseable para la empresa, ya que es un ejercicio que no solo afecta el presente de la empresa, sino que sus consecuencias y repercusiones siguen con el paso del tiempo.

Al empleo de una excelente Gestión Administrativa obedecerán en gran medida a los resultados en todas las áreas de una empresa, y de un completo conocimiento y atinada aplicación de los principios básicos y las teorías de la gestión administrativa, por lo cual es imprescindible que toda empresa esté llevando al terreno práctico dichos principios y teorías.

Esta investigación le puede beneficiar principalmente a la Empresa Seguros Equinoccial debido a que pueden verificar y determinar si realmente hay una aplicación de lo que es la gestión administrativa, y así corregir lo que no esté acorde con ella, para alcanzar el éxito a que pueda aspirar toda la organización en cuanto a sus objetivos y satisfacer sus obligaciones sociales.

Finalmente, con el presente estudio se pretende realizar hallazgos significativos que sirvan de guía a empresas, profesionales y estudiantes del área de la administración, para la corrección y la prevención de las deficiencias que puedan encontrarse en el ámbito de la gestión administrativa.

El propósito esencial de la investigación, fue analizar la gestión del éxito organizacional como herramienta de valor para minimizar la reluctancia en Pymes. Metodológicamente, se circunscribió dentro del paradigma post-positivista, enfoque epistemológico cualitativo, se aplicó un enfoque introspectivo vivencial, se hizo uso de la observación, lo cual implica la inserción del hecho en el marco referencial de valores, creencias y actitudes, constituyendo una red de significados personales.

Se asumió la teoría fundamentada, ya que permite la integración objeto-sujeto y responde al problema investigativo en el área social. Se utilizó la entrevista no estructurada, la cual fue aplicada en organizaciones seleccionadas, previa definición de los informantes clave, los cuales se convirtieron en fuente de información.

Los resultados del presente trabajo, concluyeron que aspectos tales como el soporte estratégico para fortalecer la conciencia empresarial, la arquitectura del aprendizaje organizacional, la opción de crecimiento para mejorar el ambiente organizacional y de compromiso, y la construcción de sugerencias por parte del activo humano como estrategia empresarial, permitirán, el aprovechamiento de los hallazgos como base expedita para que se conozcan las realidades de la gestión del éxito organizacional como herramienta de valor para minimizar la reluctancia en Pymes.

Las organizaciones en su proceso de transformación se alejan de una administración jerárquica tradicional para llegar a una participación completa del talento humano, que hoy es considerado como uno de los ejes más importantes de una empresa y su administración es una tarea muy compleja, debido a que se miden muchos factores fundamentales para lograr tener los resultados esperados; se emplea mucho tiempo en reclutar y capacitar al talento humano para lograr un impacto positivo en el desarrollo de la organización.

En este contexto se considera en primera instancia las teorías y conceptualizaciones de los términos relacionados, así como la clasificación de las necesidades del trabajador, luego se analizan las estadísticas del Ecuador en lo que se refiere a actividades económicas más relevantes de acuerdo con la clasificación de las empresas en el país, se analiza el desarrollo del talento humano que recibe beneficios sociales, tales como capacitación, igualdad de género, inclusión de personas con capacidades especiales, para concluir con la importancia de la gestión de talento humano para enfrentar nuevos retos empresariales y la participación como factor clave del desarrollo organizacional.

El análisis descriptivo permitió establecer que la empresa participante es en su mayoría de grandes empresas, que han definido su plan estratégico y cuya política de formación busca potenciar al empleado en la adquisición

de responsabilidades. El análisis inferencial evidenció que las empresas que implementan programas de liderazgo basan la capacitación de sus empleados en fortalecer las habilidades directivas, se estableció que las empresas que cuentan con un plan estratégico de capacitación tienen como derrotero un plan estratégico de gestión humana y que las empresas con mayor número de empleados poseen un sistema que ayuda a gestionar y controlar la calidad de la formación del talento.

Los cambios tecnológicos y la globalización han sido procesos que han impulsado la transformación, adaptación y permanencia de las organizaciones en el mercado y, es la gestión de las personas las que determinan en gran medida la administración del cambio y los resultados favorables frente a este desafío.

Sin embargo, el papel del talento humano para el logro de resultados de éxito en todo proceso de transformación organizacional se centra en aspectos de actitud, desempeño y competencia entre los cuales se encuentra la falta de visión de sus directivos, no generar equipos de trabajo efectivo o un clima de esfuerzo común frente a las estrategias y beneficio frente a los resultados, no establecer la importancia del proceso y el sentido de la urgencia sobre su implementación, no establecer los cambios en la cultura organizacional y no planear técnicas para contrarrestar la resistencia al cambio.

No obstante, existen empresas que han llevado a cabo estos procesos con éxito ya que han centrado su estrategia de cambio en el fortalecimiento, desarrollo y gestión de su capital humano, mediante el empoderamiento de procesos, manejan comunicaciones claras y transparentes, establecen objetivos y metas de cambio, permiten la participación de los colaboradores en la implementación y el fortalecimiento del cambio; así como emplea estrategias efectivas de gestión de personal que faciliten este proceso.

## **Viabilidad de la Investigación**

### **Viabilidad Técnica**

- Condición que hace posible el funcionamiento del sistema, proyecto o idea al que se refiere, atendiendo a sus características tecnológicas y a las leyes de la naturaleza involucradas.

Con el tiempo las empresas irán reclutando cada vez más trabajadores de diferentes culturas o de países para abrir nuevas plazas de trabajo. La gestión del talento humano como un cambio se convertirá en una capacidad esencial de las empresas. En encuestas e investigaciones y estudios anteriores en el primer mundo ha mostrado que los ejecutivos esperan que sus empresas sean capaces de desarrollar las herramientas y las metodologías que les ayuden a comunicar a los empleados la necesidad de hacer frente a este nuevo horizonte multicultural.

### **Viabilidad Económica**

- Es determinada por la diferencia entre el costo y beneficio del mismo. Pretende determinar la racionalidad de las transferencias desde este punto de vista.

La formación de sus empleados, en los departamentos de recursos humanos tendrán que formar a sus trabajadores para que puedan hacer frente a la velocidad y la complejidad de la economía globalizada. Sin embargo, gastar en programas de formación no se traducirá en un aumento automático de la productividad. Los jefes del departamento del Talento humano se verán obligados a medir muy bien el retorno de la inversión que esperan conseguir con los programas de formación para alcanzar resultados tangibles.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

A lo largo de la historia, la Gestión del Talento Humano en el mundo empresarial ha experimentado muchos cambios tras el desarrollo económico y las tendencias administrativas de acuerdo con su concepción y valoración desde una visión operativa. Hemos pasado de una economía de actividades básicas de subsistencia a la economía de hoy en día.

La administración de los RR. HH. ha sabido evolucionar con el paso del tiempo, sobre todo gracias a los progresos y las interrelaciones que datan de comienzos de la revolución industrial.

En la actualidad, es difícil encontrar candidatos con las competencias necesarias dentro de la organización. Esta cifra crece con los años, y por ello la escasez de talento ha llegado a su mayor nivel en 12 años.

#### **Correspondencia entre la gestión de talento humano y el desarrollo organizacional**

En la gestión de talento humano como lo explica Chiavenato 2002, los resultados son a corto plazo a través de la ejecución de los procesos de valoración y clasificación de puestos, planificación, admisión, capacitación y desarrollo, evaluación y auditoría de gestión de talento humano. Por otra parte, para fomentar el desarrollo organizacional que según Chiavenato 2002 sus efectos son a largo plazo, es importante mantener clara la visión de la institución, desarrollo de un liderazgo asertivo, promover un clima laboral adecuado y la conformación de equipos de trabajo.



El proceso de descripción y valoración de puestos se relacionan directamente con los factores de trabajo en equipo, mantener clara la misión y visión institucional, desarrollar un liderazgo asertivo, promover un clima laboral adecuado y comunicación. La descripción y valoración de cada puesto permite conformar equipos de trabajo según la clasificación de sus actividades. Mantener clara la misión y visión de la institución a través de la comunicación de los directivos, permite a los servidores involucrarse en el cumplimiento de objetivos y alcanzar las metas propuestas. Si se considera la planificación de talento humano como uno de los procesos fundamentales y promotor para mantener clara la misión, visión, políticas, objetivos estratégicos, objetivos operativos, acciones, metas, presupuesto institucional, la organización está proyectada a largo plazo, atiende a la misión, focaliza la visión, define su futuro, su destino y hace énfasis en los objetivos organizacionales a largo plazo.

El proceso de admisión de talento humano es un medio de servir a las necesidades de las organizaciones a largo plazo. La acción se halla macro orientada, pues trasciende el cargo e incluye la organización en conjunto: de ahí que el enfoque sea integral y global, porque busca el mejoramiento continuo del talento humano y agregar nuevos valores a la organización.

La búsqueda del cambio mediante la creatividad, innovación, introducción en la organización de nuevos valores humanos, mediante el proceso de incorporación de personas, la adquisición de nuevas habilidades y capacidades que permitan a la organización realizar su misión y conseguir los objetivos globales en un mundo en transformación.

El proceso de capacitación y desarrollo se relacionan directamente con los factores de mantener clara la misión y visión, buen clima laboral, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación. La evaluación del desempeño es un proceso que debe ser constante y permitir la retroalimentación diaria y cotidiana, para lo cual la dirección de talento humano proporciona los

insumos necesarios para lograr el involucramiento de todo el personal, con lo que se pretende que la evaluación del desempeño comience por la focalización en el futuro, a través de la retroalimentación contante y evaluación continua, para garantizar el desempeño conforme lo objetivos institucionales.

Los procesos de evaluación de desempeño y auditoría de gestión de talento humano se relacionan directamente con los factores de mantener clara la misión y visión, clima laboral, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación.

### **Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional es un conjunto de técnicas de intervención, teorías, principios y valores que muestran cómo implementar los esfuerzos de cambio planeados y lograr el éxito, esta disciplina aborda las oportunidades y problemas incluidos en el mejoramiento de la dinámica humana en las organizaciones y ofrece soluciones que se han demostrado que funcionan. Tomando lo manifestado por Jorge Hernández (2011) el logro de una mayor eficiencia organizacional se caracteriza en la integración de nuevos colaboradores señalando que integración significa aplicar un eficiente proceso de reclutamiento, selección, contratación, capacitación del personal que se incorpora a la empresa, a lo que se suma las técnicas de intervención teorías y principios que señala Endell French para mejorar la eficacia organizacional.

Es importante mencionar que el desarrollo organizacional reúne características especiales, por lo que se hace necesario señalar los aportes de varios autores que mencionan lo siguiente: Para Davis Keith (2003) el desarrollo organizacional tiene las características de enfoque dirigido a la organización en su conjunto; orientación sistémica; agente de cambio; soluciona problemas; aprendizaje por experiencia; procesos en grupo; retroalimentación; orientación situacional. Su propósito general es construir equipos de trabajo dentro de las organizaciones y hace hincapié en los

grupos, pequeños o grandes. Propone la cooperación y la integración, por lo que también enseña a superar las diferencias individuales o grupales. Para Idalberto Chiavenato (2005), los agentes del cambio utilizan varios métodos de desarrollo organizacional para reunir datos, hacer el diagnóstico de la organización y planear la acción de intervención. En general, estas técnicas y enfoques se utilizan en conjunto. Los principales son: entrenamiento y sensibilidad; asesoría del proceso; construcción de equipos; reuniones de confrontación. Parte fundamental del desarrollo organizacional hay que resaltar el proceso que se realiza. Idalberto Chiavenato (2005) indica tres fases del proceso, a decir:

1. Diagnóstico: a partir de la investigación sobre la situación actual. En general el diagnóstico es la percepción de la necesidad de cambio en la organización en parte de ella. El diagnóstico se debe basar en entrevistas con las personas o grupos involucrados.
2. Intervención: Acción para modificar la situación actual. La intervención se define y planea mediante talleres y análisis entre personas y grupos involucrados, para determinar las acciones y el rumbo adecuado para el cambio.
3. Refuerzo: Esfuerzo para estabilizar y mantener la nueva situación a través de la retroalimentación. En general, el refuerzo se obtiene a través de reuniones y evaluaciones periódicas que sirven de retroalimentación respecto al cambio alcanzado". Para Hernández Jorge (2011) El propósito de la administración del proceso de desarrollo organizacional es asegurarse de que tanto la energía como los esfuerzos de los integrantes de la organización apoyen este proceso, que se encuentren las prioridades de la gerencia y que se realicen esfuerzos visibles.

Para que el Desarrollo Organizacional sea efectivo se debe generar un cambio en la organización, es decir, hay que tener en cuenta que la única manera de cambiar es a través de su "cultura". Para empezar a generar

esto hay que considerar varias posibilidades como el mejoramiento de la competencia interpersonal, la transferencia de valores, comprensión entre los grupos de trabajo, reducir las tensiones, administración de equipos, aplicación de métodos para solución de conflictos, integrar los intereses de los individuos con los objetivos de la organización, desarrollar la educación y la capacitación.

La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el talento humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización, siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su aparición.

El Desarrollo Organizacional abordará, entre otros muchos problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional. Esta técnica busca utilizar los efectos de la acción a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la acción planificada ulterior. Sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su "cultura", es decir, cambiar los sistemas de vida, de creencias de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas. Además de lograr que las personas tengan una conciencia de pertenencia de ser efectivamente miembros de la institución.

La valoración y clasificación de puestos tributa al desarrollo organizacional sobre la base de asignación y utilización de talento humano para alcanzar los objetivos organizacionales, esto permite a las personas ejecutar tareas

en la organización para conseguir determinados objetivos individuales. En suma, la clasificación de puestos representa la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella.

Para generar el cambio y desarrollo organizacional es necesario contar con una planificación estratégica de talento humano, la integración de las habilidades y capacidades y por lo tanto el único integrante racional e inteligente de la estrategia corporativa es el talento humano cabeza y sistema nervioso de la organización. Chiavenato (2002).

El proceso de planificación se relaciona directamente con todos los factores de desarrollo organizacional. El conocimiento de la misión, visión, así como una correcta planificación de talento humano influyen directamente en el factor de comunicación, que se puede comprobar con los datos obtenidos de las encuestas, así como la ejecución del presupuesto, aplicación de acciones afirmativas se relacionan con el factor de liderazgo asertivo.

#### **Antecedentes Referenciales**

**Autor:** (López, 2012) Lilián Fanny Malisa López, **Tema:** El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi **Institución:** Universidad Técnica de Ambato, Ecuador **Resumen:** El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para todo tipo de organizaciones, sean estas privadas o públicas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente empresarial, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; pues este incide en el desempeño laboral.

**Autor:** (Rojas, 2013) Br. Isabel Ana Justo Rojas, **Tema:** Gestión del talento humano y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial de la red 5 de Santa Anita UGEL en la ciudad de Trujillo **Institución:** Universidad Cesar Vallejo, Perú **Resumen:** La presente investigación tiene

como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial de la red 5 de Santa Anita UGEL 06- Ate 2013, el diseño es no experimental de tipo aplicada.

**Autor:** (Ramos Naranjo, 2014) Ramos Naranjo, Andrés, **Tema:** La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza, en la ciudad de Pastaza **Institución:** Facultad de Dirección de empresas, Ecuador **Resumen:** El Desarrollo de la Propuesta hace referencia a las tendencias y las perspectivas de gestión humana pretenden optimizar la administración del personal de la organización

**Autor:** (Iván, 2015), Guevara Contreras Franklin Iván **Tema:** Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo, **Institución:** Universidad privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración, Perú **Resumen:** El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores; por ello se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, en el cual se evidencio el impacto que este tiene en los trabajadores.

**Autor:** (Peñafiel Romero, 2016), Peñafiel Romero, Gabriela Elizabeth **Tema:** Propuesta de un modelo administrativo para la microempresa familiar de muebles artesanales del Taller Don Víctor en la ciudad de Milagro. **Institución:** Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas, Ecuador **Resumen:** El objetivo de esta investigación es proponer un modelo administrativo para la microempresa familiar de muebles artesanales del Taller Don Víctor en la Ciudad de Milagro.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la república del Ecuador (2008)**

Art. 225.- El sector público comprende:

- Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

### **Código del trabajo (2013)**

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

## **Variables Conceptuales de la Investigación**

### **Variable independiente: Gestión del Talento Humano**

Está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal.

Así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano dentro de la organización. (GSH , s.f.).

## **Variable Dependiente : Desarrollo Organizacional**

La gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. (ECURED, 2006)

### **Definiciones Conceptuales**

**Administración:** Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad. (Geostiopolis, 2009)

**Autogestión:** Capacidad de una persona para programar y controlar las actividades y competencias personales, sin intervención de fuerzas externas. (Geostiopolis, 2009)

**Calidad:** Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente. (Geostiopolis, 2009)

**Capital Humano:** Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral. (Geostiopolis, 2009)

**Cargo:** Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado. (Geostiopolis, 2009)

**Círculos de calidad:** Comités sobre la calidad de los productos-servicios, formados tanto por trabajadores como por gerentes. (Geostiopolis, 2009)



**Clima organizacional:** Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones. (Geostiopolis, 2009)

**Competencia:** Integración de Saber, Querer y Poder en un contexto profesional particular para producir un desempeño deseado. (Geostiopolis, 2009)

**Control:** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones. (Geostiopolis, 2009)

**Coordinación:** Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo. (Geostiopolis, 2009)

**Creatividad:** Generación de una idea nueva. (Geostiopolis, 2009)

**Cultura Organizacional:** Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización. (Geostiopolis, 2009)

**Desarrollo de la Organización:** Enfoque gerencial que ayuda a los gerentes a prepararse para administrar el cambio dentro de un mundo cambiante. (Geostiopolis, 2009)

**Desarrollo de Recursos Humanos:** Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo. (Geostiopolis, 2009)

**Desarrollo Organizacional:** Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones. Esfuerzo planificado, a través de toda la organización, manejado por la alta gerencia, para aumentar la efectividad organizacional y su salud; a través de intervenciones planificadas de sus procesos, utilizando los conocimientos de las ciencias de la conducta. (Geostiopolis, 2009)

**Dirección:** Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas. (Geostiopolis, 2009)

**Eficacia:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”. (Geostiopolis, 2009)

**Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”. (Geostiopolis, 2009)

**Gestión Empresarial:** Proceso continuo de solución de problemas, toma de decisiones, elaboración de estrategias, mejoramiento de procesos, etc. Toda organización está permanentemente sujeta a una serie de presiones que la obligan a reaccionar y responder a los nuevos acontecimientos, en mercados tan dinámicos como los actuales. (Geostiopolis, 2009)

**Gestión:** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. (Geostiopolis, 2009)

**Gestión de talento:** También conocido como cuidado de los trabajadores para propiciar un entorno de retención de talento por parte de la empresa. (Geostiopolis, 2009)

**Organización:** Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico. (Geostiopolis, 2009)

**Planificación:** Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción. (Geostiopolis, 2009)

**Proceso:** Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo. (Geostiopolis, 2009)

**Recursos Humanos:** Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. (Geostiopolis, 2009)

**Relaciones laborales:** Vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo entre empresa y empleados. (Geostiopolis, 2009)

**Seguros Sociales:** Son las aportaciones a la Seguridad Social que tanto empresa como trabajador realizan cada mes y cuyas cantidades aparecen en la nómina. (Geostiopolis, 2009)

## **CAPÍTULO 3**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** Seguros Equinoccial

**Fecha de Constitución:** Seguros Equinoccial nació en 1973

**Registro Único de Contribuyente:** 1790007502001

**Objeto Social:** Protección del patrimonio de sus familias y empresas. Somos la compañía ecuatoriana de seguros que busca brindar tranquilidad a nuestros clientes por medio de la protección del patrimonio de sus familias y empresas.

#### **Misión:**

Brindar tranquilidad a nuestros clientes, protegiendo el patrimonio de sus familias y empresas.

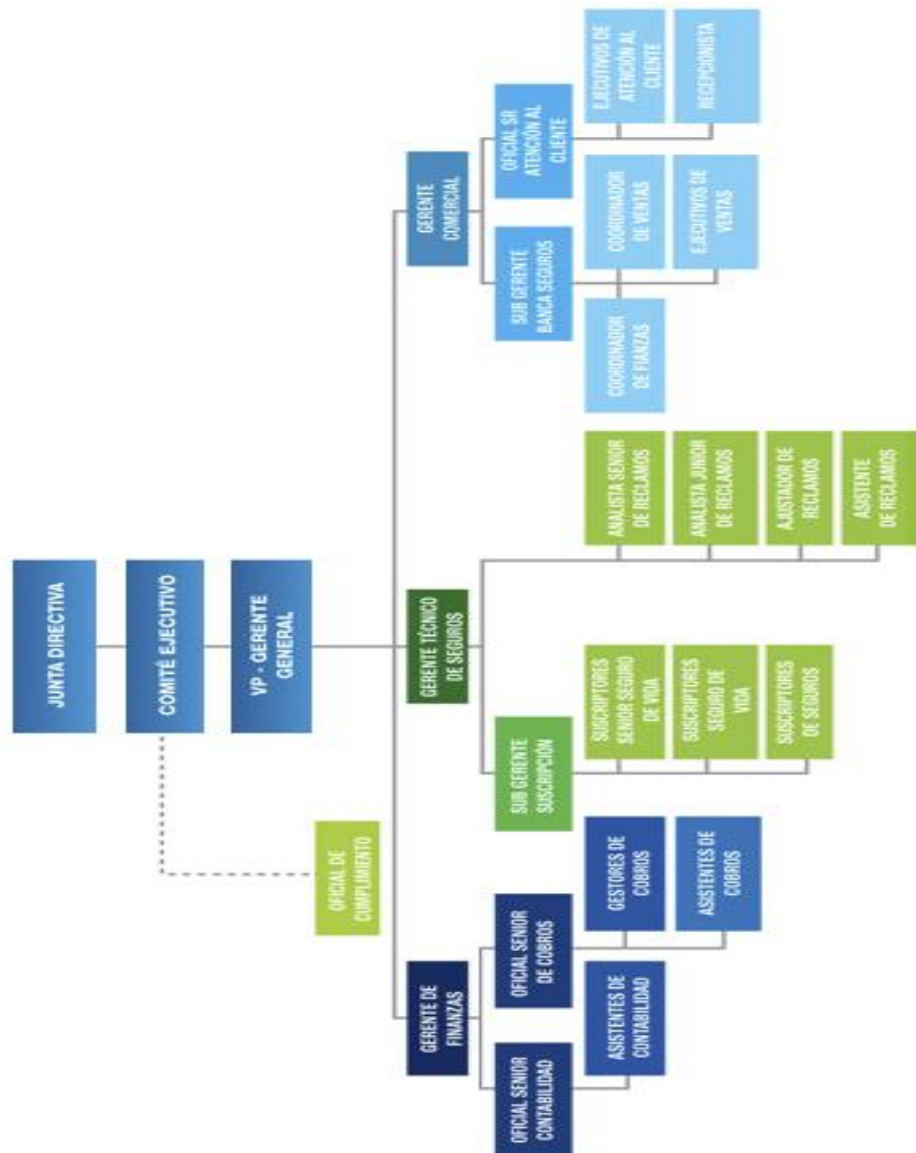
#### **Visión:**

Ser la aseguradora preferida en todo el mercado ecuatoriano liderando la incorporación de negocios afines a nuestra actividad. Tendremos presencia y reconocimiento internacional.

#### **Logo de la Empresa:**

**SEGUROS  
EQUINOCCIAL**  
TÚ DEDÍCATE A VIVIR

## Organigrama



## Diseño de la Investigación

(QuestionPro, 2002) El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado eficientemente. Es una guía sobre “cómo” llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular. Cada investigador tiene una lista de preguntas de

investigación que necesitan ser evaluadas, esto se puede hacer con el diseño de investigación de mercados.

### **Diseño Documental**

Es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos. (Morles, 1994)

### **Diseño de Campo**

En este tipo de investigación se estudia una problemática a partir de la recolección y análisis de datos directos de la realidad, por lo que se utilizan criterios estadísticos para el procesamiento de la información recolectada. (Morles, 1994)

### **Diseño Experimental**

Es el proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones o estímulos (variable independiente), para observar los efectos que se producen (variable dependiente). Se diferencia de la investigación de campo por la manipulación y control de variables. (Morles, 1994)

### **Investigación Cualitativa**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 7) Desarrolla hipótesis y preguntas antes, durante y después de la recolección de datos y se guía por áreas o temas significativos de investigación, esto sirve para identificar las preguntas más importantes de la investigación para luego refinarlas y responderlas.

### **Investigación Cuantitativa**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4) es un conjunto de procesos que parte de una idea y usa un orden riguroso y una vez

delimitada se procede a brindar preguntas de investigación que construyen un marco o perspectiva teórica, de estas preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables que desarrollan un plan para probarlas.

### **Tipos de Investigación**

Según (Bernal, 2015) existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál se ajusta mejor a la investigación que vamos a realizar. La elección de diferentes tipos de investigación depende del estudio del problema, y la hipótesis que se realice en el trabajo, así como de la concepción etimológica y filosófica de la persona.

**Tabla 2**

<b>Investigación Exploratoria</b>	<b>Investigación explicativa</b>	<b>Investigación Descriptiva</b>	<b>Investigación correlacional</b>
Según el autor (Fidias, 2012), la define como “aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado”. (pag.23)	Según el autor (Arias, 2012) “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”. (pag.26)	(Arias, 2012) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (pag.24)	“Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. (Hernández, et al (2003) p. 121).

**Autor: Bryan, G. (2019)**



De los diferentes tipos de investigación se utilizará el descriptivo y exploratoria para explicar la planificación de la administración en su gestión del Talento Humano los beneficios y procesos para el desarrollo del trabajo.

### **Investigación Exploratoria**

Se distingue de las demás investigaciones por la flexibilidad de la metodología aplicada y establece los lineamientos para identificar el problema, trata de descubrir todas las afirmaciones o pruebas existentes que se estudia, involucra predisposición y paciencia de parte del investigador.

### **Investigación Descriptiva**

Es la base de otros tipos de investigación que se basa en características rasgos y situaciones, este tipo de investigación utiliza principalmente técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Para (Sampieri, 2012, pág. 65) “Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” Una vez tenemos claro el tema a investigar y la problemática de la investigación.

#### **Población Finita**

(Fidias Arias, 2006) “Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, donde existe un registro documental de estas unidades”. (p..82)

#### **Población infinita**

(Fidias Arias, 2006) “En ella se desconoce el total de elementos o individuos que la conforman, por ello no existe un registro documental debido a que sería imposible”. (p. 82).

Cuando la población contiene un número elevado de elementos que no se puede o sería imposible de contar con facilidad. Es aquella de tamaño desconocido es decir que no se conoce la cantidad total del objeto de estudio, en la cual no existe un registro.

**Tabla 3** **Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Gerente Finanzas	1
Contabilidad	1
Talento Humano	1
Asistentes	10

**Autor: Bryan, G (2019)**

### **Muestra**

(Gallego, Isern, & Segura, 2006) “Es el conjunto de personas elegidos al azar que ciertamente se estudiarán, es el subconjunto de una población que ayuda a informar los resultados de dicha muestra específica de la población”. Conjunto de personas u objetos que fueron escogidos al azar para realizar dicho estudio.

### **Tipos de Muestra**

**Muestra Aleatoria:** (Hernández, Collado, & Batista, 2010) “Subgrupo de la población en el que todos los individuos o elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p..176)

**Muestra Estratificada:** (Hernández, Collado , & Batista, 2010)“Muestreo en el que la población se divide por secciones o partes y se selecciona una muestra por cada sección”.( p..180).

### **Técnicas de investigación**

Son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento y métodos teóricos a utilizar en el análisis científico y estadístico.

**Tabla 4      Técnicas e instrumentos de la investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

**Autor: Bryan, G (2019)**

### **Encuesta**

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (QuestionPro, 2019)

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. (QuestionPro, 2019)

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un

valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. (Pilar Folgueiras, 2018)

### **Procedimientos de la Investigación**

En este proyecto se realizará la técnica de encuesta y la técnica de entrevista.

#### **Encuesta a los trabajadores**

Elaborada con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y propiedades de los individuos de la empresa.

#### **Entrevista al Gerente**

Formulada con cinco preguntas, con opción a ser respondidas de manera abierta, es decir que el Gerente tendrá la opción de manifestar su opinión verbal libremente.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación a la técnicas e instrumentos

#### Encuesta

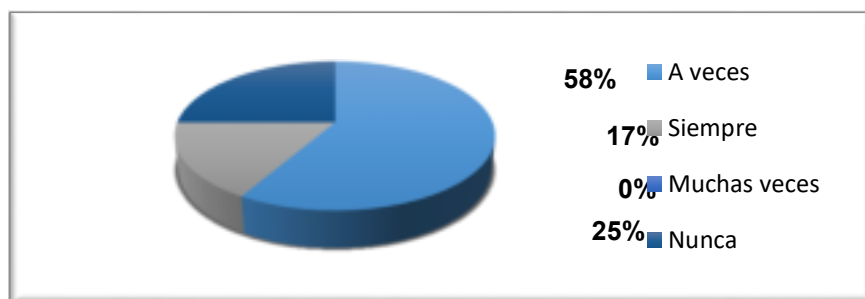
1. ¿Durante los últimos años laborando en la empresa Seguros Equinoccial, usted ha recibido reconocimientos o incentivos? (bonos, reconocimiento empleado del mes)

**Tabla 5** Incentivos y reconocimientos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	7	58%
Siempre	2	17%
Muchas veces	0	0%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 1:** Incentivos y reconocimientos



#### Análisis e interpretación

Podemos observar en el resultado del gráfico número uno, que los empleados a veces se les reconoce o premian el buen rendimiento. Según lo investigado previamente, la empresa a finales de año en mes de diciembre cuando la demanda sube teniendo un alto volumen de ventas se les reconoce dichos agasajos mencionados.

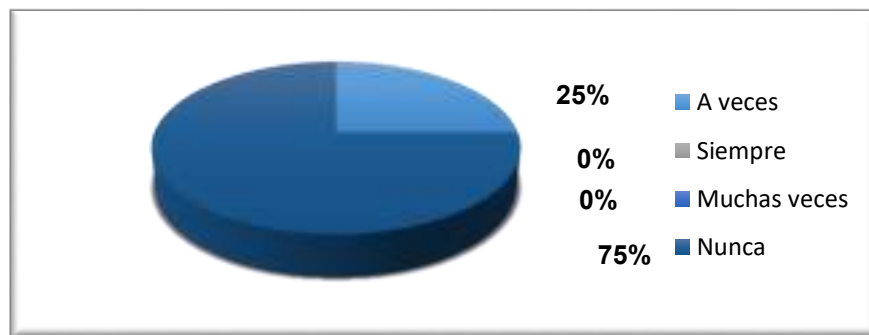
**2. ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento salarial como profesional?**

**Tabla 6 Oportunidades de crecimiento**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	2	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	9	75%
total	14	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 2: Oportunidades de crecimiento**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

Podemos ver el resultado del gráfico número dos que existe un alto porcentaje en el que no se brinda oportunidades de crecimiento al empleado, esto quiere decir que no existe una rotación de puestos laborales por lo tanto el ciclo de innovación queda estancada a no darle oportunidades a nuevos empleados a puesto de nivel de jerarquía.



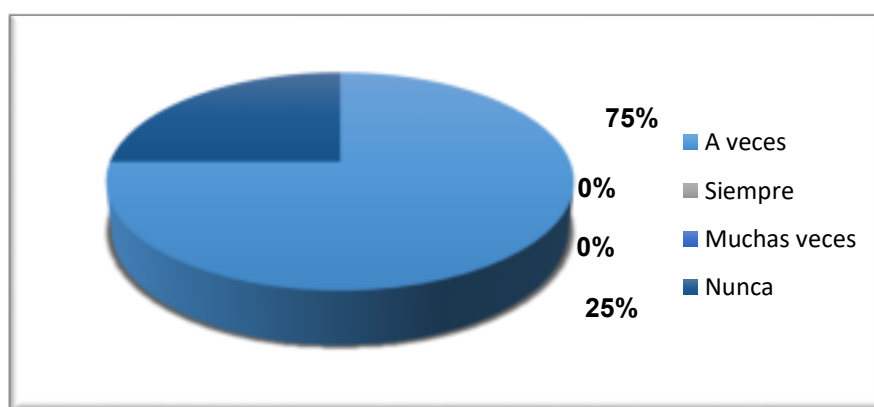
4. ¿El Gerente de la empresa se preocupa por conocer las necesidades de los colaboradores?

**Tabla 8 Necesidades e intereses**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	9	75%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 4: Necesidades e intereses**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

Se puede observar la estadística del gráfico número cuatro que más de la mitad de los colaboradores expresan que no conocen las necesidades de los colaboradores, y posteriormente ser escuchados a las expectativas que ellos declaran.



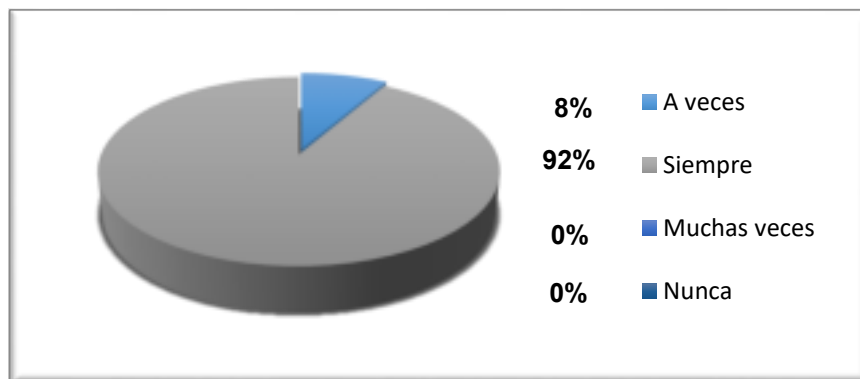
5. ¿Usted lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

**Tabla 9** **Relación Laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	8%
Siempre	11	92%
Muchas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 1:** **Relación Laboral**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

Según la estadística obtenida del gráfico número cinco podemos asegurar que existe una buena relación entre los colaboradores de la empresa Seguro Equinoccial. Esto implica que por tanto de entre ellos y como en otros departamentos hay buena conexión.

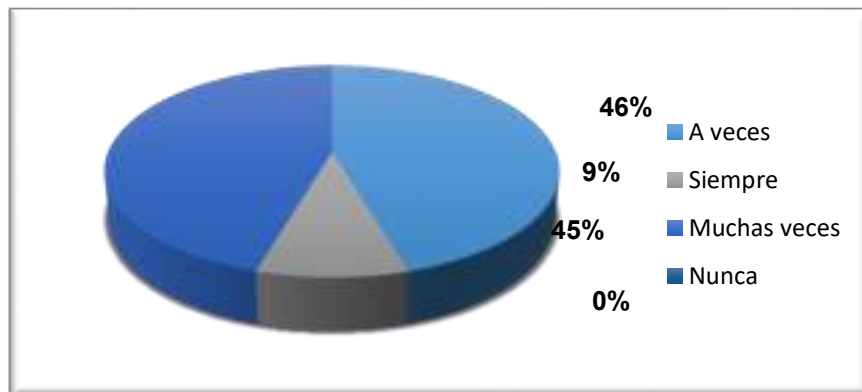
6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa Seguros Equinoccial?

Tabla 10 Remuneración Salarial

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	6	46%
Siempre	1	9%
Muchas veces	5	45%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Autor: Bryan, G (2019)

Gráfico 2: Remuneración Salarial



Autor: Bryan, G (2019)

**Análisis e interpretación**

Se puede observar el resultado del gráfico número seis que los colaboradores asumen que no están pagando la remuneración debido, esto puede ser a pagos de horas extras o días después de jornadas laboral. Como consecuencias fomenta un ambiente laboral malo que absorbe el rendimiento del colaborador dando bajos resultados y muchas cuestiones a la empresa.

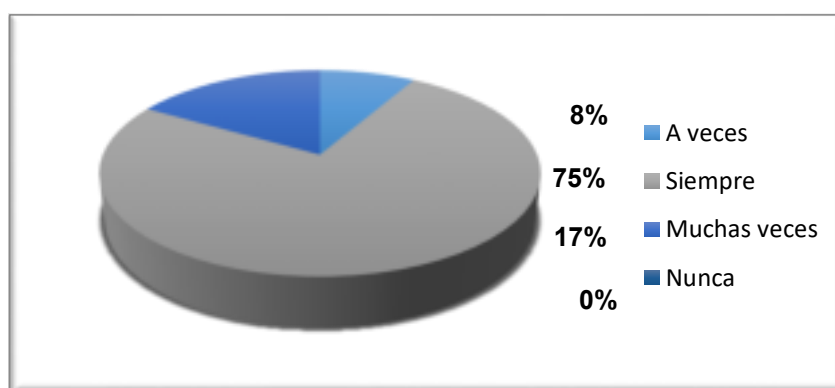
**7. ¿La empresa dispone con las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?**

**Tabla 11 Herramientas necesarias**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	8%
Siempre	9	75%
Muchas veces	2	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 7: Herramientas necesarias**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

En el gráfico número siete se observa que los colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo en la empresa, y se refleja en ella del por qué es unas de las mejores aseguradoras, pero a veces estas herramientas pueden ser necesitadas cuando no se lleva a cabo por adelanto una compra de ellas.

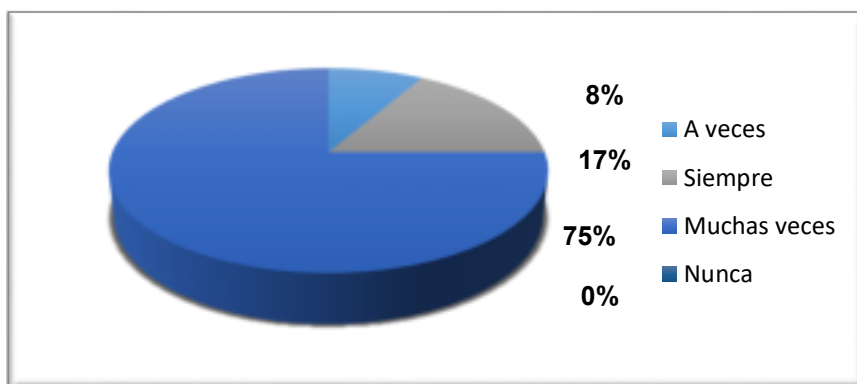
8. ¿Las condiciones estructurales, comodidad, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?

**Tabla 12** **Condiciones de trabajo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	8%
Siempre	2	17%
Muchas veces	9	75%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Autor: Bryan, G (2019)

**Gráfico 3:** Condiciones de trabajo



Autor: Bryan, G (2019)

### **Análisis e interpretación**

Según el resultado del gráfico número ocho, los colaboradores de la empresa si cuentan con la infraestructura adecuada para realizar sus labores con toda la facilidad y comodidad posible, entonces podemos deducir que el recurso no es una de las desmotivaciones en la empresa. Al contrario, crea un ambiente tranquilo, cálido y de confort para laborar y desempeñar en sus respectivos puestos de trabajo.

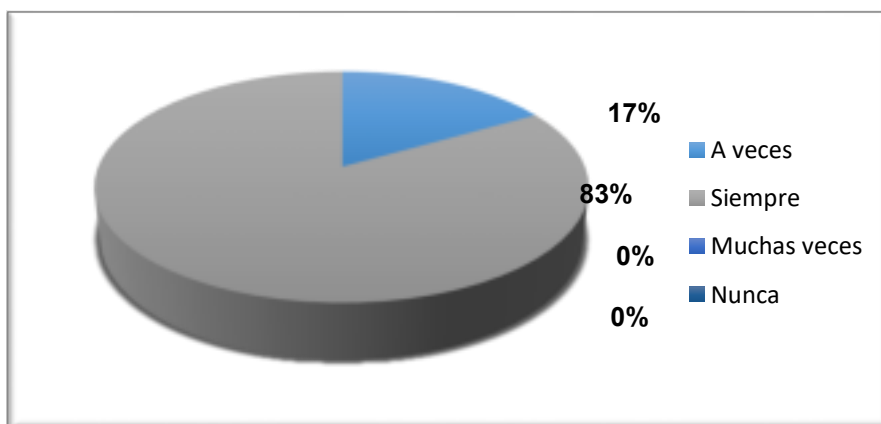
**9. ¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?**

**Tabla 13 Motivación Laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	17%
Siempre	10	83%
Muchas veces	0	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 4: Motivación Laboral**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

Se puede observar en el gráfico número nueve que la mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo que la motivación es de gran importancia en la empresa, por lo tanto, se requiere implementar estrategias de motivación para generar entusiasmo y compromiso, logrando llevar a la empresa hacia el éxito.

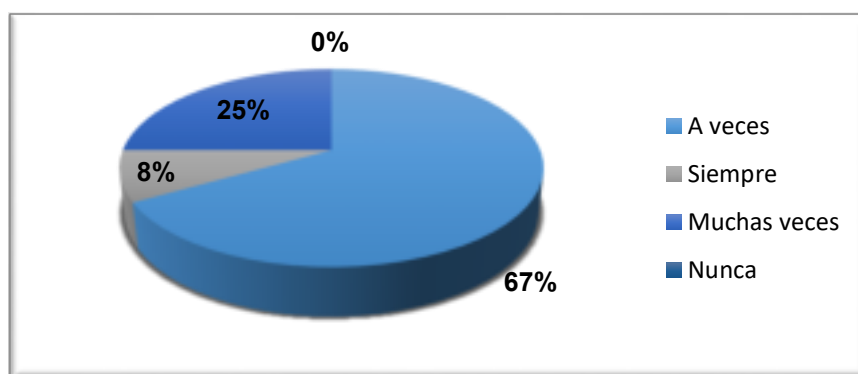
**10. ¿Usted realiza sus actividades laborales en la empresa con actitud positiva?**

**Tabla 14 Actitud positiva**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	67%
Siempre	1	8%
Muchas veces	3	25%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

**Autor: Bryan, G (2019)**

**Gráfico 5: Actitud positiva**



**Autor: Bryan, G (2019)**

**Análisis e interpretación**

Según el resultado del gráfico número diez es totalmente evidentes que los colaboradores no están trabajando al ritmo y actitud solicitada del día a día, podemos deducir que esta situación sería provocada por la desmotivación generada por parte del Gerente al no pagar la remuneración o ser escuchados sus necesidades y oportunidades laborales.

<b>Entrevista: Formulario</b>	<b>Colaborador 1</b>
1. ¿Durante los últimos años laborando en la empresa Seguros Equinoccial, usted ha recibido reconocimientos o incentivos? (bonos, reconocimiento empleado del mes)	Tengo laborando 3 años por el momento la empresa ha sido puntual en todos los pagos
2. ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento salarial como profesional?	Mi superior tiene laborando tiempo y aún se mantiene en el mismo cargo
3. ¿El Gerente tiene buena relación laboral con los colaboradores de la empresa?	Si, se lo ve todos los días
4. ¿El Gerente de la empresa se preocupa por conocer las necesidades de los colaboradores?	Una vez por mes se realizan encuestas de necesidades internas
5. ¿Usted lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	Se mantiene buena relación con todos. Nuestro grupo es muy unido
6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa Seguros Equinoccial?	Por lo que esmera mi sueldo si, pero cuando son horas extras de pago a veces quedamos insatisfechos
7. ¿La empresa dispone con las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?	Dispone con todo lo necesario en lo que respecta utilices de oficina y tecnología
8. ¿Las condiciones estructurales, comodidad, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?	Es una empresa muy cálida de buen confort para trabajar y ocupar en diferente departamentos
9. ¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?	Creo que una de las mejores motivaciones para el colaborador es dar premios salariales
10. ¿Usted realiza sus actividades laborales en la empresa con actitud positiva?	Todos los días se realiza, ya que el ambiente siempre hay buenas vibras

**Autor: Bryan, G (2019)**

<b>Entrevista: Formulario</b>	<b>Colaborador 2</b>
1. ¿Durante los últimos años laborando en la empresa Seguros Equinoccial, usted ha recibido reconocimientos o incentivos? (bonos, reconocimiento empleado del mes)	Tengo laborando 10 años en la empresa y aun me mantengo en el mismo puesto de trabajo, quizás deberían promover a subir de cargo laboral
2. ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento salarial como profesional?	Por el momento no se abierto alguna vacante para postular, si hablamos de méritos aun continuo en el mismo puesto laboral
3. ¿El Gerente tiene buena relación laboral con los colaboradores de la empresa?	Aparte es una gran persona quizás por política internas por decisión propia no premian a los colaboradores
4. ¿El Gerente de la empresa se preocupa por conocer las necesidades de los colaboradores?	En ese detalle son muy eficaces, se realizan encuestas para conocer nuestras necesidades
5. ¿Usted lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	Con los colaboradores siempre se trata de mantener unido a cada grupo de trabajo
6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa Seguros Equinoccial?	La planificación salarial está acotada a cada mes de pago ya que siempre se va a encontrar meses de bajas demanda y así mismo alta demanda
7. ¿La empresa dispone con las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?	Con todo lo necesario contamos
8. ¿Las condiciones estructurales, comodidad, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?	Si es muy cómoda la empresa y eso hace tener un ambiente de confort y facilita el buen desempeño del colaborador
9. ¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?	Claro que si, el colaborador siempre tiene que estar motivado y concentrado en su puesto de trabajo
10. ¿Usted realiza sus actividades laborales en la empresa con actitud positiva?	Si, mantenemos siempre que los colaboradores venga a trabajar con buena actitud

**Autor: Bryan, G (2019)**



## **Entrevista realizada al Gerente de la Empresa Seguros Equinoccial**

**Fecha y Lugar:** Guayaquil, viernes 20 de enero del 2019

Se realizará cinco preguntas de las mismas que fueron elaboradas para ser respondidas de manera abierta, es decir que el entrevistado pueda manifestar su opinión libremente.

### **Objetivo:**

Conocer las opiniones del entrevistado acerca de las situaciones que se vienen dando en la empresa.

### **Instrucciones:**

- Se deben omitir la pregunta en caso del que el entrevistado lo decida
- La entrevista puede ser mejor si el entrevistador está en un lugar silencioso para que el entrevistado pueda responder con tranquilidad
- La entrevista llevara a cabo un tiempo de duración de cinco minutos

### **Cuestionario**

1. **¿Hábleme de usted?**
2. **¿Cómo se relaciona usted con los colaboradores de la empresa?**
3. **¿Se considera usted una persona que tiene dotes de mando o de liderazgo?**
4. **¿Cuál es su función principal dentro del empresa?**
5. **¿Qué le pareció a usted estas series de preguntas y denos su opinión si existió alguna incomodidad sobre cualquiera de ellas?**

Se le agradece por responder cada una de las preguntas y brindar un poco de su tiempo, con el fin de emplear una técnica e instrumentos investigativo agradecemos por su breve y cálida conversación.

## **Interpretación**

EL gerente General se mostró de una manera muy cordial y de manera sencilla y respetuosa respondió cada una de las preguntas, accediendo en omitir cada respuesta, pero sacar una conclusión o análisis de cada una, en lo que respecta a la relación de los colaboradores de la empresa y esto adjuntando el resultado de las encuestas con los dos colaboradores, el resultado dio en que dentro y fuera de la empresa cada uno de los colaboradores al igual que el gerente mantiene una buena relación.

Se considera un líder en la empresa siempre poniendo el ejemplo cada día, como ser el primero en llegar, admite que entre los doce meses de trabajo la empresa atraviesa por una baja demanda de su comercio por lo que esto tiene un efecto a veces tener que pagar los sueldo unos días tardíos.

- Considera que en la empresa a cada uno de los colaboradores se merecen el mismo trato y respeto.
- Día a día se instruye para ser un buen líder ya que la empresa es como el segundo hogar de la sociedad y como tal, tiene que tener un guía, un líder para llevar acabo sus funciones dentro de ella.
- A veces, la responsabilidad total de la empresa cae en los colaboradores, pero la última decisión siempre la tiene el líder.
- Ninguna incomodidad en estos cinco minutos, ya que la mayoría de las personas tienen como un dicho o una versión: todos los dueños de las empresas son terribles socializando.

## **Propuesta de Modelo de Gestión del Talento Humano**

Elaborar un modelo de gestión del talento humano para el desarrollo empresarial, necesitamos el principal departamento del talento humano tenga la precisión, comprensión de analizar los diversos departamentos en los que ejerce los colaboradores su desempeño dentro de la empresa.

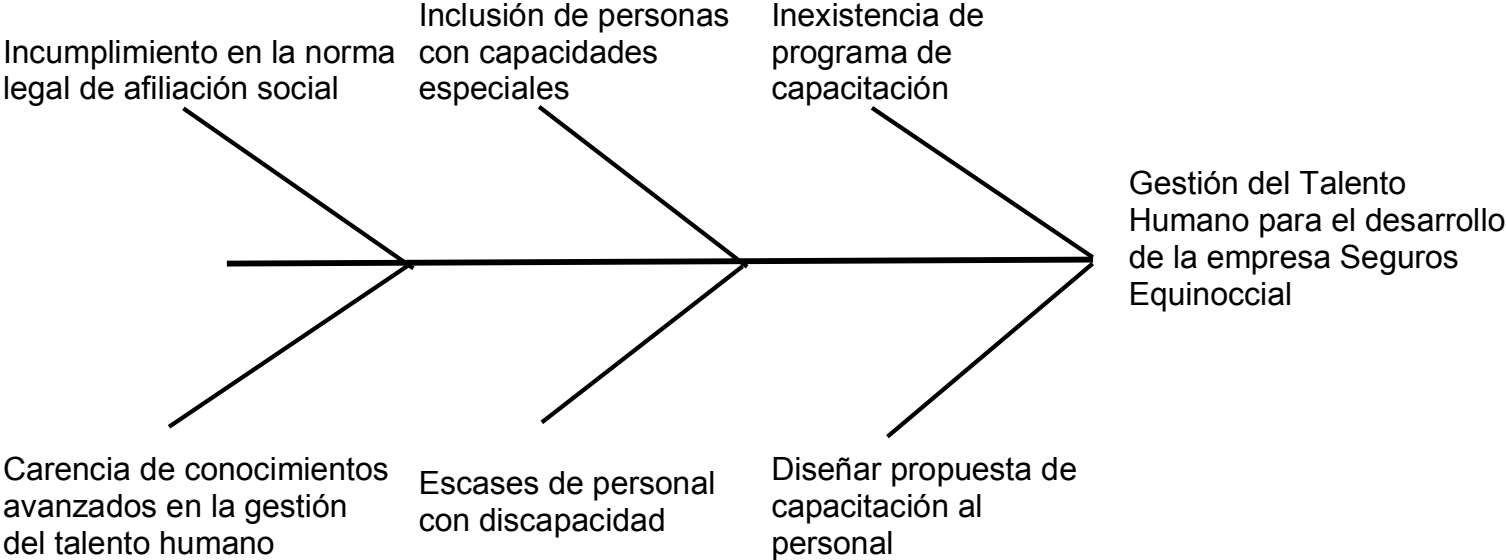
La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve. (UANTOF, 2015)

La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en la que se encuentra. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa.

### **Características de la Propuesta**

- **Ser realistas:** posibilidad de cumplimiento.
- **Acotados:** en tiempo y grado de cumplimiento.
- **Flexibles:** susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial.
- **Comprensibles:** cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir.
- **Obligatorios:** existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.

**Gráfico 11: Espina de Ishikawa**



**Autor: Bryan, G (2019)**

## Propuesta

**Objetivo General:** Elaborar un modelo de Gestión del Talento Humano para el desarrollo empresarial de Seguros Equinoccial

Diagnostico	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo
Inclusión de personas con capacidades especiales	Identificar las principales teorías de administración del talento humano	Trabajo en equipo entre los colaboradores y su superior en 100%	Integraciones para el intercambio de ideas, donde se incluya a todo el personal y a los discapacitados	Trabajadores	Noviembre del 2019
Incumplimiento en la norma legal de afiliación social	Cumplir de manera legal en la empresa en el departamento del talento humano	Aumento de productividad y crecimiento económico de todo el recurso humano	Aplicación de encuesta al personal	Recursos Materiales	Diciembre del 2019
Inexistencia de programa de capacitación	Diseñar una propuesta de capacitación del talento humano en la empresa	Estabilidad y progreso de los empleados en 90%	Capacitaciones al personal	Trabajadores	Enero del 2020

**Autor: Bryan, G (2019)**

## **Conclusiones**

Según las investigaciones realizadas a la empresa Seguros Equinoccial, se considera las siguientes conclusiones:

- Los colaboradores no se sienten motivados en su puesto de trabajo ya que no existe un crecimiento laboral o salarial.
- Las decisiones tomadas por el Gerente tienen efecto a las propuestas dichas como premio a incrementos de salarios.
- El departamento del talento humano tiene un compromiso total en mejorar la calidad de contratación a colaboradores.
- Se identifica a sobresalientes empleados por buscar un nuevo puesto donde cumplan las expectativas de la empresa.
- Carencia de presupuesto o tomas de decisiones en la empresa
- La metodología de la propuesta fue analizada.
- Se identifica plenamente falta de conocimiento en el tema del talento humano y desarrollo organizacional.

## Recomendaciones

- Incentivar a los colaboradores dando aumento salarial o premios respectivos por su gran funcionamiento dentro de la empresa.
- Diagnosticar las decisiones erróneas y transfórmalas en aciertos.
- Llevar acabo un compromiso total por parte de todos los departamentos para que exista un entendimiento y cada colaborador proponer su propuesta.
- Inyectar capital o realizar préstamos para distribuir en áreas de conocimiento principal, como: mejorar el talento humano en una buena toma decisión por parte de la empresa.
- Después de ser analizada la metodología proceder en cumplir la propuesta dentro de la empresa.
- Instruir el departamento principal como es el Talento humano para llevar acabo la propuesta.

## Bibliografía

Bacal, R. (2009). Cómo mejorar el rendimiento: Técnicas para aumentar la productividad. Estados Unidos: Profit.

Carrasco, J. B., Javaloyes Soto, J. j., & Calderero Hernández, J. F. (2007). cómo personalizar la educación , una solución del futuro. Madrid: Narcea s.a

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos - El capital Humano de las organizaciones (Octava ed.).

Cornejo, M. (2011). Excelencia directiva para lograr la productividad. Patagonia.

Espinoza, C. (2014). 20/20: 20 listas geniales de 20 pensadores sobresalientes. Madrid: LID Empresarial S.L.

Fernández, J. (2011). La productividad Sectorial en España (Primera ed.). España: Biblioteca Nueva S.L.

Fernández, R. (2011). La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Club Universitario Cottolengo.

Fidias Arias. (2006). Introducción a la metodología científica (Quinta ed.). Caracas: Epísteme.

Freeman, R., Stoner, J., & Gilbert, D. R. (1999). Administración (sexta ed.).

Huamán, G. (2005). Manual de Tecnicas de Investigación , conceptos y aplicaciones. Perú.

Ivira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica.



Montalbán : consejo editorial de la colección de cuadernos metológicos.

Martínez Olivares, M. (2013). El poder de la Motivación.

MINEDUCEC. (Agosto de 2012). Ministerio de Educación del Ecuador.

Moncayo, R. (2017). Propuesta de mejoras para la motivación laboral para elevar la productividad de la empresa Sanmicor s.a . Guayaquil: Ecuador.

Newstrom, J. W. (2003). Comportamiento Humano. Monterrey, Mexico.

Olvera, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos.

OCDE. (1 de Junio de 2016). Fomentando un Crecimiento Inclusivo de la Productividad en América Latina. Obtenido de <https://www.oecd.org/latin-america/fomentando-un-crecimiento-inclusivo-de-la-productividad-en-america-latina.pdf>

Obtenido de [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan -Mejora1.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan-Mejora1.pdf).

Palomo Vadillo, M. T. (2010). Lidezgo y Motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC.

Pilaloo, K. (2017). Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía . guayaquil: Ecuador.

R.A.E. (2017). Real Academia Española <http://dle.rae.es/?id=Pw7w410>

Riquelme, M. (s.f.). [webyempresas.com](http://www.webyempresas.com). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-piramide-de-maslow-y-su-influencia-en-la-empre>

**ANEXOS**

## **Carta de Aceptación de la Empresa**

Guayaquil, 15 de septiembre del 2019

A quien que corresponda:

Andrés Cordevez Gerente General de Seguros Equinoccial de la ciudad de Guayaquil. Por este conducto me permito informarle que el alumno **GRANDA AVENDAÑO BRYAN EDUARDO**, alumno del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de la ciudad de Guayaquil, de la **Carrera Administración de Empresas**, fue aceptado para realizar en Seguros Equinoccial su investigación con el Proyecto: **Propuesta Gestión del Talento Humano como factor clave de éxito para el desarrollo organizacional en la empresa Seguros Equinoccial**. Bajo la supervisión y asesoría de Andrés Cordovez, ocupa el cargo Gerente General. Así mismo, me permito comunicarle que el Alumno, realizará el proyecto de referencia en el lapso comprendido.

**ATENTAMENTE**

Andrés Cordovez

Gerente General Seguros Equinoccial

## **Encuestas**

### **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología**

Proyecto de grado previo a la obtención del título de tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema:** Gestión del Talento Humano como factor clave de éxito para el desarrollo organizacional

### **Encuesta Gestión del Talento Humano y desarrollo Organizacional**

La presente encuesta será anónima y tiene como objetivo mejorar la gestión, Administración, talento humano y desarrollo de la empresa Seguro Equinoccial.

Su opinión es personal y confidencial, por lo tanto, le recordamos que lo expuesto en este documento debe ser con total veracidad.

Este estudio sólo será analizado de forma agregada, con fines estadísticos y académicos.

Así mismo le comunicamos que las respuestas emitidas en este documento se analizarán con absoluta confidencialidad.

Saludos Cordiales.

**Datos Generales.**

1. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

2. Edad: \_\_\_\_\_

3. Área dentro de la empresa: \_\_\_\_\_

**Instrucciones.**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con esferográfico negro o azul con la letra ( X ) sólo una de las alternativas que usted considere, refleja mejor su situación dentro la empresa , sin opción a dejar una pregunta en blanco.

Encontrará una escala que significa A veces = (AV), siempre = S, Muchas Veces (MV), Nunca (N)

No existen respuestas correctas o incorrectas.

<b>PREGUNTAS</b>				
<b>Escala:</b>	<b>AV</b>	<b>S</b>	<b>MV</b>	<b>N</b>
<b>A veces(AV), Siempre (S), Muchas veces (MV), Nunca (N)</b>				
1. ¿Durante los últimos años laborando en la empresa Seguros Equinoccial, usted ha recibido reconocimientos o incentivos? (bonos, reconocimiento empleado del mes)				
2. ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento salarial como profesional?				
3. ¿El Gerente tiene buena relación laboral con los colaboradores de la empresa?				
4. ¿El Gerente de la empresa se preocupa por conocer las necesidades de los colaboradores?				
5. ¿Usted lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?				
6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la empresa Seguros Equinoccial?				
7. ¿La empresa dispone con las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?				
8. ¿Las condiciones estructurales, comodidad, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad durante todo el año?				
9. ¿Piensa usted que la Motivación es de gran importancia en un ambiente de trabajo?				
10. ¿Usted realiza sus actividades laborales en la empresa con actitud positiva?				

**Autor: Bryan, G (2019)**

¡La Encuesta ha finalizado!

Muchas Gracias por su tiempo y colaboración

## FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: \_\_\_\_\_

### Datos Generales

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Elaborar un modelo de administración del Talento Humano para la gestión empresarial.

¿El Talento humano se considera como el conjunto de dotes intelectuales de una persona, que piensa usted sobre el departamento?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Cómo provee los recursos necesarios y en qué tiempo, para que los colaboradores realicen las labores eficientemente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Por qué es importante una remuneración justa y digna en una empresa para el desempeño laboral?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Es importante mantener una buena relación laboral con los colaboradores?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Debería aplicar un plan de mejora para una mejor Administración en los departamentos de la empresa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





