



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU
INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR
MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras Comerciales

Autoras

Cevallos Moreira Jennifer Estefanía

Suarez Anchundia Lilian Mirella

Tutora:

Ing. Brenda Oña Sinchiguano M. Sc.

La Maná - Ecuador

Agosto - 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Cevallos Moreira Jennifer Estefanía y Suarez Anchundia Lilian Mirella, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”, siendo la Ing. Brenda Oña Sinchiguano M. Sc. Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Cevallos Moreira Jennifer Estefanía
C. I. 0503602864

Suarez Anchundia Lilian Mirella
C. I. 0504121658

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”, de Cevallos Moreira Jennifer Estefanía y Suarez Anchundia Lilian Mirella, de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Agosto del 2017



.....
Ing. Brenda Oña Sinchiguano M. Sc
C.I. 050297203-7

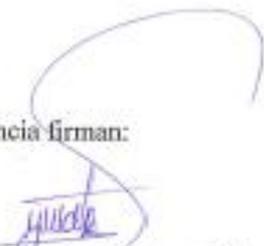
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Cevallos Moreira Jennifer Estefanía y Suarez Anchundia Lilian Mirella con el título de Proyecto de Investigación “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ” , han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Agosto del 2017

Para constancia firman:


Ing. M. Sc. Xavier Martínez Ortiz
C.I. 160050885-5
Lector 1 (Presidente)


Lic. Mg. Medina Lopez Enry
C.I. 050113451-4
Lector 2 (Miembro)


Ing. Mg. Sc. Marilyn Albarrasin Reinozo
C.I. 171971537-5
Lector 3 (Secretario)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”

Autoras:

Cevallos Moreira Jennifer Estefanía
Suarez Anchundia Lilian Mirella

RESUMEN

Debido que la evaluación del desempeño del talento humano es un aspecto fundamental para el desarrollo adecuado de las organizaciones se consideró fundamental realizar de una evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector micro empresarial comercial del cantón La Maná mediante un diagnóstico de la situación actual e indicadores para proponer una alternativa de solución el cual surgió frente a la problemática del bajo nivel de uso de instrumentos técnicos para medir el desempeño del personal, el cual repercute de manera significativa en calidad de servicio otorgado a sus clientes. Para este efecto se utilizó los tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, bibliográfica y los métodos de investigación: deductivo, analítico y la técnica de las encuestas dirigidas hacia los propietarios y empleados del sector microempresarial comercial a través de los cuales se conoció que los directivos aplican registros manuales para el monitoreo del talento humano, donde el indicador más evaluado es el cumplimiento del trabajo y se omiten la evaluación de otros aspectos como la destrezas y actitudes; además se evidenció que el nivel de satisfacción de los clientes fue bajo debido que se detectó inconformidad en la agilidad para la atención, tiempo de espera y bajo nivel de conocimiento técnico de los productos. Se seleccionó el método de evaluación de escalas gráficas debido a su facilidad para la aplicación e interpretación de los resultados, donde los aspectos a evaluar fueron: Las habilidades, conocimientos, destrezas actitudes en las áreas administrativas, financiera, ventas y de soporte y apoyo que serán de gran relevancia con un nivel de impacto del 2,95 acorde a la matriz de ponderaciones. Los beneficiarios principales constituirán los propietarios, empleados y los clientes de las microempresas del sector servicios del cantón La Maná.

Palabras clave: Evaluación, diagnóstico, desempeño laboral, escalas gráficas, microempresas comerciales, satisfacción, clientes.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
CAREER OF COMMERCIAL ENGINEERING**

TITLE: "EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF HUMAN TALENT AND ITS INCIDENCE IN THE PROVISION OF SERVICES IN THE MICRO-COMMERCE SECTOR OF CANTÓN LA MANÁ"

Authors:

Cevallos Moreira Jennifer Estefanía
Suarez Anchundia Lilian Mirella

ABSTRACT

Because the evaluation of the performance of human talent is a fundamental aspect for the proper development of the organizations it was considered fundamental to carry out an evaluation of the performance of human talent and its impact on the provision of services in the micro-enterprise commercial sector of the canton La Maná Through a diagnosis of the current situation and indicators to propose an alternative solution that arose in the face of the problem of the low level of use of technical instruments to measure staff performance, which has a significant impact on the quality of service granted to its customers. For this purpose we used the types of research: exploratory, descriptive, bibliographical and research methods: deductive, analytical and the technique of surveys directed at owners and employees of the commercial microenterprise sector through which it was known that managers Apply manual registers for the monitoring of human talent, where the most evaluated indicator is the completion of the work and omit the evaluation of other aspects such as skills and attitudes; In addition it was evidenced that the level of customer satisfaction was low because it was detected nonconformity in the agility for the attention, waiting time and low level of technical knowledge of the products. The method of evaluation of graphic scales was selected because of its ease of application and interpretation of the results, where the aspects to be evaluated were: Skills, knowledge, skills attitudes in the administrative, financial, sales and support and support areas that Will be of great relevance with an impact level of 2.95 according to the weighting matrix. The main beneficiaries will be the owners, employees and customers of micro-enterprises in the service sector of the La Maná canton.

Keywords: Evaluation, diagnosis, work performance, graphic scales, commercial microenterprises, satisfaction, customers.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi



Centro
de
Idiomas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

La Maná - Ecuador

CERTIFICACIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción de la descripción del Proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas: Jennifer Estefanía Cevallos Moreira, Lilián Mirella Suárez Anchundia cuyo título versa “**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ**”; lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, Agosto 2017

Atentamente

Lcdo. Kevin Rivas Mendoza

DOCENTE

C.I. 131124804

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CERTIFICADO DE INGLÉS	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
6. OBJETIVOS	5
6.1. General.....	6
6.2. Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÈCNICA.....	8
8.1. Antecedentes investigativos	8
8.2.1. Gestión del talento humano	9
8.2.1.1. Importancia del talento humano en las empresas	10
8.2.1.2. Objetivo de la gestión del talento humano	11
8.2.1.3. Etapas de la gestión del talento humano.....	12
8.2.1.3.2. Análisis y diseño de puestos	13
8.2.1.3.3. Reclutamiento y selección	14
8.2.1.3.4. Modos de compensación	14

8.2.1.3.5. Desarrollo de personal	15
8.2.2. Evaluación del desempeño	15
8.2.2.1. Características de la evaluación del desempeño	15
8.2.2.2. Importancia de evaluar el desempeño del talento humano	16
8.2.2.3. Factores a analizar con la evaluación del desempeño	16
8.2.2.4. Modelo de evaluación de desempeño de talento humano	18
8.2.3. Empresa comercial	20
8.2.3.1. Microempresa	21
8.2.3.2. Importancia de las microempresas	21
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	23
10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL	24
10.2.1. Método deductivo	24
10.2.2. Método analítico	25
10.3. Técnicas	25
10.5.2. Muestra	26
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
11.1. Resultados de las encuestas dirigidas a los propietarios del sector microempresaria	29
11.4. Conclusiones y Recomendaciones	71
11.4.1. Conclusiones	71
11.4.2. Recomendaciones	72
11.5. 2. Justificación	74
11.5.3. Objetivos	75
11.5.3.1. Objetivo general	75
11.5.3.2. Objetivos específicos	75
11.6. Desarrollo del modelo de evaluación del talento humano por escalas gráficas	76
11.6.1. Aspectos a evaluar entre el talento humano de las microempresas del sector	76
11.6.1.1. Evaluación de conocimientos técnicos en el talento humano de las microempresas	79
11.5. Determinación de la incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano	85
12. IMPACTO ECONÓMICO, TÉCNICO Y SOCIAL	87
12.1. Impacto económico	87
12.2. Impacto técnico	88
12.3. Impacto social	88
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	89

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
14.1. Conclusiones.....	90
14.2. Recomendaciones	90
15. BIBLIOGRAFIA	92
15. ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Págs.
Tabla 1. Beneficiarios.....	4
Tabla 2. Actividades y sistemas de tareas	7
Tabla 3. Microempresas del sector comercial por estratos del cantón La Maná.....	26
Tabla 4. Coeficiente de proporcionalidad del sector comercial	28
Tabla 5. Tiempo de funcionamiento de las microempresas	29
Tabla 6. Tipo de convocatoria	30
Tabla 7. Método de inducción	31
Tabla 8. Incentivos aplicados al buen desempeño laboral.....	32
Tabla 9. Registro de control	33
Tabla 10. Frecuencia de reuniones	34
Tabla 11. Existencia de un modelo de evaluación del desempeño.....	35
Tabla 12. Forma de evaluación.....	36
Tabla 13. Factores a evaluar	37
Tabla 14. Técnica empleada para evaluar	38
Tabla 15. Frecuencia de realización de evaluación del desempeño	39
Tabla 16. Propósito de la evaluación del desempeño del talento humano	40
Tabla 17. Importancia del modelo de evaluación del desempeño del talento humano	41
Tabla 18. Cargo desempeñado.....	42
Tabla 19. Tiempo de trabajo en la microempresa	43
Tabla 20. Forma de ingreso	44
Tabla 21. Ambiente laboral	45
Tabla 22. Modalidad de remuneración	46
Tabla 23. Remuneración vs Desempeño	47
Tabla 24. Capacitaciones	48
Tabla 25. Incentivos otorgados.....	49
Tabla 26. Actividad de mayor estímulo.....	50
Tabla 27. Control de asistencia.....	51
Tabla 28. Aplicación de evaluación del desempeño del talento humano.....	52
Tabla 29. Frecuencia de evaluación del desempeño del talento humano.....	53
Tabla 30. Forma de la evaluación del desempeño del talento humano	54
Tabla 31. Propósito de la evaluación del desempeño.....	55

Tabla 32. Medidas para tratar con clientes difíciles	56
Tabla 33. Aceptación de la propuesta.....	57
Tabla 34. Frecuencia de visita a microempresas comerciales	58
Tabla 35. Aplicación de principios y valores del personal.....	59
Tabla 36. Calificación de del nivel de comunicación.....	60
Tabla 37. Agilidad de atención por parte del personal	61
Tabla 38. Tiempo promedio de demora.....	62
Tabla 39. Satisfacción de expectativas con los productos	63
Tabla 40. Imagen de los empleados.....	64
Tabla 41. Nivel de habilidades y capacidades de los empleados	65
Tabla 42. Conocimientos de requerimientos técnicos	66
Tabla 43. Frecuencia de problemas con el personal	67
Tabla 44. Rapidez de respuesta en reclamos	68
Tabla 45. Aceptación de la propuesta.....	69
Tabla 46. Área a mejorar	70
Tabla 47. Escala de calificación	79
Tabla 48. Formato de evaluación de conocimientos Área Administrativa.....	80
Tabla 49. Formato de evaluación de habilidades Área Administrativa.....	81
Tabla 50. Formato de evaluación de conocimientos del Área Financiera.....	82
Tabla 51. Aplicación del formato de evaluación de destreza en el Área de Ventas.....	83
Tabla 52. Formato de evaluación de actitudes en el Área Auxiliar o Soporte	84
Tabla 53. Determinación de la incidencia de la evaluación del desempeño	85
Tabla 54. Sistemas tradicionales versus Sistemas basados en escalas gráficas.....	86
Tabla 55. Matriz de impactos	87
Tabla 56. Calificación.....	87
Tabla 57. Presupuesto.....	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Págs.
Gráfico 1. Tiempo de funcionamiento de las microempresas	29
Gráfico 2. Tipo de convocatoria	30
Gráfico 3. Método de inducción	31
Gráfico 4. Incentivos aplicados al buen desempeño laboral	32
Gráfico 5. Registro de control	33
Gráfico 6. Frecuencia de reuniones	34
Gráfico 7. Existencia de un modelo de evaluación del desempeño.....	35
Gráfico 8. Forma de evaluación	36
Gráfico 9. Forma de evaluación	37
Gráfico 10. Técnica empleada para evaluar	38
Gráfico 11. Frecuencia de realización de evaluación del desempeño	39
Gráfico 12. Propósito de la evaluación del desempeño del talento humano	40
Gráfico 13. Importancia del modelo de evaluación del desempeño del talento humano	41
Gráfico 14. Cargo desempeñado	42
Gráfico 15. Tiempo de trabajo en la microempresa	43
Gráfico 16. Forma de ingreso	44
Gráfico 17. Ambiente laboral	45
Gráfico 18. Modalidad de remuneración	46
Gráfico 19. Remuneración vs Desempeño	47
Gráfico 20. Capacitaciones	48
Gráfico 21. Incentivos otorgados	49
Gráfico 22. Actividad de mayor estímulo	50
Gráfico 23. Control de asistencia	51
Gráfico 24. Aplicación de evaluación del desempeño del talento humano	52
Gráfico 25. Frecuencia de evaluación del desempeño del talento humano	53
Gráfico 26. Forma de la evaluación del desempeño del talento humano	54
Gráfico 27. Propósito de la evaluación del desempeño	55
Gráfico 28. Medidas para tratar con clientes difíciles	56
Gráfico 29. Aceptación de la propuesta	57
Gráfico 30. Frecuencia de visita a microempresas comerciales	58

Gráfico 31. Aplicación de principios y valores del personal.....	59
Gráfico 32. Calificación de del nivel de comunicación.....	60
Gráfico 33. Agilidad de atención por parte del personal.....	61
Gráfico 34. Tiempo promedio de demora	62
Gráfico 35. Satisfacción de expectativas con los productos.....	63
Gráfico 36. Imagen de los empleados	64
Gráfico 37. Nivel de habilidades y capacidades de los empleados	65
Gráfico 38. Conocimientos de requerimientos técnicos	66
Gráfico 39. Frecuencia de problemas con el personal.....	67
Gráfico 40. Rapidez de respuesta en reclamos	68
Gráfico 41. Aceptación de la propuesta.....	69
Gráfico 42. Área a mejorar	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Págs.
1	Categorías fundamentales.....	9
2	Perspectivas de la gestión del talento humano	10
3	Objetivos de la gestión del talento humano.....	12
4	Etapas de la gestión del talento humano.....	13
5	Características de la evaluación de desempeño	16
6	Factores de medición de la evaluación de desempeño	17

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación trata sobre la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná a través de un diagnóstico de la situación actual e indicadores para proponer una alternativa de solución enfocado a contribuir al desarrollo de estas microempresas el diseño de un modelo de evaluación de desempeño del talento humano mediante escalas gráficas.

Para el planteamiento del modelo de evaluación de desempeño del talento humano se tomó en consideración los resultados de las encuestas efectuadas a los propietarios, empleados y los clientes de las microempresas del sector microempresarial comercial; por una de las características es que su aplicación e interpretación no requiera de un nivel de conocimientos altos porque las personas a evaluar en este caso fueron los propietarios quienes en su mayoría poseen un nivel de instrucción secundaria.

Sin embargo, existen limitantes con respecto a los métodos de evaluación debido que los propietarios poseen un nivel de instrucción de secundaria y bajo nivel de capacitaciones que impiden el crecimiento en el manejo del talento humano y por tanto fue indispensable el diseño de un modelo mediante el uso de escalas gráficas para que las microempresas del sector comercial del cantón La Maná mantengan un nivel de competitividad y productividad laboral alto.

La propuesta constó de la evaluación mediante escalas graficas los cuales fueron enfocados a evaluar las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes, lo cuales fueron detalladas mediante formatos de ejemplo prácticos hipotéticos en las Áreas Administrativas, Financiera y Comercial; debido que la propuesta posee un nivel de manejo práctico; por tanto podrá ser utilizado por los propietarios de las microempresas del sector comercial para lograr una mejor eficiencia en el desempeño laboral.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Evaluación del desempeño del Talento Humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná.

Fecha de inicio: Octubre 2016

Fecha de finalización: Agosto 2017

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Unidad Académica que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera de Ingeniería Comercial

Proyecto de investigación vinculado:

El presente proyecto de investigación aporta al proyecto macro de la carrera titulado: Diagnóstico del sector micro empresarial del cantón La Maná

Sub proyecto

Evaluación del desempeño del talento humano del cantón La Maná

Equipo de Trabajo:

Los coordinadores del presente trabajo son los siguientes (ver anexo 1):

- Ing. Brenda Eliza Oña Sinchiguano M. Sc. (Anexo 1)
- Srta. Suarez Anchundia Lilian Mirella (Anexo2)
- Srta. Cevallos Moreira Jennifer Estefanía (Anexo 3)

Área de Conocimiento:

Administración y Talento Humano

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Desarrollo empresarial y Pymes.

2. RESUMEN DEL PROYECTO

El propósito fundamental del actual proyecto fue conocer que técnicas o instrumentos de evaluación del desempeño del talento humano emplean los propietarios del sector microempresarial comercial del cantón La Maná y cómo los mismos influyen en la calidad de los servicios prestados a sus clientes.

Para cumplir con los objetivos planteados se efectuó un análisis situacional de las principales variables que son la evaluación del desempeño del talento humano del sector microempresarial comercial del cantón La Maná; donde se identificaron los métodos empleados para la evaluación, ambiente de trabajo y remuneración.

Dicha información fue analizada y sistematizada permitiendo establecer la relación existente entre el desempeño del talento humano y el desarrollo empresarial; la metodología que se empleó el inductivo, deductivo; además se recurrió a los tipos de investigación bibliográfica y de campo; mediante la técnica de las entrevistas y encuestas dirigidas a los gerentes, personal y clientes se obtuvo información valiosa que permitió conocer la situación actual acerca del nivel de evaluación y su influencia en la prestación de servicios de las microempresas del cantón La Maná; uno de los impactos más relevantes de esta investigación fue ofrecer un mejor servicio al cliente.

Los principales beneficiarios serán los microempresarios que podrán acceder a una fuente de información fiable y clara de las características de los métodos de evaluación del desempeño del talento humano y su importancia en las microempresas, permitiendo gestionar de manera adecuada uno de los activos más importantes: las personas. Además, se beneficiarían los empleados porque mediante una adecuada evaluación podrán ser valorados en base al rendimiento real de cada trabajador; puesto que muchas veces las remuneraciones e incentivos no están acorde a su desempeño.

Palabras claves: Talento humano, evaluación, sector micro empresarial

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se realizó debido que la evaluación del desempeño del talento humano es un aspecto relegado en el ámbito de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná por causas como el bajo índice de información entre los propietarios de los mismos; factor que inciden de manera directa en la calidad de la prestación de servicios.

La propuesta sobre la evaluación del desempeño del talento humano fue trascendental por que aporta con información concreta sobre las técnicas y herramientas empleadas entre las microempresas del sector comercial para evaluar a sus empleados; los mismos que fueron de utilidad para tomar los correctivos necesarios para mejorar la calidad de servicios hacia sus clientes.

El impacto de la investigación se evidenció en el aspecto social porque permitió conocer sobre las técnicas de evaluación del desempeño del talento humano empleadas entre los propietarios de las microempresas del sector comercial; además posee un impacto económico porque esta información contribuirá a tomar los correctivos indispensables para mejorar la calidad de servicio el cual incide de manera directa en la afluencia de clientes y a su vez el nivel de ingresos.

Además, es importante mencionar la utilidad práctica de la investigación debido que la misma será una fuente de consulta e información para los estudiantes, empresarios y ciudadanía en general sobre este aspecto tan importante; ampliando de esta manera la visión y concientizar sobre el empleo de técnicas adecuadas para evaluar el desempeño de los colaboradores que laboran en la microempresa del sector comercial del cantón La Maná.

El talento humano está en permanente contacto con los proveedores y clientes y son los encargados de llevar a cabo las actividades planificadas para cumplir con los objetivos empresariales propuestos, de allí la relevancia de evaluar su desempeño; debido que la investigación contribuirá a elevar sus niveles de ventas y por supuesto la rentabilidad del negocio.

La viabilidad se evidencia mediante el interés existente por parte de las investigadoras y la disponibilidad de gran parte de las microempresas del sector comercial, es importante agregar

que existe apoyo por parte de la Universidad Técnica de Cotopaxi a través de la orientación que brindan los docentes tutores.

Los principales beneficiarios de la investigación son las microempresas comerciales del cantón La Maná, ya que los resultados permitirán tener una visión de la situación del talento humano y la incidencia que tiene en el desarrollo empresarial, aquello constituiría una base para tomar decisiones oportunas en relación al talento humano.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

A continuación, se enlista los beneficiarios del proyecto:

Tabla 1. Beneficiarios

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
3.830 microempresas del sector comercial 6.802 empleados del sector comercial	Cámara Comercio Servicio de Rentas Internas GAD municipal del cantón La Maná Población del cantón La Maná

Elaborado por: Las autoras

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para el año 2015 en 11 sectores fueron organizadas las empresas del Ecuador, la división se realizó en base a la aplicación del Sistema de Clasificación Industrial CIU4, según registros del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) del año 2014. En este panorama las empresas que lideran se dedican al comercio, se calcula que unas de cada 4 empresas pertenecen al sector del comercio y 124 por cada 10.000 habitantes. De acuerdo a datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador el sector comercial presentó un crecimiento mínimo del 0,1% en el último trimestre del 2015, por lo que se evidencia un nivel de crecimiento mínimo (INEC, 2015)

De la misma forma en la provincia de Cotopaxi el sector microempresarial comercial posee el 12,1% de la actividad sectorial, siendo el mayor generador de ingresos y fuentes de empleo, sin embargo, una de los limitantes que presentan gran parte de estas, es la inadecuada administración del talento humano (Acosta, 2011, pág. 21)

En el cantón La Maná el sector microempresarial comercial está conformado por 616 unidades

acorde a los datos del Censo del INEC, 2010; las mismas presenta falencias en cuanto al uso de instrumentos técnicos que permita medir el desempeño del personal de las microempresas comerciales; este problema más el bajo nivel de capacitaciones crean insatisfacción entre los usuarios; sin embargo, no se ha prestado atención a esta problemática que repercute sobremanera en la imagen de las microempresas y por supuesto en su rentabilidad.

Entre las causas que desencadenan los problemas anteriores se puede mencionar el desconocimiento de los microempresarios sobre la importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en sus actividades económicas, el índice bajo de capacitaciones sobre el tema; además a esto se suma el bajo nivel académico de los propietarios y a su vez esto tiene como efectos el desconocimiento sobre el rendimiento laboral de cada trabajador y esto a su vez dificulta la toma de decisiones para la asignación de sueldos de incentivos laborales acorde al desempeño efectuado; por tal motivo se evidencia un bajo compromiso del talento humano hacia las microempresas del sector comercial; quienes permanecen muy poco tiempo en un determinado puesto.

Ante la problemática detectada se pronostica que a futuro las microempresas del sector comercial se verán afectadas en la calidad de servicio y eficiencia en el aspecto laboral porque no cuentan con la información indispensable que permita detectar posibles errores en su personal y efectuar los correctivos indispensables que permita optimizar el rendimiento laboral en sus negocios.

Para el control del pronóstico efectuado y como alternativa de solución se propone el efectuar una evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná; el mismo que estará basado en información recopilada mediante encuestas a los propietarios y empleados.

5.1. Planteamiento del problema

¿Cómo incide la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná?

6. OBJETIVOS

6.1. General

- Evaluar el desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná mediante un diagnóstico de la situación actual e indicadores para proponer una alternativa de solución.

6.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual del talento humano en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná.
- Identificar los procesos de evaluación que aplican los directivos de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná para medir el desempeño del talento humano.
- Analizar el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector.
- Proponer la aplicación de un modelo de evaluación de desempeño de talento humano mediante escalas gráficas para las microempresas de servicios del cantón La Maná.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 2. Actividades y sistemas de tareas

Objetivos	Actividad Tareas	Resultados de las actividades	Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)
Diagnosticar la situación actual del talento humano en el sector micro empresarial comercial del cantón La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos • Aplicación de instrumentos • Procesamiento y análisis de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer sobre la situación actual del desempeño del talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista
Identificar los procesos de evaluación que aplican los directivos de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná para medir el desempeño del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los instrumentos para determinar los procesos de evaluación empleados por los directivos del sector microempresarial comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los procesos de evaluación utilizados por los directivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Análisis documental
Analizar el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de instrumentos para recopilar información sobre el grado de satisfacción de los clientes del sector comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del grado de satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Análisis resultados
Proponer la aplicación de un modelo de evaluación de desempeño de talento humano mediante escalas gráficas para las microempresas de servicios del cantón La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados obtenidos para determinar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano que se adapte a las microempresas del sector comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes del modelo de evaluación del desempeño del talento humano.

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

Con el propósito de sentar las bases teóricas sobre la elaboración de la presente propuesta de la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná.

Proyecto 1: “Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano”

El objetivo de la investigación fue implementar un esquema de la evaluación del desempeño de los empleados; mediante el establecimiento de las funciones establecidas para desarrollar mecanismos capaces de reconocer y orientar al talento humano en el desarrollo laboral. La metodología empleada fue la investigación bibliográfica, analítica para la recopilación de información para sustentar las bases de la investigación. La propuesta tuvo la finalidad implementar una guía con puntos clave para la evaluación del desempeño en las empresas y consta de tres etapas: donde la primera etapa es la planeación del desempeño definiendo los objetivos o los compromisos que midan las destrezas, actividades y conocimientos de los empleados; la segunda etapa trata sobre la evaluación del desempeño de los cargos operativos y empleados administrativos; la tercera etapa consta del control y seguimiento del desempeño. El investigador concluye que la dirección del recurso humano tendrá un modelo a seguir mejorando la eficiencia del desempeño laboral. (Alveiro, 2011, pág. 18-19).

Proyecto 2: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los volúmenes de producción en la Empresa Domingo Jeans del cantón Pelileo”

El objetivo principal de la investigación fue estudiar la incidencia del desempeño laboral en la producción de la empresa Jeans del cantón Pelileo mediante la identificación del rendimiento de los obreros, para posteriormente proponer la implementación de un método de evaluación adecuado que permita incrementar el volumen de producción en la empresa. Para este propósito se empleó la investigación cualitativa debido que se requirió un profundo entendimiento del comportamiento de los obreros; también se recurrió a la investigación bibliográfica, exploratoria. La propuesta incluyó un proceso de recompensas, retroalimentación, desarrollo, relaciones, potencial de desarrollo y asesorías, para este efecto se tomó en cuenta el método de evaluación de escalas graficas mediante una lista de verificación definiendo parámetros de

calificación que varían desde excelente hasta malo; los cuales permitieron detectar el rendimiento real de los obreros de la empresa para posteriormente efectuar un proceso de retroalimentación los cuales mejoraran el nivel de ventas(Villagrán, 2014, pág. 12-140)

Los antecedentes investigativos antes mencionados fueron de relevancia teórica para el desarrollo de la presente investigación en vista que proporcionaron una guía clara sobre la metodología empleada en investigaciones relacionada a la temática en estudio, orientando acerca del modelo de evaluación del desempeño del talento humano utilizada; así como el procedimiento y componentes del modelo de la propuesta. En el segundo antecedente investigativo se encontró un modelo que permitió estructurar un modelo de evaluación de desempeño de talento humano mediante escalas gráficas acorde a las necesidades de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

8.2.Categorías fundamentales

Con la finalidad de sustentar las bases teóricas de la presente información sobre la evaluación del desempeño del talento humano entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná; se ha planteó los siguientes antecedentes:

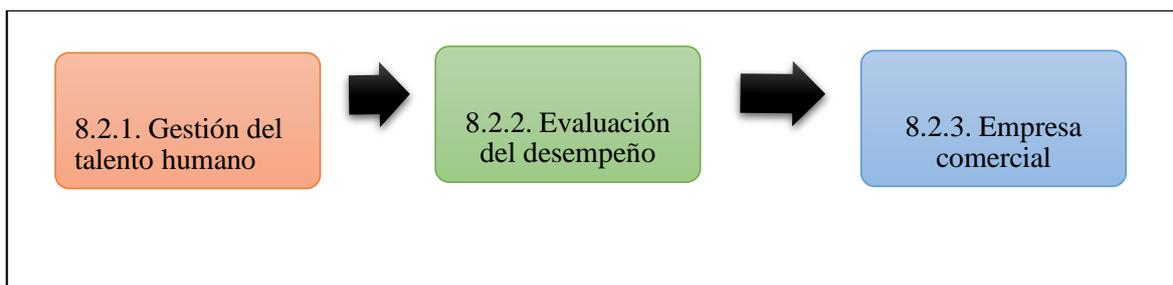


Figura 1. Categorías fundamentales
Elaborado por: Las investigadoras

8.2.1. Gestión del talento humano

Según (Vallejo , 2011:

La gestión del talento humano es un término que surge recientemente, hasta hace algunas décadas el elemento humano era considerado como recurso, su eficiente gestión es de vital importancia porque los trabajadores son los encargados de llevar a cabo las estrategias, cumplir las políticas y lineamientos de la empresa. Contempla tres aspectos fundamentales, pág. 49).

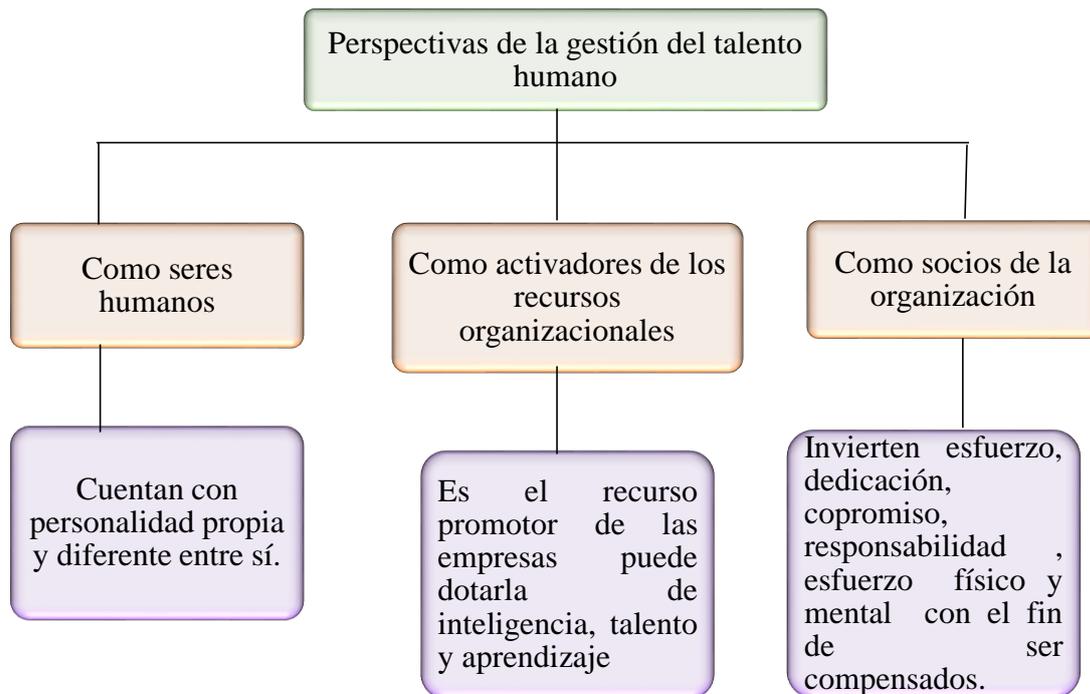


Figura 2. Perspectivas de la gestión del talento humano
Fuente: (Vallejo , 2011, pág. 49)

Acorde a Alles, 2015: menciona que:

Uno de los recursos más importantes que poseen las empresas son las personas porque tienen la capacidad de transmitir ideas, contribuir al cumplimiento de los objetivos mediante el empoderamiento de la misión y visión. Si la diversidad en las empresas es convertirlas en un espejo de lo más representativo posible de la sociedad en la que operan, la gestión del talento humano implica combinar las capacidades del recurso humano apalancando sus fortalezas y trabajando en sus debilidades. (pág. 45).

La gestión del talento humano es un proceso a través del cual las empresas llevan a cabo un conjunto de actividades sistemáticas entre sí cuyo objetivo es contar con el elemento humano necesario que le permita operar con normalidad; entre sus principales funciones se encuentran planificación, el reclutamiento y selección, desarrollo de personal, remuneraciones y evaluación.

8.2.1.1. Importancia del talento humano en las empresas

Según (Jaramillo, 2011) menciono que:

Los múltiples cambios que se dan a diario obligan a las empresas a concebir y adoptar nuevas formas de administrar a las personas al interior de las organizaciones. La gran connotación de estos cambios radica en la forma como se concibe a las personas, considerándose éstas en la actualidad, el capital más valioso que pueden tener las organizaciones (pág. 49).

Acorde a García, 2009, “La gestión de los recursos humanos se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna, es allí donde radica su importancia”. pág. 111).

La importancia del talento humano radica en que los mismos son un eje fundamental que determinará el éxito o fracaso de las organizaciones en vista que los mismos incluyen capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y las experiencias de los empleados y directivos de la empresa. No es tangible, es un elemento pasivo al que se debe potenciar para volverlo activo y así hacerlo más productivo, de tal modo se facilitan los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

8.2.1.2. Objetivo de la gestión del talento humano

Alles, 2015 menciona que:

Su objetivo es enriquecer al capital humano de la empresa, nutrir el nivel personal, para que este posteriormente comparta sus conocimientos con la organización elevando así el rendimiento laboral. No hay que olvidar que el activo más importante dentro de la empresa, son sus colaboradores, porque son los únicos capaces de incrementar su grado de conocimientos, acumular experiencias y transformarlas en habilidades (pág. 50).

Los objetivos de la gestión del talento guardan relación con la colaboración de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los propósitos organizacionales e individuales, pretende administrar al personal de acuerdo a una perspectiva en la cual los trabajadores son seres humanos capaces de crecer sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades y la empresa debe proporcionar el ambiente y herramientas que contribuyan a su consecución, entre los principales están los siguientes:

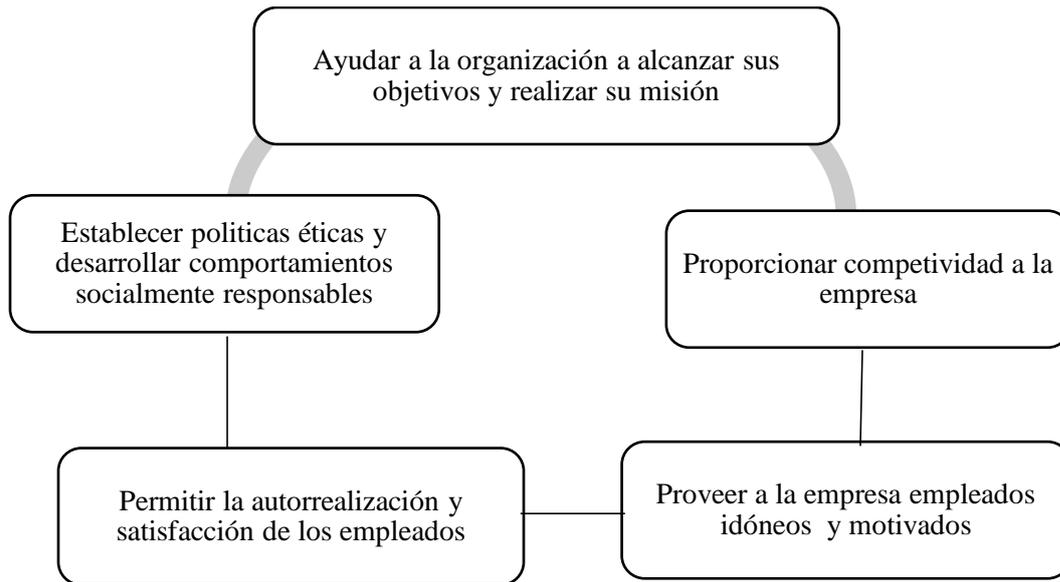


Figura 3. Objetivos de la gestión del talento humano
Elaborado por: Las autoras

La gestión del talento humano comprende un conjunto de decisiones integradas cuyo objetivo es influir positivamente sobre las relaciones de empleo y la eficacia en el desarrollo laboral de los empleados y las organizaciones; tiene que ver con la planificación, inducción, desarrollo, motivación y mantenimiento de los trabajadores.

8.2.1.3. Etapas de la gestión del talento humano

Según García, (2009), enfatizó que:

La gestión del talento humano contempla los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, cuyo fin es obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización. (pág. 61).

Las etapas que componen el desarrollo de la gestión del talento humano son:



Figura 4. Etapas de la gestión del talento humano
Elaborado por: Las autoras

8.2.1.3.1. Planificación del talento humano

Acorde a Gan y Trigine, (2013) enfatizó que: “Esta etapa se refiere a la estimación de las necesidades que presenta la empresa en relación a al personal que requiere para llenar las plazas de trabajo vacantes en determinado momento” pág. 61).

Según Alles, (2015: “La planeación del talento humano consiste en la determinación de la cantidad de personas que la empresa requerirá para seguir operando con normalidad en un tiempo presente y futuro” (pág. 64).

Consiste en la previsión del conjunto de personas con determinadas características y habilidades que necesita la empresa para cubrir los puestos existentes y cumplir con sus actividades, la información proveniente de esta etapa sirve de base para las demás que constituyen el proceso de gestión del talento humano.

8.2.1.3.2. Análisis y diseño de puestos

Según Acosta, (2011) menciono que:

Un diseño adecuado del puesto de trabajo que tenga en cuenta los factores tecnológicos, económicos de organización y humanos, es sin duda fundamental para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo efectos positivos en el trabajo y el bienestar de las personas (pág. 17).

Acorde a Maison, (2013): manifestó que: “Consiste en la obtención, evaluación y ordenamiento de la información concerniente a los puestos de trabajo de una empresa, permite establecer cuáles son las funciones a realizar a efectuar en cada uno y los requerimientos “.

Comprende una parte del análisis de los requerimientos de cada plaza de trabajo, los elementos a tener en cuenta en el diseño de un trabajo, son: factores técnico-físicos y los factores socio-psicológicos: factores técnico-físicos que tienen lugar a causa de la estructura organizativa, distribución del trabajo y emociones originadas por el desarrollo el trabajo.

8.2.1.3.3. Reclutamiento y selección

Según Gan y Trigrine, (2013) mencionó que:

Consiste en atraer a los posibles individuos que poseen los requisitos y características que requiere el cargo vacante en la empresa, tiene como objetivo contar con el mayor número de candidatos idóneos aquello permitirá tomar decisiones más acertadas (pág. 15).

De acuerdo a Alles, (2015) expreso que: “El reclutamiento y selección de personal como proceso implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa” (pág. 42).

De acuerdo a las definiciones citadas el reclutamiento y selección como etapa de la gestión del talento humano son de suma importancia para la empresa porque cumplen la función de proveer del mayor número de candidatos posibles con las cualidades y requisitos que respondan a las exigencias del cargo vacante que se pretende ocupar mediante dicho proceso.

8.2.1.3.4. Modos de compensación

(Jaramillo, (2011) enfatizo que:

Durante esta función de la gestión del talento humano se incluyen recompensas, remuneración y servicios sociales, se define como una serie de procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales) (pág. 101).

Se refiere a las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie evaluables en dinero que debe percibir el trabajador por parte del empleador en virtud del desempeño de sus labores en determinada empresa.

8.2.1.3.5. Desarrollo de personal

Acorde a Rodríguez, (2011): “Se define como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente y futuro del empleado, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. (pág. 35).

En la actualidad las empresas se enfrentan a mercados cada vez más competitivos y en constante cambio, por lo tanto procuran establecer mejoras continuas en el conjunto de personas que forman parte de la empresa, implica un análisis y selección de acciones orientadas hacia el desarrollo de las habilidades y conocimientos a nivel individual y global de la organización.

8.2.2. Evaluación del desempeño

Según Jaramillo, (2011) enfatizó que:

Es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra en la realización de sus tareas dentro de una empresa, si bien este término posee varios usos uno de los más habituales es relacionarlo con la retribución, más concretamente con la parte variable de la empresa (pág. 58).

La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es aquella fase a través de la cual se determina la actuación de cada una de los individuos que forman parte de una organización en relación a una serie de factores establecidos de antemano y en consecuencia su aportación a la consecución de los objetivos empresariales.

8.2.2.1. Características de la evaluación del desempeño

Entre las principales características de la evaluación de desempeño se encuentran:

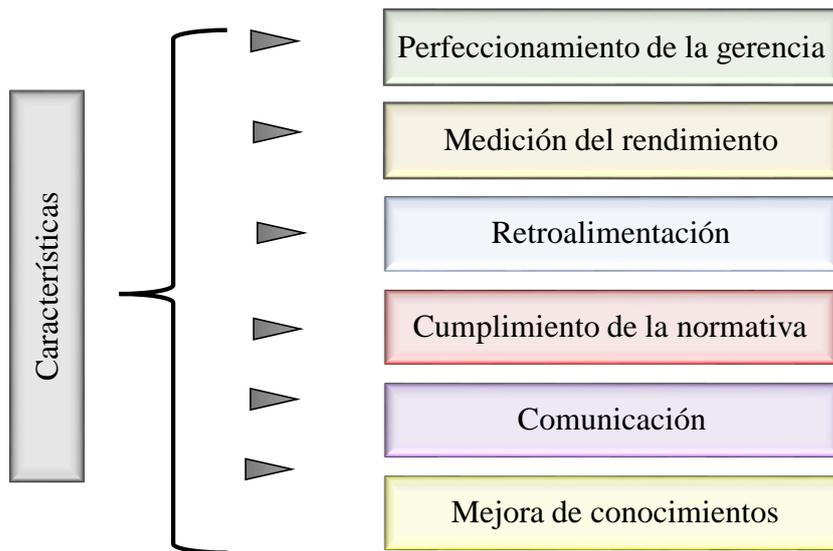


Figura 5. Características de la evaluación de desempeño
Fuente: (Alles, 2015)

8.2.2.2. Importancia de evaluar el desempeño del talento humano

Según Alles, (2015) menciono que:

“Dentro de la gestión del activo humano evaluar el desempeño constituye un aspecto básico en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (pág. 31)

Según Gan y Trigine, (2013), Al evaluar el desempeño la organización se dota de información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben considerar acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser motivado (pág. 145).

Tener un sistema formal de evaluación de desempeño permite a la gestión de recursos humanos medir sus procedimientos. Los procesos de reclutamiento y selección, de inducción, las decisiones sobre promociones, compensaciones y adiestramiento y desarrollo del recurso humano requieren información sistemática y documentada proveniente del sistema de evaluación de desempeño.

8.2.2.3. Factores a analizar con la evaluación del desempeño

En la evaluación de desempeño se toma como parámetros de medición los siguientes factores:



Figura 6. Factores de medición de la evaluación de desempeño
Elaborado por: Las autoras

Puntualidad: En este factor se encuentra implícita la exactitud con la cual los individuos cumplen los plazos de entrega o de realización de determinada tarea que bien podría ser producción u horas de llegada y salida dentro del horario de trabajo, así como su índice de asistencia e inasistencia (Rodríguez, 2011, pág. 112).

Conocimiento del cargo: Se enfoca en dar a conocer el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Abarca los principios, los conceptos, las técnicas, etc, así como las destrezas para ejecutarlo (Alveiro, 2011, pág. 18).

Innovación y creatividad: Tiene que ver con la capacidad de responder en forma diferente y positiva frente a los cambios que presenta el mercado, desarrollo nuevos productos, hace innovaciones de proceso, del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad de la planta o mejorar los niveles de productividad (Dessler, 2013, pág. 76).

Ambiente y relaciones: Se hallan implícitos varios aspectos que inciden sobre la formación del clima laboral, tiene que ver con mantener adecuadas relaciones entre empleados de todos los niveles jerárquicos para fomentar la participación e integración del personal (Alveiro, 2011, pág. 19).

Grado de iniciativa: Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora

de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente. (Alveiro, 2011, pág. 19).

Liderazgo: Es la dirección y desarrollo de los subordinados, el tipo de autoridad que ejerce y los objetivos que logra con su equipo de trabajo, la distribución de tareas, motivación al personal; por otro lado contempla su sensibilidad o indiferencia a los problemas de los empleados y el interés en la búsqueda de soluciones (Acerto, 2014).

Responsabilidades: Se refiere al grado de compromiso mostrado por los individuos en relación al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al cargo que ostenta en la empresa (Acerto, 2014, pág. 21).

Cantidad de trabajo: Hace énfasis en la cantidad de trabajo de trabajo realizado considerando el área y el tipo de actividad pertinente, por ejemplo, productos elaborados sin defectos, tiempo empleado en el diseño de unos nuevos productos, ventas cerradas, monto de cobranzas efectuadas, niveles de rentabilidad o productividad (Cuenca, 2010).

8.2.2.4. Modelo de evaluación de desempeño de talento humano

- **Modelo por lista de verificación**

Según Gan y Trigine (2013 énfasis: “El modelo de evaluación del desempeño requiere que la persona que asigna la calificación, por lo general el supervisor inmediato, seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características” (pág. 134).

Acorde a Urdaneta, (2010) énfasis que: “independientemente de la opinión del supervisor el departamento de personal asigna calificaciones a los diferentes puntos de la lista de verificación” pág. 12).

Según las definiciones anteriores estos valores posibilitan la cuantificación para obtener puntuaciones totales, el valor concedido a cada aspecto se encuentra entre paréntesis para indicar que suelen omitirse en el formulario que utiliza el evaluador directo.

- **Modelo por escalas gráficas de calificación**

Acorde a Gan y Trigine (2013), menciono que:

Es uno de los modelos más difundidos y utilizados consiste en la numeración de una serie de factores de desempeño entre los principales están la calidad, cantidad, grado de conocimiento, valores; la calificación es realizada de acuerdo a escalas recientes que por lo usual especifican 5 puntos de modo que un factor como la cantidad de trabajo podría ser calificado de 1 (poco informado acerca se los deberes de trabajo) a 5 (tiene un dominio completo de las tareas (pág. 134)

Según Fleitman (2008) manifestó que: “Este método se fundamenta en la asignación de valores numéricos a cada punto cuyo propósito es permitir la obtención de varios cómputos (pág. 103).

Su aplicación requiere de una gráfica en la cual está compuesta por líneas horizontales y verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, y las verticales representan los grados de variación o evaluación del factor a evaluar.

- **Aspectos a evaluar**

Habilidad

Según, Arroyo, (2012) enfatizo que:

“La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que conjuga aspectos psicológicos y físicos que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio” (pág. 24).

Acorde a Maison,(2013) menciono que: “Se considera a la habilidad como a una aptitud innata o desarrollada o varias de estas, y al grado de mejora que se consiga a esta/s mediante la práctica, se le denomina talento” (pág. 37).

Conocimiento

Acorde a Arroyo, (2012):

Acción y efecto de conocer, entendimiento, inteligencia, razón natural, en ese sentido se encuentra vinculada directamente a cada una de las facultades sensoriales del hombre en la medida en que están activas , (pág. 19).

El conocimiento, en su sentido más amplio, es una apreciación de la posesión de múltiples datos interrelacionados que por sí solos poseen menor valor cualitativo.

Destrezas

Acorde a Arroyo, (2012) menciono que: “La destreza se define como la capacidad del individuo de ser eficiente en una habilidad en particular, pudiendo ser innata o adquirida mediante un proceso de aprendizaje inducido” (pág. 25).

Según Jaramillo, (2011) “El significado de destreza reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales (pág. 37).

Actitud

Acorde a Arroyo, (2012), “La actitud se refiere a la disposición estable y continuada de la persona para actuar de una forma determinada. Las actitudes impulsan, orientan y condicionan la conducta, contribuyendo a la formación de los rasgos de la personalidad” (pág. 24).

La forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual, las actitudes impulsan, orientan y condicionan la conducta, contribuyendo a la formación de los rasgos de la personalidad.

8.2.3. Empresa comercial

Según Cáceres, (2016) “Una empresa comercial es aquella que se dedica a la compra y venta de artículos terminados a los consumidores y son intermediarias entre los productores y consumidores; pueden clasificarse en mayoristas y minoristas (pág. 75).

Acorde a Acosta, (2011), menciono que:

Se denominan como empresas comerciales a aquellas que tienen como actividad principal la compra y venta de productos; las empresas comerciales adquieren una mercancía para posteriormente vender a un precio superior; muchas veces después de un proceso de transformación (pág. 97)

Para las autoras la empresa comercial es una unidad económica que conjuga los elementos materiales, humanos, económicos y financieros para poner en el mercado un producto que fue producido por otra, aunque hoy en día son muchas las empresas que realizan las dos funciones la producción y comercialización.

8.2.3.1. Microempresa

Acorde a Arrobo, (2013) enfatizó que:

Es una persona natural o jurídica que opera en el mercado produciendo y/o comercializando bienes o servicios por riesgo propio, con un establecimiento fijo o ambulante que tiene un nivel de ventas brutas anuales de hasta \$100.000 y hasta 10 trabajadores remunerados (pág. 31)

La microempresa es la muestra más notoria de ingenio, dinamismo y capacidad de adaptación por parte de los sectores que tienen menos ingresos, con ello no se remarca que sean sinónimo de pobreza sino más bien una forma de desconcentrar la riqueza mediante la producción, comercialización o prestación de servicios.

8.2.3.2. Importancia de las microempresas

Las tendencias actuales que se registran en la economía mundial que han influenciado en la importancia que hoy en día tienen las microempresas son las siguientes:

- Acelerada transformación tecnológica;
- Competencia entre las economías nacionales para ganar nuevos mercados;
- Inestabilidad en el comportamiento de la demanda;
- Aumento de las tasas de interés;
- Proceso de globalización de la producción
- Inflación
- Cierre de empresas;

- Desempleo abierto;
- Firma de tratados comerciales
- Presencia de economías urbanas diversificadas. (Cáceres , 2016, pág. 18).

Las microempresas son importantes por su capacidad de generar plazas de trabajo para miles de familias entre las que se incluyen siempre los propietarios, representan una forma innovadora de llevar a cabo actividades sus actividades económicas contribuyendo así a la desconcentración de la riqueza en los lugares en los cuales se establecen.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

1. ¿Cuál es la situación actual de la evaluación del desempeño del talento humano en el sector microempresarial comercial del cantón La Maná?

La situación actual de la evaluación del desempeño de talento humano entre las microempresas del sector microempresarial comercial es que la mayoría de su personal ingresó a laborar por medio de recomendaciones de familiares o amigos, percibiendo un salario fijo y manifestaron que reciben capacitaciones técnicas con una frecuencia muy baja.

2. ¿Cuáles son los procesos de evaluación de desempeño de talento humano que aplican los directivos de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná para medir el desempeño del talento humano?

Entre los procesos empleados para evaluar se encontró el uso de registros manuales, tendiendo como criterio de evaluación el cumplimiento del trabajo efectuado, omitiendo aspectos como las habilidades, actitudes y destrezas que permitan otorgar un salario justo

3. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los clientes de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná?

El nivel de satisfacción de los clientes hacia las microempresas del sector comercial es bajo debido que siente inconformidad sobre el tiempo de espera, bajo nivel de conocimiento técnico de los productos y la facilidad para dar respuesta a sus quejas o reclamos.

4. ¿Qué modelo de evaluación del desempeño del talento humano es idóneo para mejorar la prestación de servicios en las microempresas del sector comercial del cantón La Maná?

Una vez analizados los resultados del diagnóstico situacional se consideró idóneo el diseño de un modelo de evaluación de desempeño de talento humano mediante escalas gráficas debido que el mismo presento facilidad para su interpretación y se adaptó a la evaluación de las habilidades, conocimientos, destrezas ya actitudes en las áreas administrativas, financiera, ventas y de apoyo y soporte.

10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL

Los tipos y métodos de investigación que se aplicarán en el desarrollo de la presente investigación se enuncian a continuación:

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación se utilizó para estudiar los aspectos generales de la evaluación del desempeño del talento humano: sus objetivos, características e importancia, permitiendo tener un mayor acercamiento a la realidad de uno de los recursos más valiosos que poseen las empresas como son los trabajadores.

10.1.2. Descriptiva

Permitió identificar el entorno en el que se desarrollan las microempresas en relación al talento humano y detallar a través del diagnóstico situacional, de la misma forma en cada uno de las etapas en las que se encuentra dividida la investigación sobre todo en aquellos que impliquen el procesamiento de información posibilitando conocer los resultados arrojados.

10.1.3. Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación se empleó para recopilar información procedente de fuentes bibliográficas sobre las incidencias que rodean a la evaluación del desempeño del talento humano; cuyos criterios permitieron conocer más sobre la problemática y ofrecer una alternativa que permita mejorar este aspecto entre las microempresas del sector servicios.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método deductivo

Se empleó este método para la selección del modelo de evaluación de desempeño idóneo para mejorar la prestación de servicios entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná; además fue necesario efectuar una deducción de los resultados obtenido para efectuar la discusión.

10.2.2. Método analítico

Para el desarrollo de la presente propuesta fue indispensable aplicar el método analítico durante el transcurso de la elaboración del marco teórico para emitir criterios, para efectuar el análisis de los resultados de las encuestas, entrevistas y la emisión de conclusiones y recomendaciones.

10.3. Técnicas

10.3.1. Encuestas

Para recolectar información sobre la situación actual de los métodos de evaluación empleados en las microempresas del sector comercial se aplicó encuestas dirigidas hacia los propietarios y empleados del sector comercial del cantón La Maná, quienes proporcionaron información clave para el desarrollo de la propuesta.

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionarios

Para efectuar las encuestas dirigidas al sector micro empresarial se diseñó cuestionarios de preguntas de selección múltiples enfocadas a captar información sobre los métodos de evaluación, la frecuencia y el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado.

10.5. Población y muestra

10.5.1. Población

La población de la presente propuesta estuvo constituida por 3.830 propietarios, 6802 empleados y 52.728 habitantes que constituyen los clientes de las microempresas del sector comercio acorde a los datos del Censo Económico por cantones efectuada por Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2014. **(Ver anexo 4-9)**

Tabla 3. Microempresas del sector comercial por estratos del cantón La Maná

SEGMENTO	CANTIDAD
1 Venta al por mayor y menor de abonos, fertilizantes, alimentos de mascotas y productos veterinarios	47
2 Venta de animales vivos, productos cárnicos, incluidos de corral	241
3 Venta al por mayor e bazar en general, perfumería, bisutería, prendas de vestir y peletería	1059
4 Venta al por mayor y menor de artículos de ferretería y revestimiento de pisos	98
5 Venta al por mayor y menor de computadoras, programas informáticos y equipo periférico	54
6 Venta al por mayor y menor de productos alimenticios	1322
7 Ventas al por mayor y menor de calzado y material de zapatería	43
8 Venta al por mayor y menor de mariscos	60
9 Venta al por mayor y menor de combustibles, nafta, grasas, lubricantes y aceites	125
10 Venta al por mayor y menor de flores y plantas	23
11 Venta al por mayor de desperdicios y desechos, chatarra	37
12 Venta al por mayor y menor de artículos de oficina y papelería	161
13 Venta al por mayor y menor de materiales de construcción: piedra, grava	19
14 Venta al por mayor y menor de alfombras, tapices, colchones	50
15 Venta al por mayor y menor de productos medicinales (naturistas)	55
16 Venta al por menor de bebidas alcohólicas	103
17 Venta al por menor de electrodomésticos	70
18 venta al por menor de productos farmacéuticos	30
19 Venta al por menor de recargas y tarjetas electrónicas	74
20 venta al por menor de fuel, gas en bombona	88
21 Venta al por mayor de diversos artículos de especialización	21
22 Otros	50
TOTAL:	3.830

Fuente: Archivos del SRI, cantón La Maná año 2015.

Elaborado por: Las Autoras

10.5.2. Muestra

La muestra que se aplicó para efectuar las encuestas estuvo constituida por 362 propietarios, 378 empleados y 397 clientes del sector microempresarial comercial del cantón La Maná a través de los cuales se obtuvo información relevante sobre la situación actual de la evaluación de desempeño al talento humano y el nivel de satisfacción del servicio. **(Ver anexo 10)**

Para efectuar el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

FÓRMULA:		DATOS:	
n	=	n	Tamaño de la muestra =?
		N	Población a investigarse = 3.830
		E	Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

Remplazando los valores en la fórmula se obtiene los siguientes resultados:

$$n = \frac{3.830}{(0.05)^2 (3.830-1) + 1}$$

$$n = \frac{3.830}{(0.0025) (3829) + 1}$$

$$n = \frac{3.830}{10.5725} = 362,26$$

Tamaño de muestra = 362

Se aplicó la encuesta a 362 propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná con el propósito de conocer la situación actual en a la evaluación del desempeño del talento humano.

- **Cálculo del coeficiente de proporcionalidad**

Para tener una noción exacta sobre la cantidad de propietarios a cuenta por segmentos del sector microempresarial comercial del cantón La Maná se desarrolló la siguiente formula:

FÓRMULA:	DESARROLLO:
$f = \frac{n}{N}$	$f = \frac{362}{3830} \quad f = 0,09451697$

Tabla 4. Coeficiente de proporcionalidad del sector comercial

SEGMENTOS	CANTIDAD	COEFICIENTE	PROPORCIÓN
Venta al por mayor y menor de abonos, fertilizantes, alimentos de mascotas y productos veterinarios	47	0,09451697	4
Venta de animales vivos, productos cárnicos, incluidos de corral	241	0,09451697	23
Venta al por mayor e bazar en general, perfumería, bisutería, prendas de vestir y peletería	1059	0,09451697	100
Venta al por mayor y menor de artículos de ferretería y revestimiento de pisos	98	0,09451697	9
Venta al por mayor y menor de computadoras, programas informáticos y equipo periférico	54	0,09451697	5
Venta al por mayor y menor de productos alimenticios	1322	0,09451697	125
Ventas al por mayor y menor de calzado y material de zapatería	43	0,09451697	4
Venta al por mayor y menor de mariscos	60	0,09451697	6
Venta al por mayor y menor de combustibles, nafta, grasas, lubricantes y aceites	125	0,09451697	12
Venta al por mayor y menor de flores y plantas	23	0,09451697	2
Venta al por mayor de desperdicios y desechos, chatarra	37	0,09451697	3
Venta al por mayor y menor de artículos de oficina y papelería	161	0,09451697	15
Venta al por mayor y menor de materiales de construcción: piedra,	19	0,09451697	2
Venta al por mayor y menor de alfombras, tapices, colchones	50	0,09451697	5
Venta al por mayor y menor de productos medicinales (naturistas)	55	0,09451697	5
Venta al por menor de bebidas alcohólicas	103	0,09451697	10
Venta al por menor de electrodomésticos	70	0,09451697	7
venta al por menor de productos farmacéuticos	30	0,09451697	3
Venta al por menor de recargas y tarjetas electrónicas	74	0,09451697	7
Venta al por menor de fuel, gas en bombona	88	0,09451697	8
Venta al por mayor de diversos artículos de especialización	21	0,09451697	2
Otros	50	0,09451697	5
TOTAL:	3.830		362

Fuente; Archivos del SRI, La Maná, 2015

Elaborado por: Las autoras.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de las encuestas dirigidas a los propietarios del sector microempresarial del cantón La Maná

1. ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento de la microempresa?

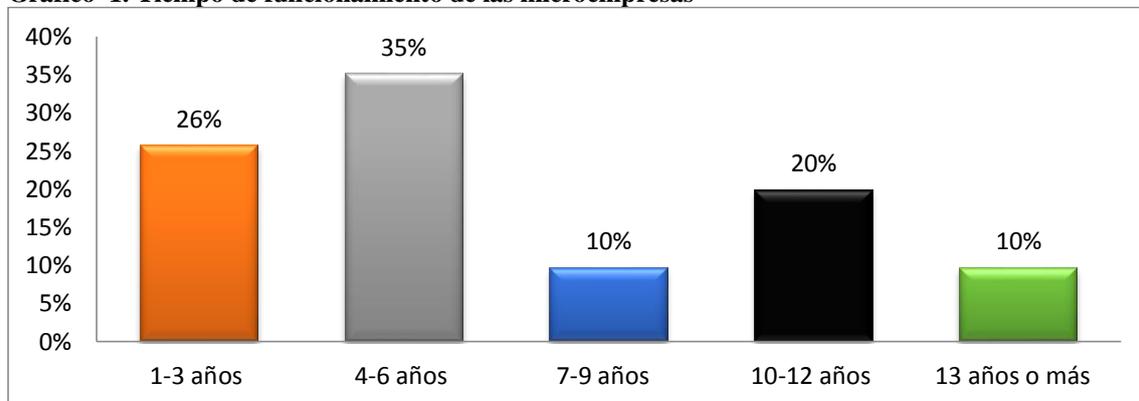
Tabla 5. Cuadro 1. Tiempo de funcionamiento de las microempresas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-3 años	93	26%
4-6 años	127	35%
7-9 años	35	10%
10-12 años	72	20%
13 años o más	35	10%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 1. Tiempo de funcionamiento de las microempresas



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Como se pudo evidenciar en la representación gráfica 127 personas (35%) indicaron que sus microempresas llevan en el mercado de 4-6 años, 94 (26%) 1-3 años, 72 (20%) 10-12, 35 (10%) 7 – 9 y otras 35 propietario (10%) 13 o más años; por tanto se evidenció que el 35% tiene un tiempo de funcionamiento entre 4-6 años factor que permitió conocer que existe permanencia de estas microempresas y el 10% más de 13 años reafirmó que existió un amplio segmento de microempresas comerciales estables en el cantón La Maná

2.- ¿Qué tipo de convocatoria realiza en su microempresa para efectuar el proceso de admisión del personal?

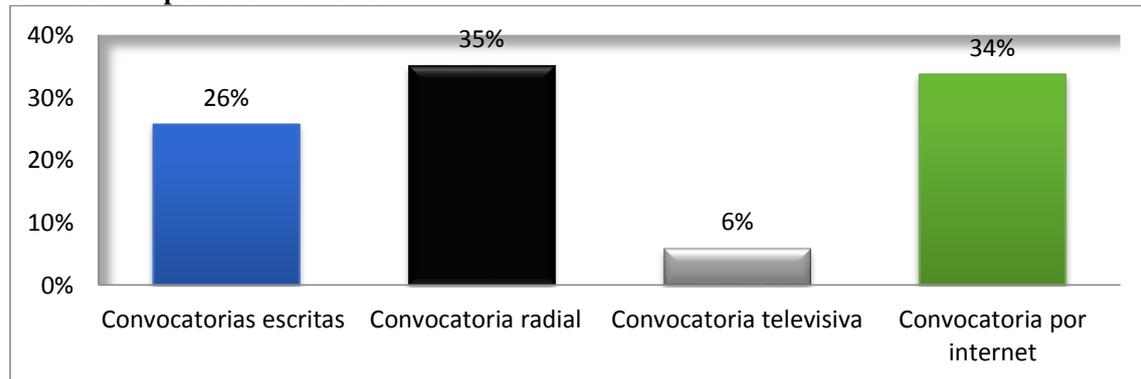
Tabla 6. Tipo de convocatoria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Convocatorias escritas	93	26%
Convocatoria radial	127	35%
Convocatoria televisiva	21	6%
Convocatoria por internet	122	34%
Total	363	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2. Tipo de convocatoria



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De los propietarios encuestados 127 (35%) manifestó que realizan convocatorias radiales, 122 (34%) convocatoria por internet, 93(26%) de propietarios hace convocatorias escritas y 21 (6%) convocatoria televisiva; El análisis anterior permitió establecer que el 35% optó las convocatorias radiales debido que tienen una amplia cobertura en el cantón y el 6% la convocatoria televisiva se dio en un porcentaje bajo porque el mismo tienen un costo más elevados para su contratación.

3.- ¿Qué método emplea para el proceso de inducción del personal de su microempresa?

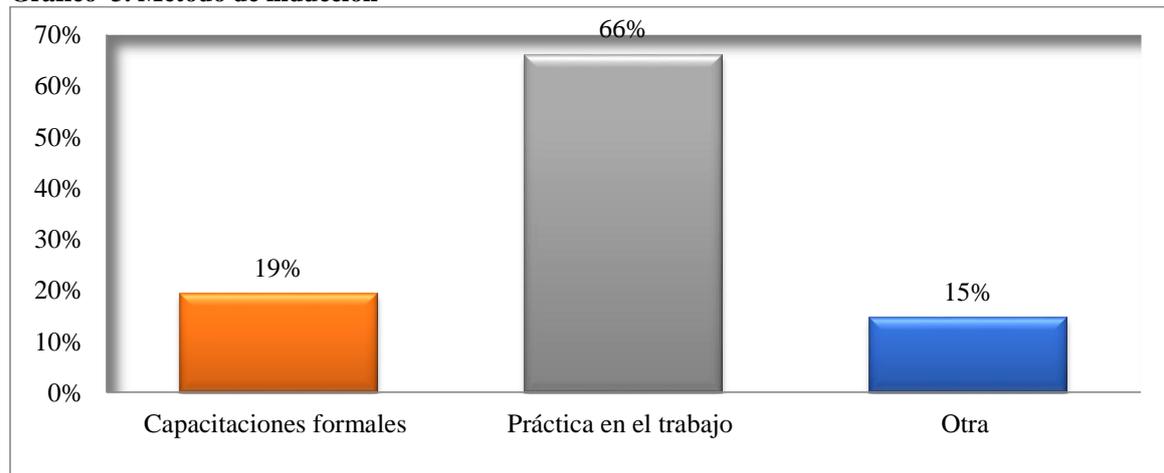
Tabla 7. Método de inducción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones formales	70	19%
Práctica en el trabajo	239	66%
Otra	53	15%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3. Método de inducción



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según el gráfico actual 70 (66%) de propietarios empleó para inducir al personal la práctica en el trabajo, 70 (19%) prefiere las capacitaciones formales y 53 (15%) otro método; de los resultados obtenidos de la encuesta se concluye que la práctica en el trabajo es el método de inducción de personal más aplicado entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná en tanto que el 19% prefiere las capacitaciones formales esto en parte se da por el bajo nivel de conocimiento sobre los métodos de evaluación de desempeño de talento humano.

4.- ¿Qué tipo de incentivo aplica al buen desempeño laboral?

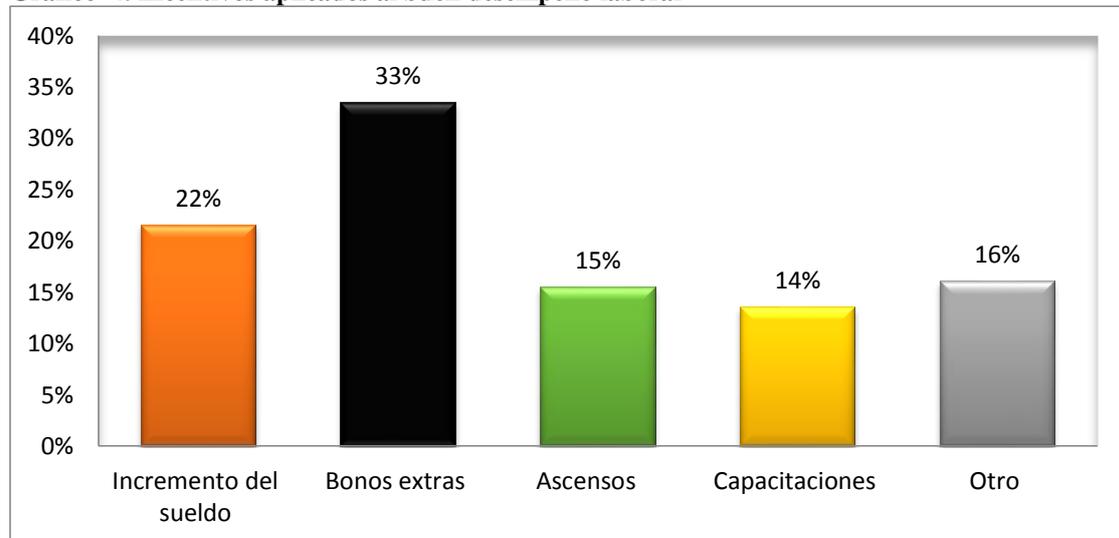
Tabla 8. Incentivos aplicados al buen desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Incremento del sueldo	78	22%
Bonos extras	121	33%
Ascensos	56	15%
Capacitaciones	49	14%
Otro	58	16%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4. Incentivos aplicados al buen desempeño laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En base a la gráfica se observó que 121 propietarios equivalente al 33% aplica bonos extra como incentivo al buen desempeño laboral, 78 (22%) incremento de sueldo, 58 (16%) otro, 49 (14%) capacitaciones y 56 (15%) ascensos; es decir que el 33% de los propietarios de las microempresas comerciales brindan premian el buen desempeño laboral de sus empleados con bonos extras y el 14% emplea las capacitaciones como incentivo para sus empleados.

5.- ¿De la siguiente lista de registros cuál emplea para mantener un sistema de monitoreo de su personal?

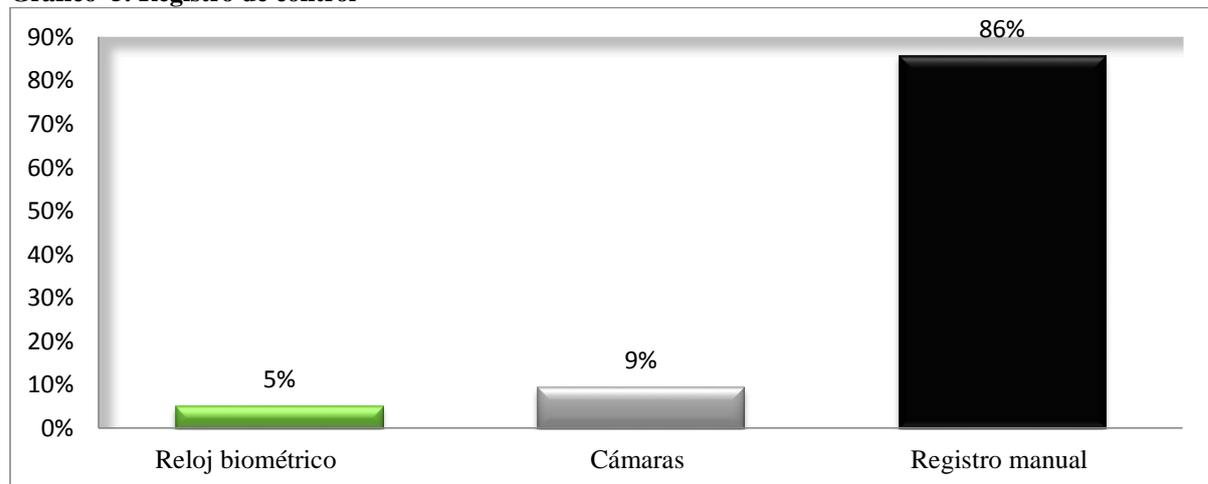
Tabla 9. Registro de control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Reloj biométrico	18	5%
Cámaras	34	9%
Registro manual	310	86%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 5. Registro de control



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según el gráfico 310 propietarios (85%) utilizan registros manuales para monitorear al personal, 34 (9%) de la población encuestada emplea cámaras y 28 (5%) restante el reloj biométrico; los resultados demostraron que 86% de los propietarios de las microempresas utilizan registros manuales, según manifestaron los implicados el uso de tal sistema debe a una menor inversión en relación al reloj biométrico y cámaras y el 5% optó por el reloj biométrico para monitorear a su personal.

6.- ¿Mencione con qué frecuencia realizan reuniones laborales en su microempresa?

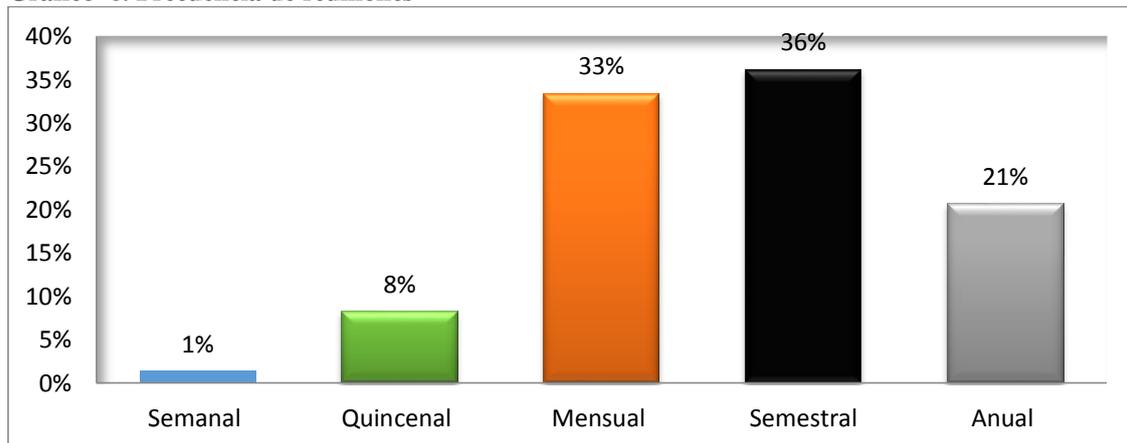
Tabla 10. Frecuencia de reuniones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	5	1%
Quincenal	30	8%
Mensual	121	33%
Semestral	131	36%
Anual	75	21%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6. Frecuencia de reuniones



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo a la gráfica se observó que 131 (36%) de propietarios realiza reuniones laborales con una frecuencia semestral, 121 (33%) lleva a cabo cada mes, 75 (21%) cada año y 5 propietarios 1% cada semana; la frecuencia más usual de realización de reuniones en las microempresas del sector comercial es cada seis meses de acuerdo el 36% en tanto que el 1% efectúa reuniones de manera semanal con sus empleados para evaluar el cumplimiento de los objetivos laborales.

7.- ¿Se ha definido un modelo de evaluación del desempeño del talento en su microempresa?

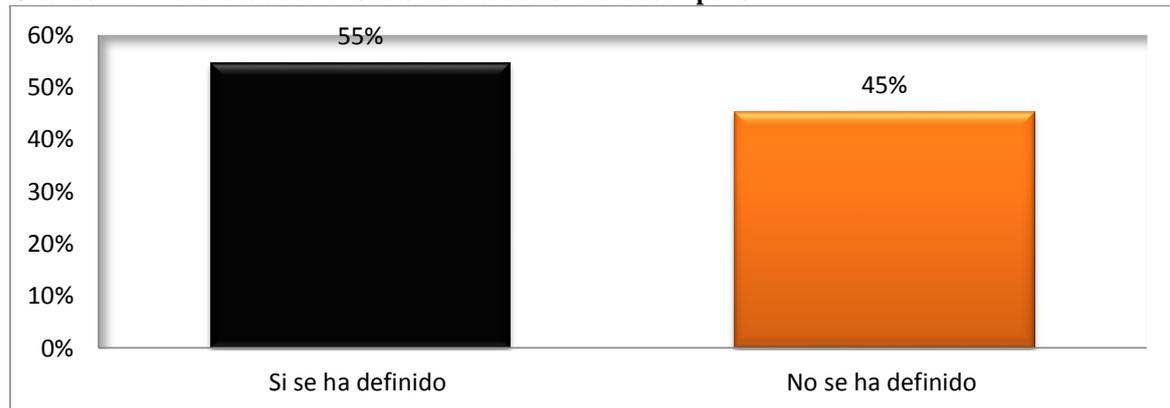
Tabla 11. Existencia de un modelo de evaluación del desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si se ha definido	198	55%
No se ha definido	164	45%
Totales	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7. Existencia de un modelo de evaluación del desempeño



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de las encuestas se identificó 198 propietarios (55%) si tiene definido un modelo de evaluación del desempeño en su establecimiento, 164 (45%) restante por diversas razones no lo realizó; es decir que prácticamente la mitad de los propietarios analizados no tiene un modelo de evaluación que le permita medir el desempeño laboral y por tanto no lo aplican siendo aquello un inconveniente para el mejoramiento de los niveles de productividad de las microempresas.

8.- ¿De qué forma es la evaluación?

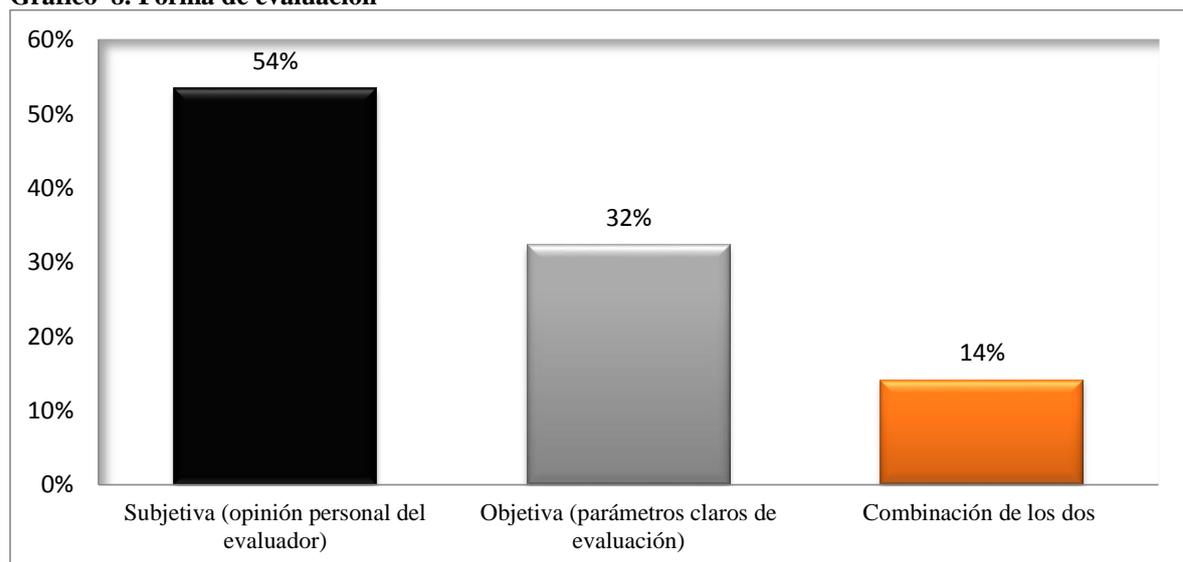
Tabla 12. Forma de evaluación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Subjetiva (opinión personal del evaluador)	106	54%
Objetiva (parámetros claros de evaluación)	64	32%
Combinación de los dos	28	14%
Total	198	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 8. Forma de evaluación



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre la interrogante de la forma de evaluación del desempeño aplicada 106 (54%) sostuvo que es subjetiva, 64 (32%) que es objetiva y 28 (14%) que es una combinación de los dos; en base a los resultados se reflejó que la mayoría de microempresario del sector estudiado que si aplican la evaluación del desempeño lo llevan a cabo de forma subjetiva es decir según la opinión del evaluador y el 14% restante opto por emplear la combinación de ambos métodos para logra mayor eficiencia al evaluar a su personal.

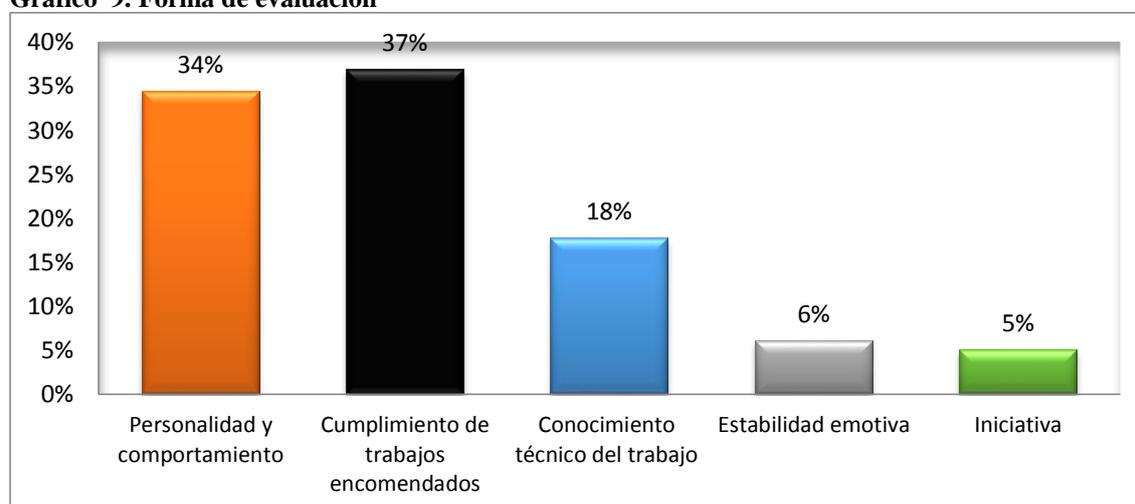
9.- ¿Qué factores toma en cuenta al momento de evaluar el desempeño laboral?

Tabla 13. Factores a evaluar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Personalidad y comportamiento	68	34%
Cumplimiento de trabajos encomendados	73	37%
Conocimiento técnico del trabajo	35	18%
Estabilidad emotiva	12	6%
Iniciativa	10	5%
Total	198	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9. Forma de evaluación



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017
Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De la totalidad encuestada 73 (37%) de encuestados de población estudiada enfatizó en el cumplimiento de los trabajos, el 34% reparó en la personalidad y comportamiento, 35 (18%) en el conocimiento técnico del trabajo, 12(6%) estabilidad emocional y 10 (5%) iniciativa; el cumplimiento de los trabajos encomendados es el factor de mayor relevancia para el 37% de propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, mientras que el 5% considero fundamental evaluar la iniciativa de sus personal.

10. ¿Señale que técnica emplea para evaluar el desempeño del talento humano de su microempresa?

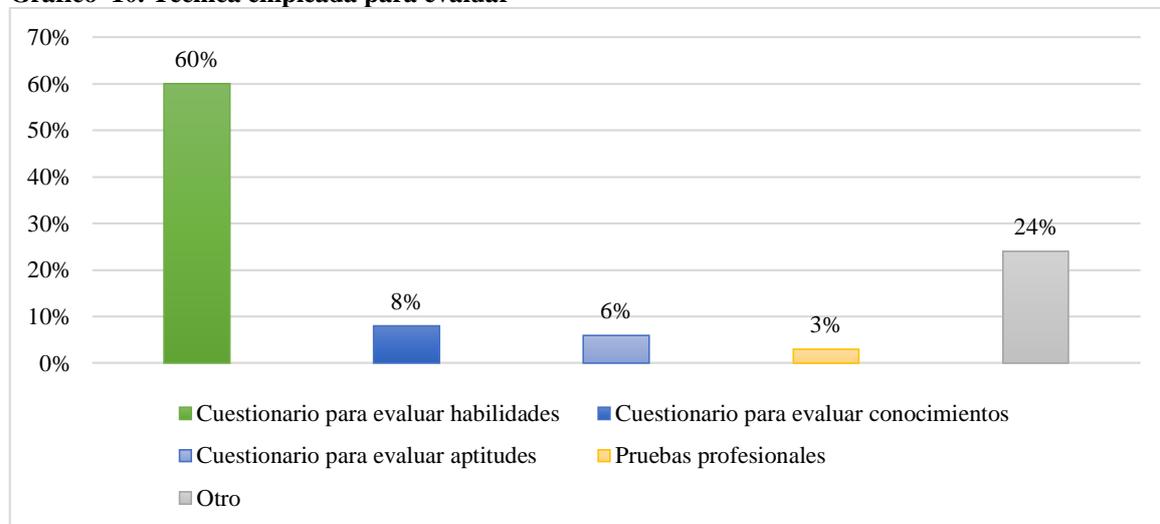
Tabla 14. Técnica empleada para evaluar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cuestionario para evaluar habilidades	119	60%
Cuestionario para evaluar conocimientos	15	8%
Cuestionario para evaluar aptitudes	11	6%
Pruebas profesionales	6	3%
Otro	47	24%
Total	198	60%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 10. Técnica empleada para evaluar



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta indicaron que 119 (60%) utilizó cuestionario para evaluar habilidades, 47 (24%) otro, 15 (8%) cuestionario para evaluar conocimientos, 11 (6%) para evaluar aptitudes y un (3%) pruebas profesionales; el 60% de los propietarios para la aplicación de la evaluación de desempeño del talento humano recurrió a los cuestionarios para evaluar habilidad, en vista de que su metodología concuerda con los resultados que se espera obtener.

11.- ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación del desempeño de su personal?

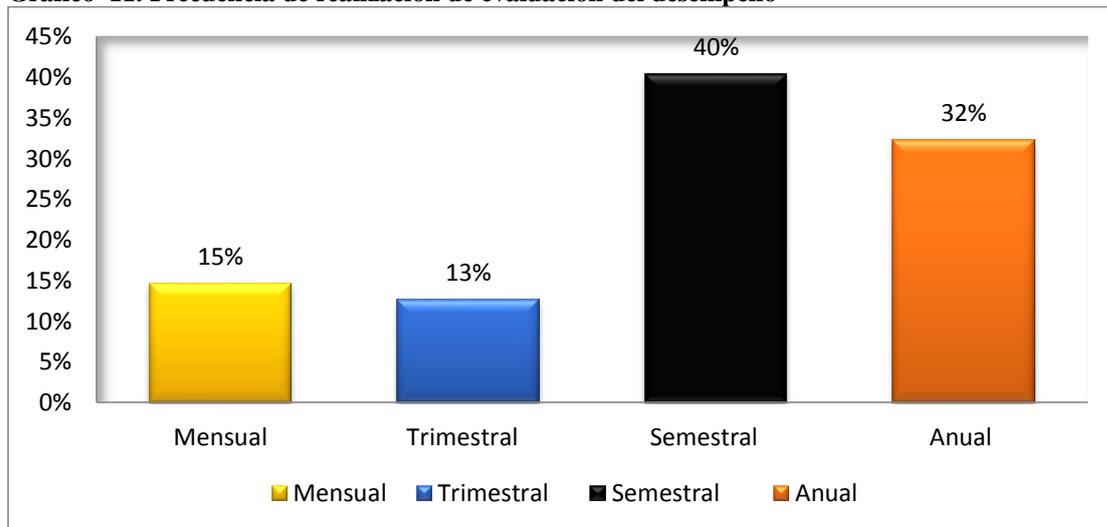
Tabla 15. Frecuencia de realización de evaluación del desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	29	15%
Trimestral	25	13%
Semestral	80	40%
Anual	64	32%
Total	198	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11. Frecuencia de realización de evaluación del desempeño



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Frente a la cuestión de la frecuencia de realización de evaluación del desempeño laboral, 80 (40%) respondió que es semestral, 64 (32%) anual, 25 (13%) trimestral y 29 (15%) mensual; los resultados evidenciaron que las evaluaciones del desempeño por el 40% de los propietarios de las microempresas del sector comercial del cantón son realizadas con una frecuencia semestral y el 13% optó por una frecuencia trimestral con la finalidad de conocer el desempeño de su personal.

12. Cree usted que la evaluación del desempeño del Talento Humano permite:

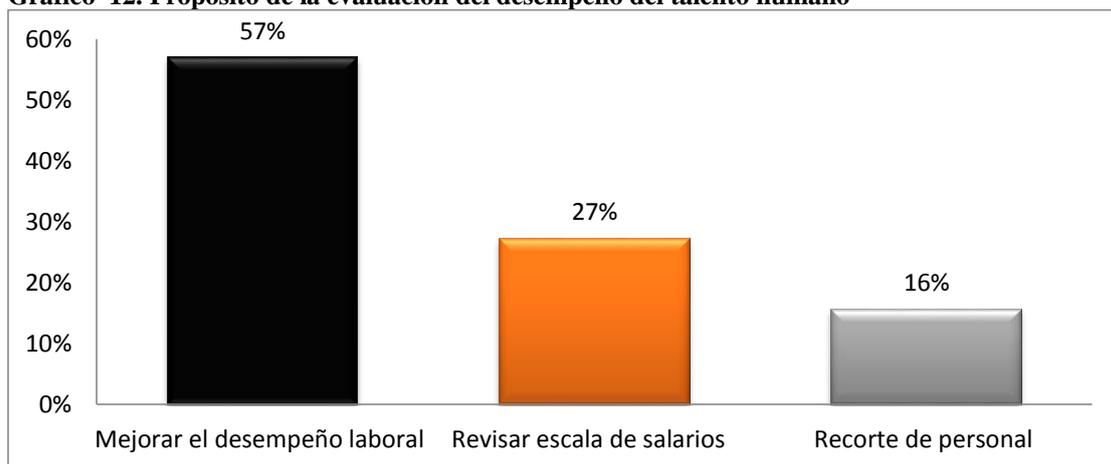
Tabla 16. Propósito de la evaluación del desempeño del talento humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar el desempeño laboral	113	57%
Revisar escala de salarios	54	27%
Recorte de personal	31	16%
Total	198	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12. Propósito de la evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos de la encuesta 113 equivalente al 57% de propietarios afirmó que la aplicación de la evaluación del desempeño responde al propósito de mejorar el desempeño laboral, 54 (27%) para revisar la escala de salarios y 31(16%) para un recorte de personal; de lo anterior se determinó el 57% de los propietarios mediante la aplicación de la evaluación del desempeño pretende mejorar el desempeño laboral y el 16% opina que es para efectuar un recorte del personal, idea errónea que se produce por el bajo nivel de conocimiento sobre la evaluación del desempeño de talento humano.

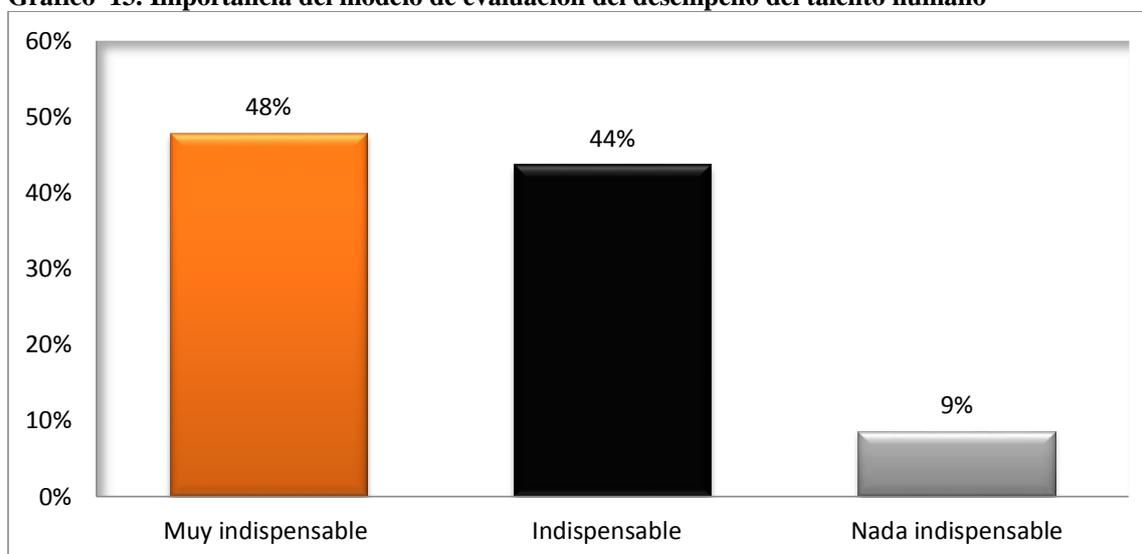
13. ¿Considera usted que es indispensable implementar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano para su microempresa?

Tabla 17. Importancia del modelo de evaluación del desempeño del talento humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy indispensable	173	48%
Indispensable	158	44%
Nada indispensable	31	9%
Total	362	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13. Importancia del modelo de evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de microempresas comerciales. Junio, 2017
Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre el cuestionamiento del nivel de importancia de un modelo de evaluación del desempeño 173 propietarios (48%) dijo que es muy indispensable, 158 (44%) indispensable y 31 (9%) nada indispensable; de los resultados se determina que 48% de los microempresarios comerciales considera importante el diseño de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano porque representa un paso inicial que les permitirá establecer medidas para el mejoramiento de su personal.

11.2. Resultados de las encuestas dirigidas a los empleados del sector microempresarial del cantón La Maná

1.- ¿Mencione el cargo que usted desempeña en la microempresa?

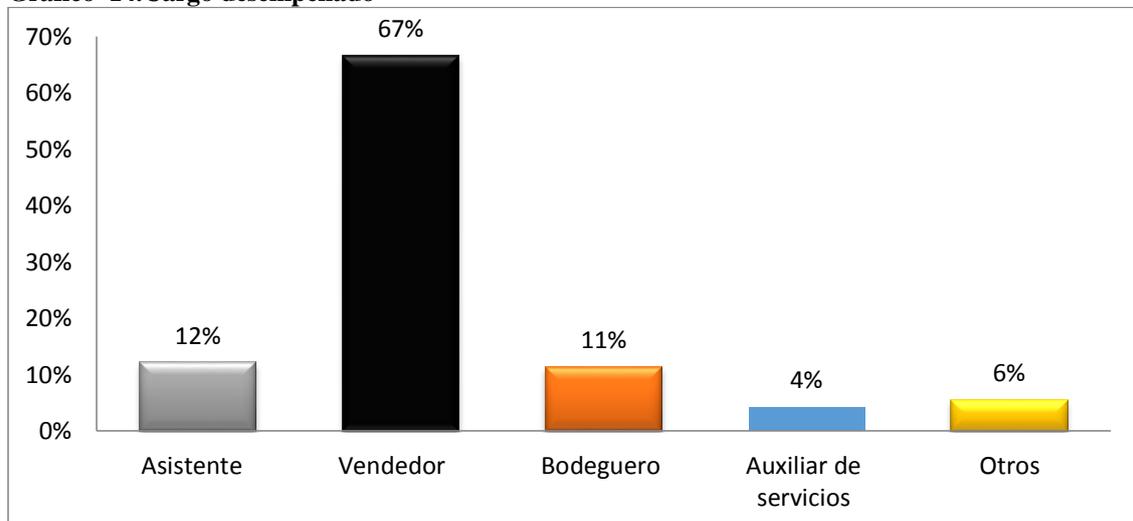
Tabla 18. Cargo desempeñado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Asistente	46	12%
Vendedor	252	67%
Bodeguero	43	11%
Auxiliar de servicios	16	4%
Otros	21	6%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 14. Cargo desempeñado



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

A través de la presente gráfica se observó que 252 (67%) de empleados encuestados son vendedores, 46 (12%) ocupan el cargo de asistentes, 43 (11%) bodegueros, 21 el 6% otros y 16 (4%) trabaja como auxiliar de servicios; los resultados reflejaron que 67% de empleados de las microempresas del sector comercial laboran como vendedores y tan solo 14% de auxiliar de servicios por que en la mayoría de microempresas del sector comercial se contrata para efectuar la labor de ventas.

2.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la microempresa?

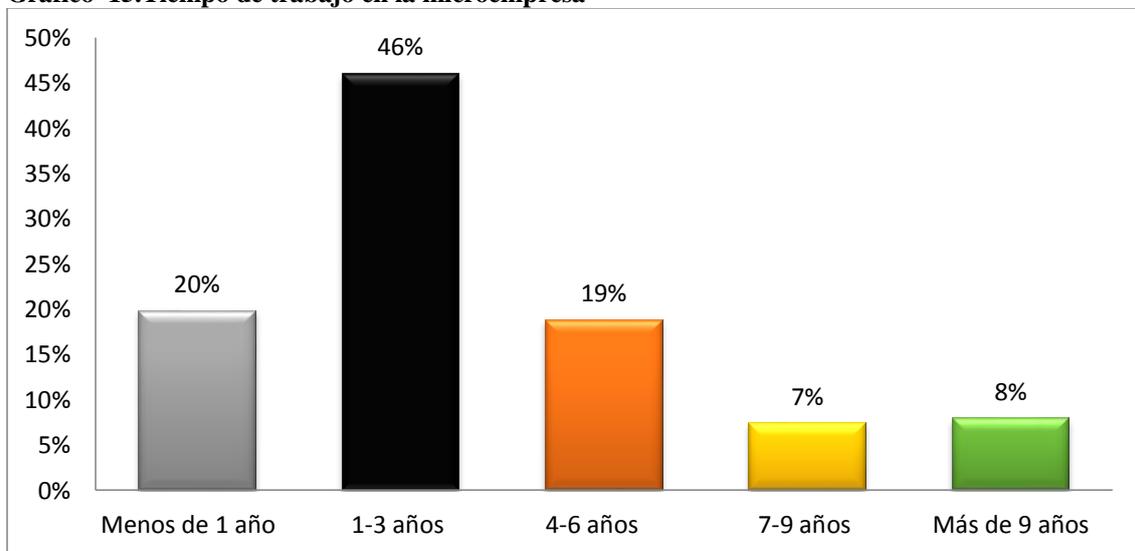
Tabla 19. Tiempo de trabajo en la microempresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	75	20%
1-3 años	174	46%
4-6 años	71	19%
7-9 años	28	7%
Más de 9 años	30	8%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 15. Tiempo de trabajo en la microempresa



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre la interrogante del tiempo de permanencia de los empleados en sus lugares de trabajo, 174 (46%) manifestó que de 1-3 años, 75 (20%) menos de 1 año, 71 (19%) 4-6 años, 30 (8%) más de 9 años y 28 (7%) entre 7-9 años; fue posible apreciar que 46% de empleados se encuentra laborando en la microempresa comercial por un lapso comprendido entre 1 – 3 años y el 7% lleva una trayectoria de 7- 9 años factor que denota que un porcentaje bajo lleva varios años laborando en las microempresas comerciales del cantón La Maná.

3.- ¿Cómo ingresó a laborar en la microempresa?

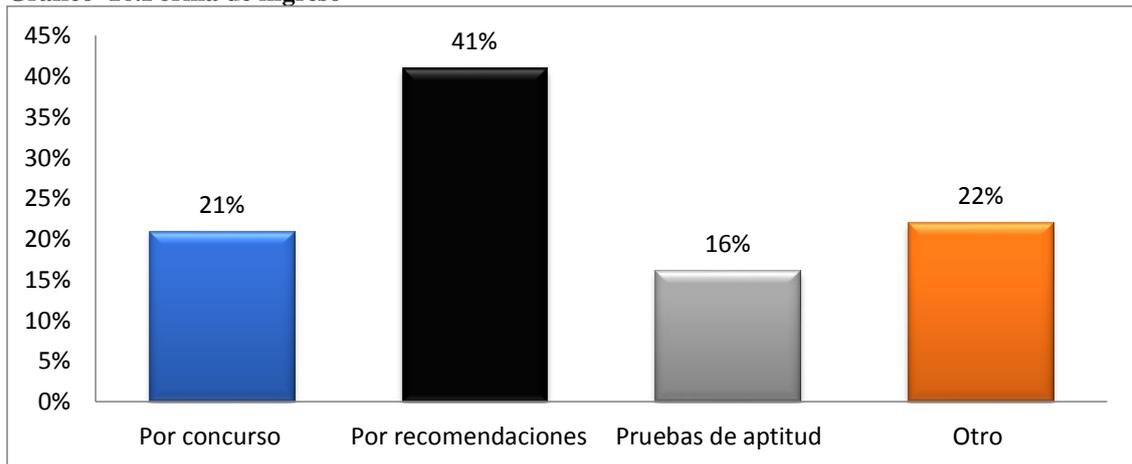
Tabla 20. Forma de ingreso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por concurso	79	21%
Por recomendaciones	155	41%
Pruebas de aptitud	61	16%
Otro	83	22%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 16. Forma de ingreso



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

La gráfica actual expuso que 155 (41%) de la población consultada ingresó a las microempresas por medio de recomendaciones, 82 (22%) por otros medios, 79 (21%) por concurso y 61 (16%) por pruebas de aptitud; a través de los resultados se identificó que el 41% de los empleados de las microempresas pertenecientes al sector comercial del cantón La Maná entraron a laborar por medio de recomendaciones de familiares o amigos y el 16% mediante pruebas de aptitud; por tanto se estableció que el ingreso se dio en gran parte por recomendaciones sin pruebas previas que permita la medición de las habilidades, capacidades y aptitudes de los empleados.

4.- ¿Cómo calificaría el ambiente laboral de la microempresa en la que trabaja?

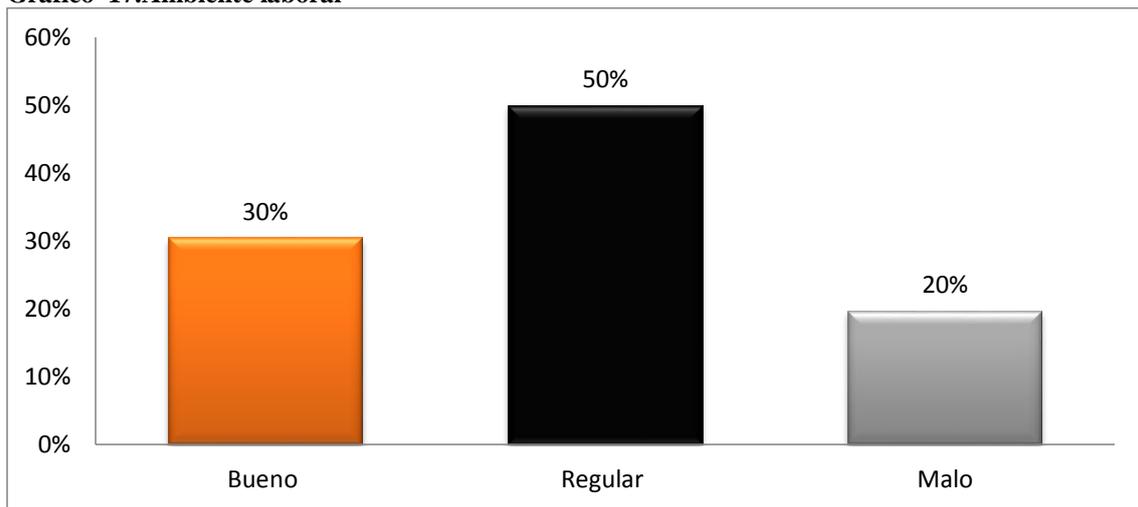
Tabla 21. Ambiente laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	115	30%
Regular	189	50%
Malo	74	20%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 17. Ambiente laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Los 189 (50%) de empleados consideró que el ambiente laboral de la microempresa en la que presta sus servicios es regular, 115 (30%) sostuvo que es bueno y 74 (20%) lo calificó como malo; los resultados sacaron a la luz que la perspectiva del 50% de los empleados sobre el ambiente laboral no es la mejor, puesto que la mayoría de ellos emitió una calificación regular, cabe destacar que son múltiples los factores que inciden en la formación del clima laboral.

5. El salario que usted percibe es:

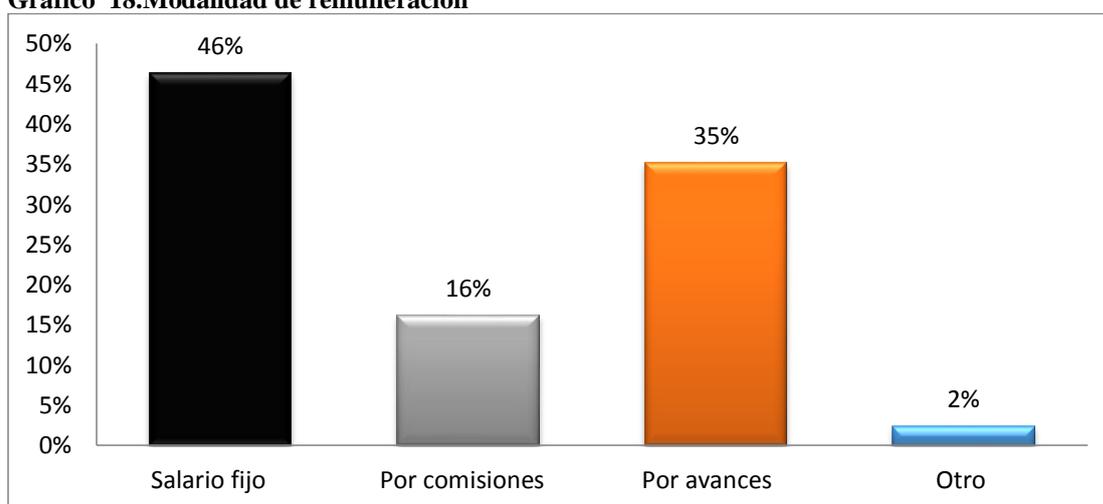
Tabla 22. Modalidad de remuneración

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Salario fijo	175	46%
Por comisiones	61	16%
Por avances	133	35%
Otro	9	2%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 18. Modalidad de remuneración



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

La gráfica permitió observar que 175 (46%) indicó que lo remuneran con un salario fijo, 133 (35%) por avances, 61 (16%) según la modalidad de comisiones; los resultados de la encuesta dejaron entrever que el salario fijo es la forma de remuneración que presenta mayor prevalencia entre el 40% de los empleados del sector microempresarial comercial del cantón La Maná y el 2% optó por otros métodos que han generado insatisfacción entre sus empleados.

6.- ¿Considera que la remuneración que percibe es acorde a su desempeño laboral?

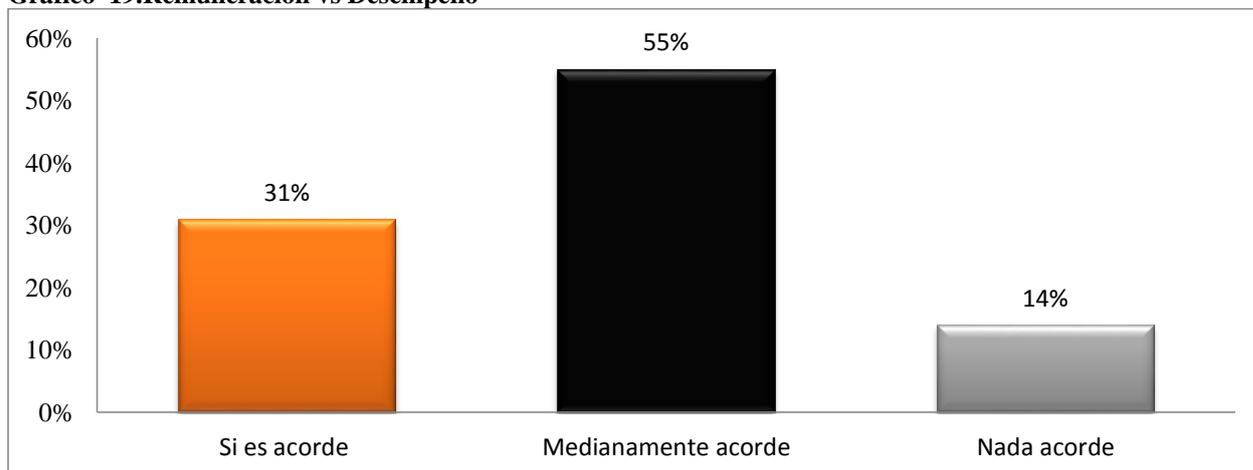
Tabla 23. Remuneración vs Desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si es acorde	117	31%
Medianamente acorde	208	55%
Nada acorde	53	14%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 19. Remuneración vs Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre la interrogante de satisfacción de los empleados con su remuneración considerando su desempeño, 208 (55%) dijo estar medianamente acorde, 117 (31%) consideró que si es acorde y 53 (14%) nada acorde; en función de los resultados se identificó que existe insatisfacción de parte del 55% de los empleados en relación a la remuneración que perciben por las labores realizadas y el 14% no está nada de acuerdo con el sueldo que percibe en la actualidad factor que se desencadena `por no poseer un sistema de evaluaciones de desempeño laboral que permita conocer el rendimiento real de sus empleados y otorgar un sueldo justo.

7.- ¿La empresa le brinda capacitaciones que permita mejorar su desempeño laboral?

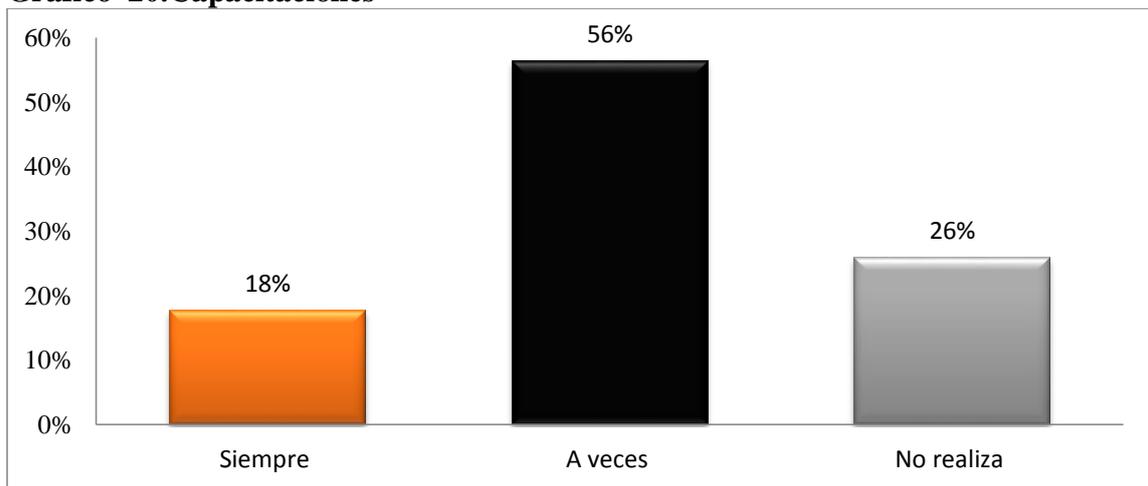
Tabla 24. Capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	67	18%
A veces	213	56%
No realiza	98	26%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 20. Capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Al ser cuestionados sobre capacitaciones recibidas por parte de las microempresas, 213 (56%) contestó que a veces, 98 (26%) indicó que no son realizadas y 37 (18%) dijo recibirlas siempre; es decir que el 56% de los encuestados demostraron poco interés por capacitar a sus empleados y el 18% si efectuar capacitaciones de manera continua, factor que es positivo debido que esto permite un desenvolvimiento laboral más adecuado y por consiguiente mayor satisfacción entre los clientes.

8.- ¿La empresa le otorga algún incentivo por su trabajo?

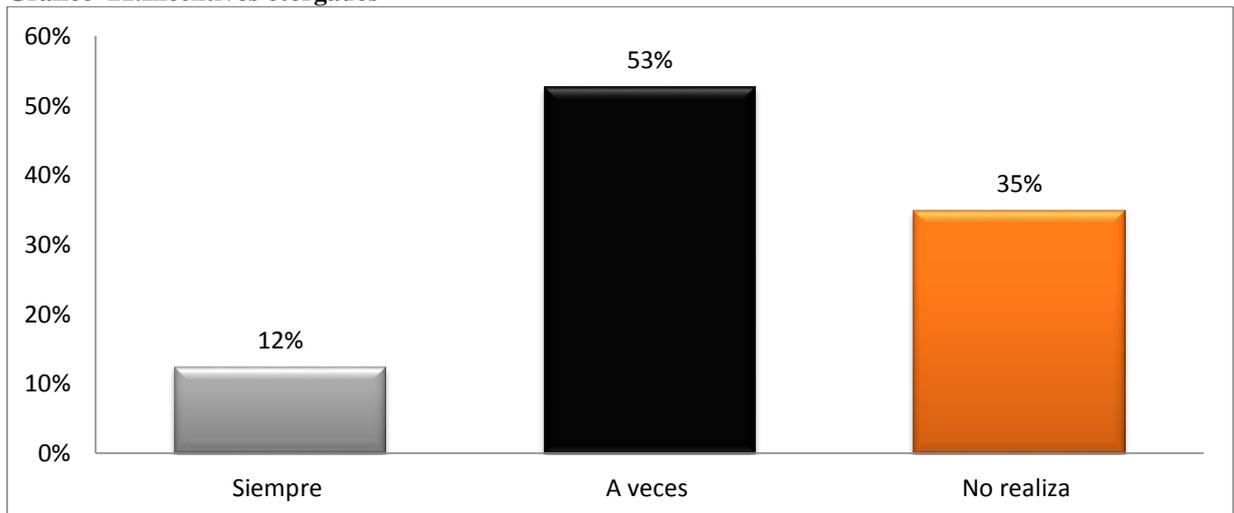
Tabla 25. Incentivos otorgados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	12%
A veces	199	53%
No realiza	132	35%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 21. Incentivos otorgados



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre el cuestionamiento de incentivos recibidos de parte de la microempresa por el buen desempeño, 199 (53%) de empleados manifestó que a veces los reciben, 132 (35%) no recibe ningún tipo de incentivo y 47 (12%) recibe siempre; de la información recopilada de la encuesta se estableció que el 53% de las microempresas del sector comercial a veces premia el buen desempeño de sus empleados y el 12% siempre otorga incentivos a sus empleados debido que considera un aspecto muy importante para mantener motivados a su personal.

9. ¿De las siguientes actividades cual considera que representa un mayor estímulo para mejorar su rendimiento laboral?

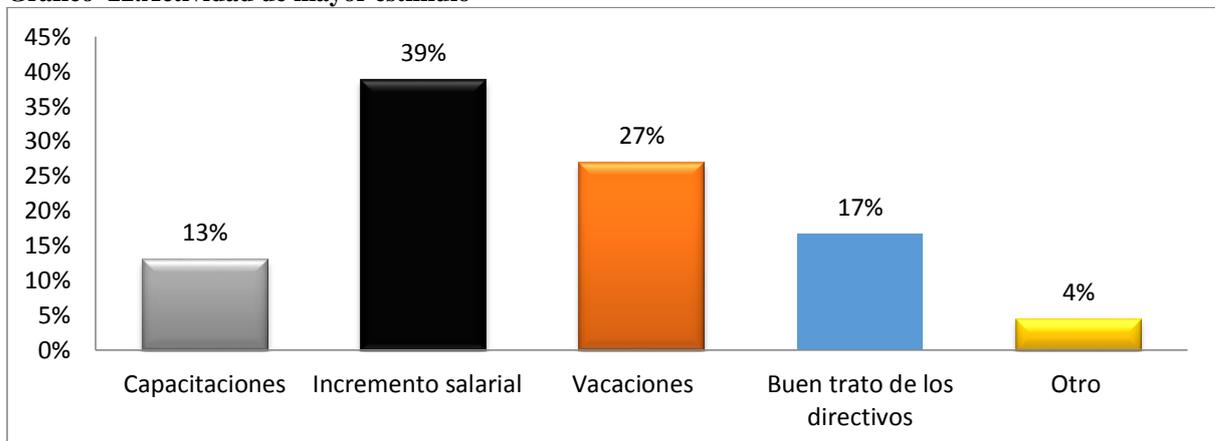
Tabla 26. Actividad de mayor estímulo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones	49	13%
Incremento salarial	147	39%
Vacaciones	102	27%
Buen trato de los directivos	63	17%
Otro	17	4%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 22. Actividad de mayor estímulo



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Al cuestionar a los empleados sobre la forma de incentivo de su predilección, 147 (39%) indicó el incremento salarial, 102 (27%) vacaciones, 102 (17%) buen trato de los directivos, 49 (13%) capacitaciones y un 4% otro; el incremento salarial es la forma de incentivo que goza de mayor preferencia entre 39% de los empleados del sector microempresarial comercial del cantón La Maná y el 4% optó por otros métodos de incentivos pero de manera poco frecuente.

10. ¿A través de qué método se controla su asistencia?

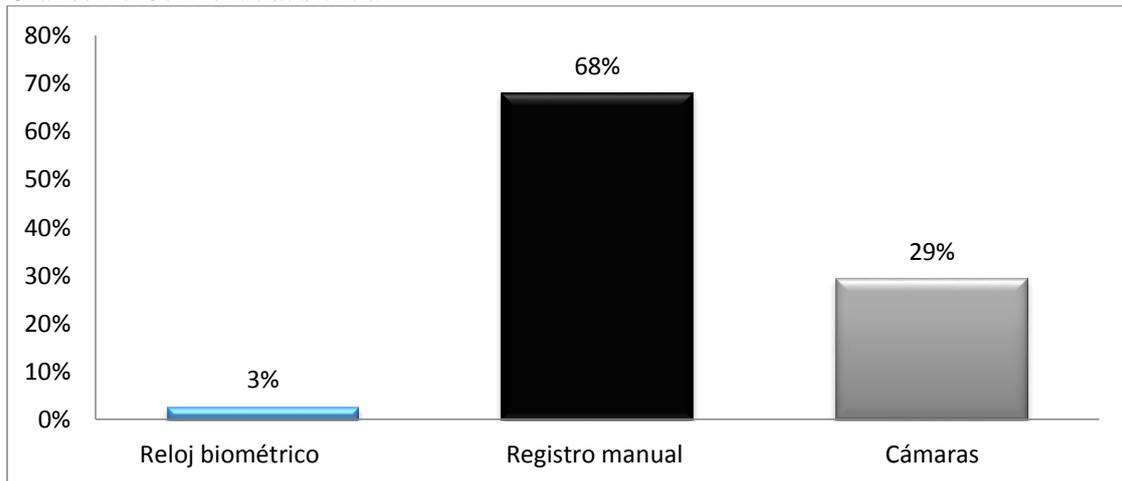
Tabla 27. Control de asistencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Reloj biométrico	10	3%
Registro manual	257	68%
Cámaras	111	29%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 23. Control de asistencia



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre el cuestionamiento del método de control empleado en las microempresas, 257 (68%) de empleados indicó que en los establecimiento donde laboran utilizan registros manuales, 111 (29%) instaló cámaras y 10 (3%) cuenta con sistema biométrico; los resultados obtenidos reflejaron que entre las microempresas en las que laboran los empleados encuestados prepondera el uso de registros manuales como mencionaron el 68% y el 3% utilizo el reloj biométrico pero en un bajo nivel debido que su uso es poco frecuente en las microempresas comerciales.

11. ¿Se realiza evaluaciones para medir su desempeño laboral?

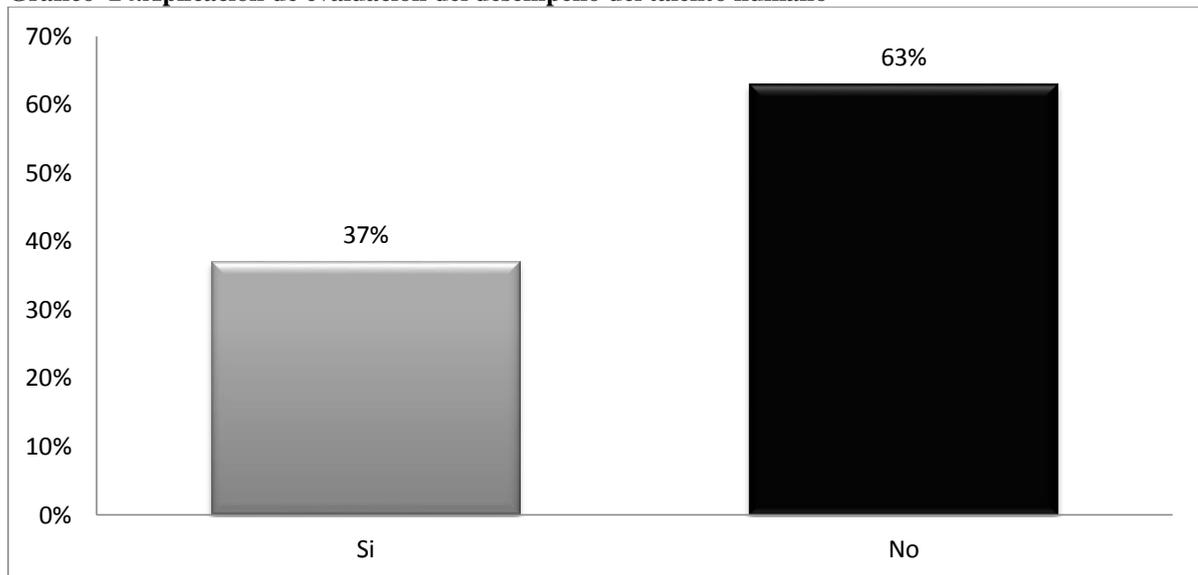
Tabla 28. Aplicación de evaluación del desempeño del talento humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	37%
No	238	63%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 24. Aplicación de evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

En la presente gráfica se observó que 238 (63%) de los empleados afirmó que en las microempresas en las que laboran si realizan evaluación del desempeño, 140 (37%) de empleados por su parte indicó que no lo hacen; los resultados obtenidos reflejaron que 63% de los empleados no participa de las evaluaciones puesto que se realizan en las microempresas en las cuales laboran y el 37% si evalúa a su personal; por tanto se estableció que no existe el hábito de evaluar de manera frecuente a su personal.

12. ¿Mencione con qué frecuencia?

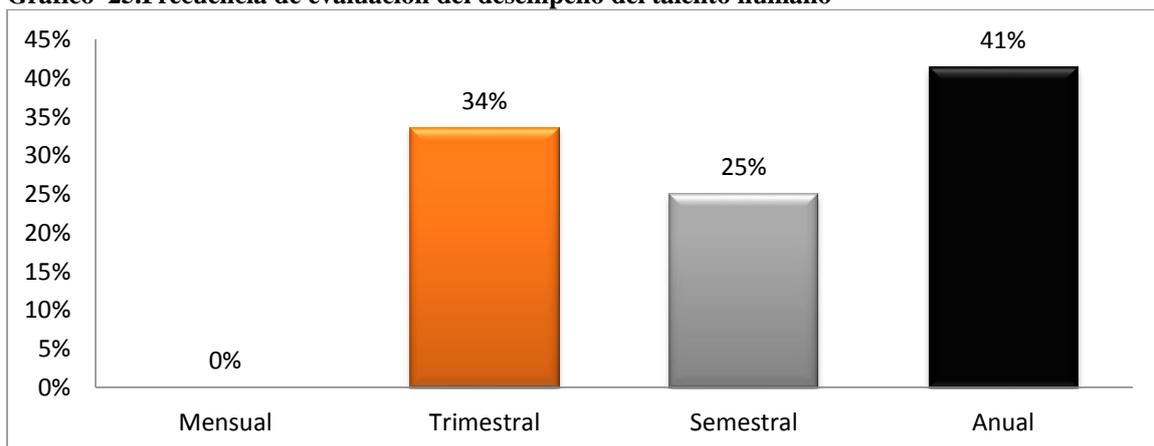
Tabla 29. Frecuencia de evaluación del desempeño del talento humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	47	34%
Semestral	35	25%
Anual	58	41%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 25. Frecuencia de evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Con respecto a la frecuencia de realización de la evaluación del desempeño del talento humano, 58 (41%) realizan anualmente, 47 (34%) cada trimestre y 35 (25%) semestralmente; en relación a los resultados obtenidos el 41% de los empleados afirmó que en las microempresas en las cuales laboran la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es cada año y ninguno efectúa este tipo de evaluaciones de manera mensual.

13. ¿De qué forma ha sido llevada a cabo la evaluación de desempeño?

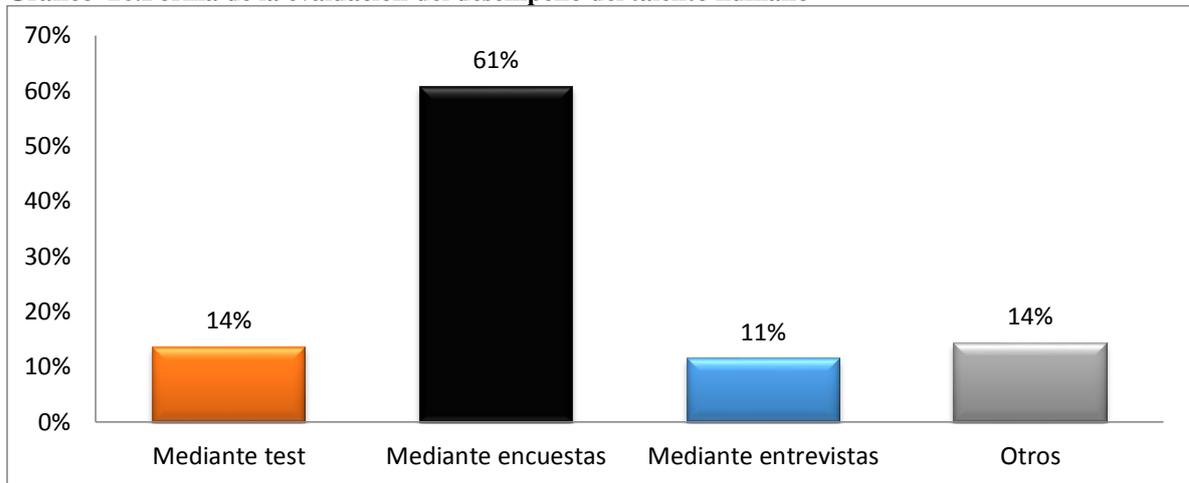
Tabla 30. Forma de la evaluación del desempeño del talento humano

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mediante test	19	14%
Mediante encuestas	85	61%
Mediante entrevistas	16	11%
Otros	20	14%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 26. Forma de la evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta 81 (61%) de empleados indicó que utilizan encuestas, 20 (14%) a través de test, 19 (14%) emplea otras formas y el 13 (11%) mediante entrevistas; en las microempresas del sector comercial el 61% de los empleados utiliza las encuestas como herramienta para llevar a cabo la evaluación del desempeño del talento humano y el 11% efectúa mediante entrevistas informales.

14. ¿Cree usted que la evaluación de desempeño es realizada para?

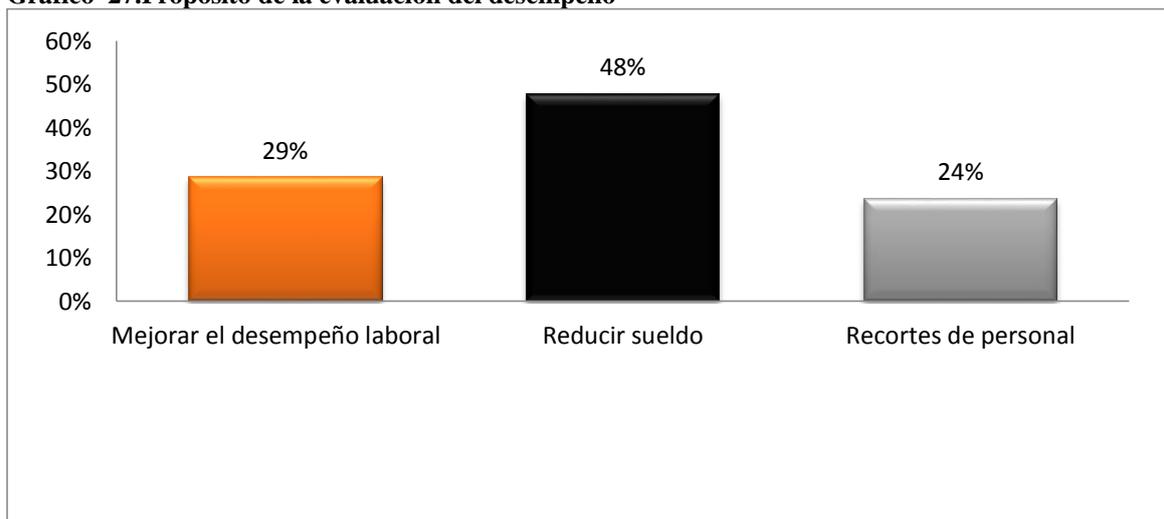
Tabla 31. Propósito de la evaluación del desempeño

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar el desempeño laboral	40	29%
Reducir sueldo	67	48%
Recortes de personal	33	24%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 27. Propósito de la evaluación del desempeño



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre el cuestionamiento del propósito con el que se realiza la evaluación del desempeño del talento humano, 67 (48%) de empleados consideró que es la reducción de sueldo, 40 (29%) el mejoramiento del desempeño laboral y 33 (24%) recortes de sueldos; en conclusión desde el punto de vista del 48% empleados la finalidad de la aplicación de una evaluación del desempeño entre las microempresas del sector comercial y el 29% considera que es para mejorar el desempeño laboral por tanto si estarían dispuestos aplicar el modelo sugerido.

15. ¿Qué medidas toma al tratar con cliente conflictivos?

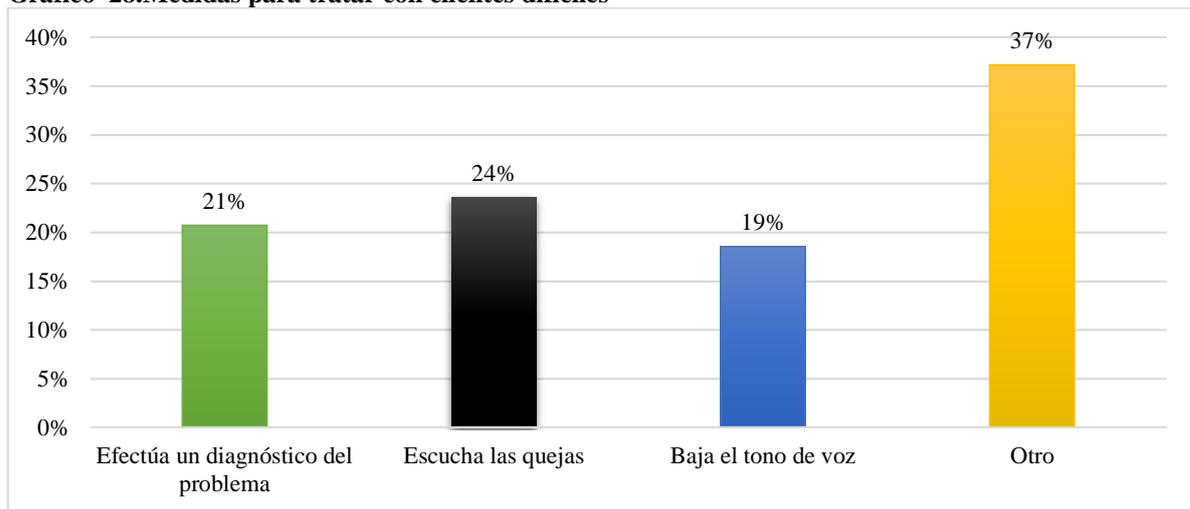
Tabla 32. Medidas para tratar con clientes difíciles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Efectúa un diagnóstico del problema	29	21%
Escucha las quejas	33	24%
Baja el tono de voz	26	19%
Otro	52	37%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 28. Medidas para tratar con clientes difíciles



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se observó que 53 (37%) de población encuestada reacciona de manera distinta a las expuestas, 33 empleados el 24% escucha las quejas, 29 (21%) efectúa un diagnóstico del problema y el 26 (19%) baja el tono de voz; es decir que el 37% de los empleados del sector microempresarial comercial toma otro tipo de medidas frente al trato con clientes difíciles y el 19% opta por bajar el tono de voz como medida para tratar con clientes difíciles.

16. ¿Estaría de acuerdo que se aplique un modelo evaluación de desempeño al talento humano en la microempresa que labora?

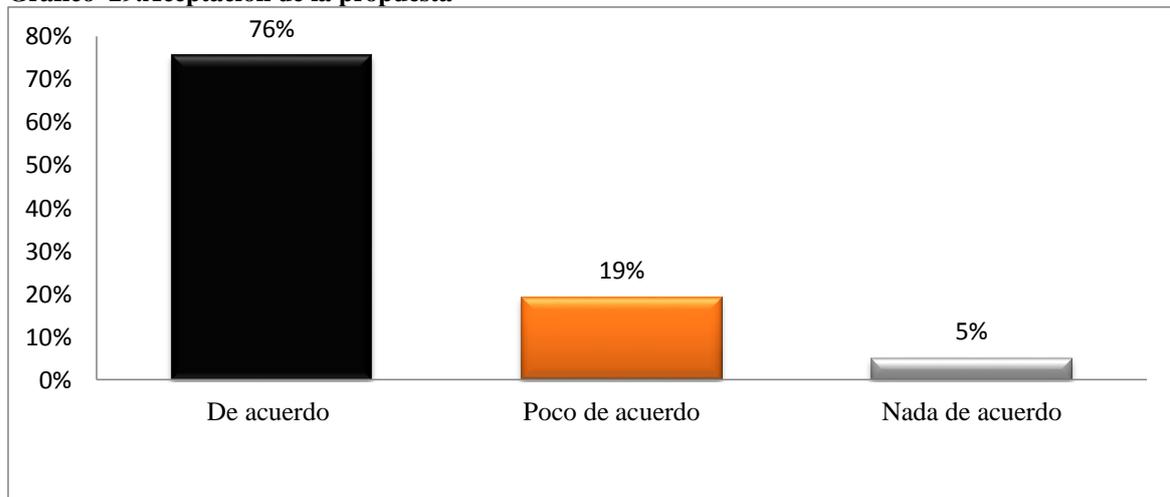
Tabla 33. Aceptación de la propuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	286	76%
Poco de acuerdo	73	19%
Nada de acuerdo	19	5%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 29. Aceptación de la propuesta



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

En base a la gráfica actual se observó que 286 equivalente al 76% de empleados está de acuerdo con el diseño e implementación de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano, 73 (19%) poco de acuerdo y 19 (5%) nada de acuerdo; frente a los resultados fue posible corroborar la existencia de aceptación del 76% empleados encuestados debido que consideró como útil la existencia de un modelo de evaluación de desempeño del talento humano y el 5% no está nada de acuerdo porque tiene una idea errónea de las ventajas que ofrece la implementación del mismo.

11.3. Formato de encuestas dirigidas a los clientes del sector microempresarial del cantón La Maná

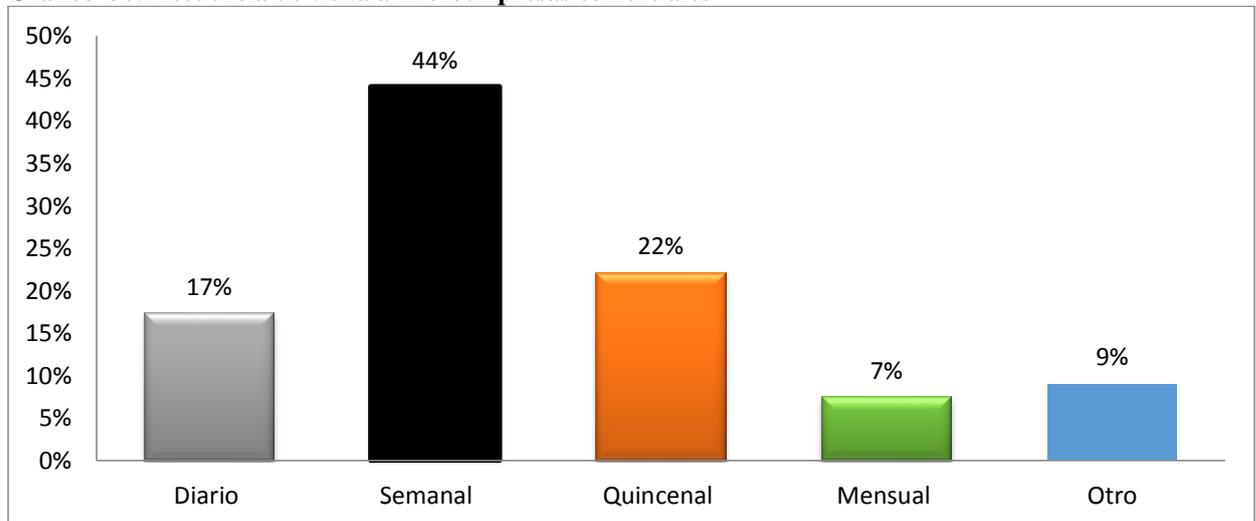
1. ¿Con que frecuencia visita la microempresa comercial?

Tabla 34.Frecuencia de visita a microempresas comerciales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Diario	65	17%
Semanal	165	44%
Quincenal	83	22%
Mensual	28	7%
Otro	34	9%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Gráfico 30.Frecuencia de visita a microempresas comerciales



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

En la gráfica los resultados mostraron que 165 (44%) de clientes visita las microempresas comerciales con una frecuencia semanal, 83 (22%) quincenal, 65 (17%) diario, 28 (7%) mensual y 34 (9%) otro; se evidenció que el 44% de clientes asiste a las microempresas del sector comercial cada semana y el 7% de forma mensual para adquirir sus productos en la microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

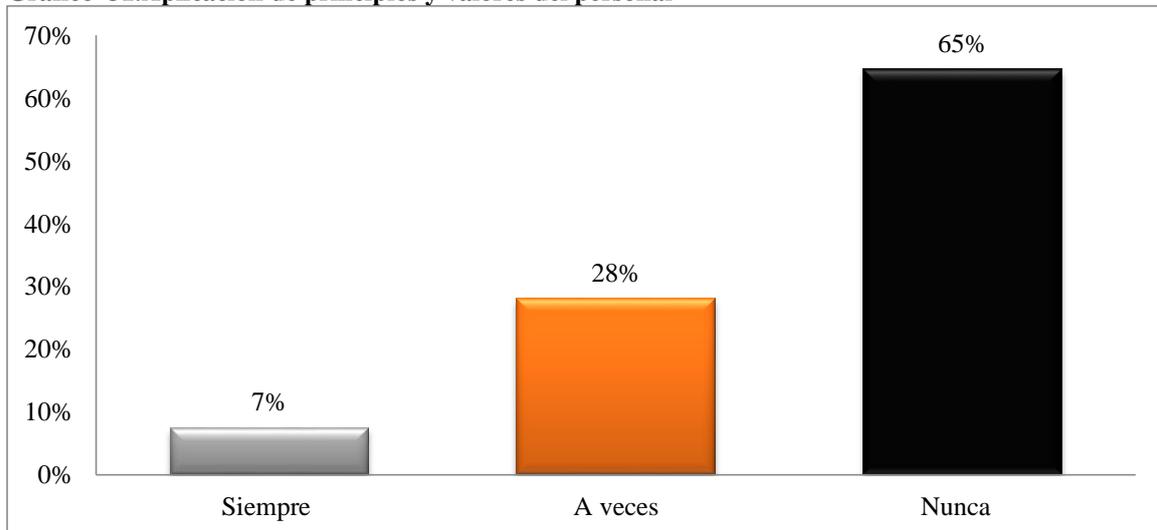
2. ¿Acorde a su criterio considera que el personal que labora en la microempresa actúa acorde a principios y valores definidos?

Tabla 35. Aplicación de principios y valores del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	7%
A veces	105	28%
Nunca	242	65%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Gráfico 31. Aplicación de principios y valores del personal



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico 242 clientes correspondiente al 65% consideró que el personal que labora en las microempresas del sector nunca actúa según los principios y valores definidos; 105 (28%) que a veces y 28 (7%) siempre; en base a los resultados se evidenció que el 65% de los clientes no fue tratado por el personal de las microempresas comerciales acorde a principios y valores previamente definidos y tan solo el 7% consideró que siempre, factor preocupante debido que un bajo porcentaje considero que el personal actúa acorde a sus principios y valores definidos.

3. ¿Cómo calificaría el nivel de comunicación con el personal de la microempresa comercial?

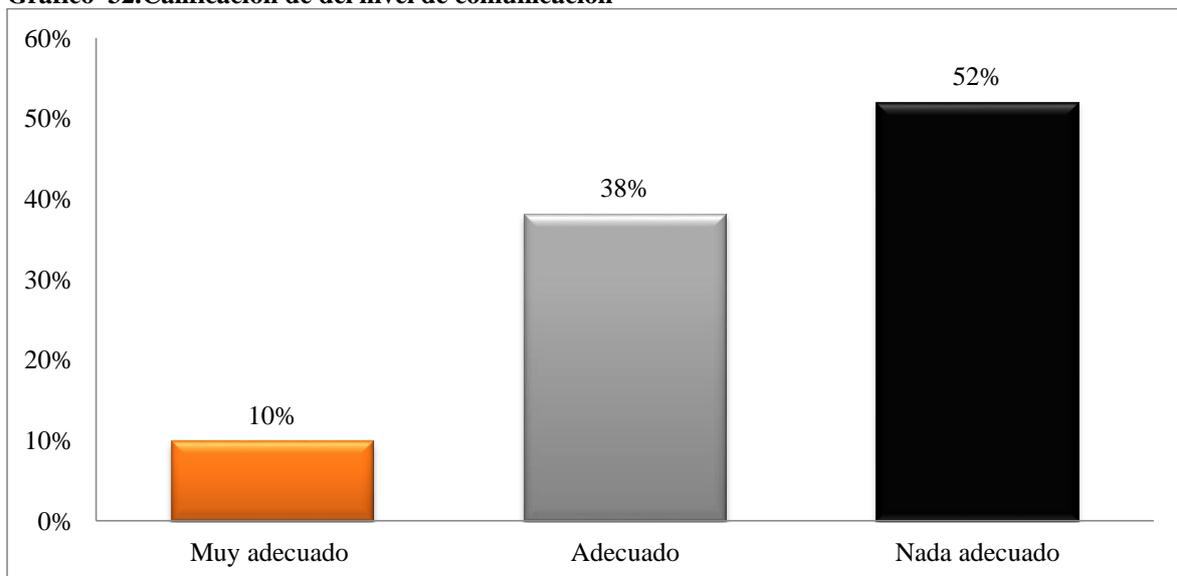
Tabla 36. Calificación de del nivel de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	37	10%
Adecuado	143	38%
Nada adecuado	195	52%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 32. Calificación de del nivel de comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

El nivel de comunicación entre el personal de la empresa fue calificado 195 (52%) de clientes como nada adecuado, 143 (38%) la calificó como adecuado y 37 (10%) como muy adecuado; es decir la forma de comunicarse de los empleados que forman parte del personal de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná mencionado por el 52% no es adecuada y un porcentaje muy bajo manifestó como muy adecuado por tanto es indispensable tomar medidas correctivas como la evaluación del desempeño laboral sobre la atención al cliente.

4. ¿Cómo considera la agilidad de atención al cliente por parte del personal de la microempresa comercial?

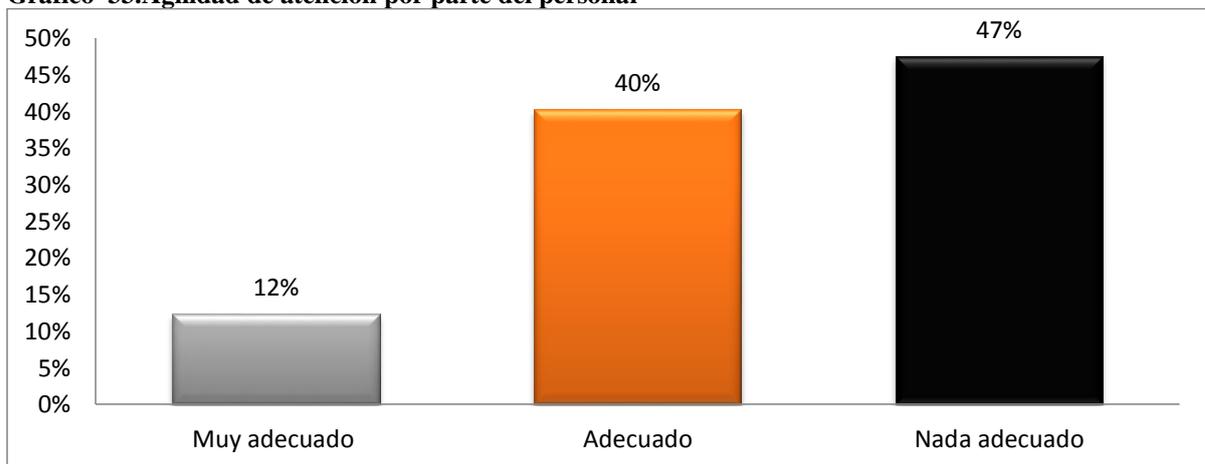
Tabla 37. Agilidad de atención por parte del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	46	12%
Adecuado	151	40%
Nada adecuado	178	47%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 33. Agilidad de atención por parte del personal



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

La gráfica actual dejó entrever que 178 (47%) de clientes afirmó que la agilidad del personal de la microempresa comercial es nada adecuada, 151 (40%) adecuado y 46 (12%) muy adecuado; tales resultados reflejaron que el 47% mencionó que la atención al cliente no es ágil, precisamente este uno de los aspectos que conlleva importancia para los clientes, puesto que ellos esperan ser atendidos con rapidez.

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de demora para atender sus requerimientos a la hora de adquirir un producto?

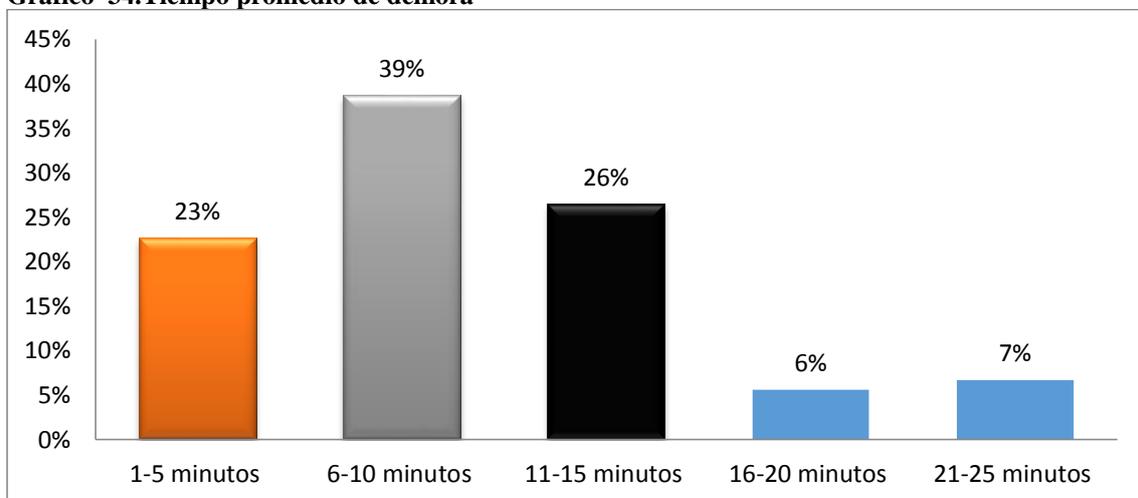
Tabla 38. Tiempo promedio de demora

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-5 minutos	85	23%
6-10 minutos	145	39%
11-15 minutos	99	26%
16-20 minutos	21	6%
21-25 minutos	25	7%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 34. Tiempo promedio de demora



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico 145 (39%) de clientes dijo que el tiempo de demora en la atención fue de 6-10 minutos, 99 (26%) de 11-15 minutos, 85 (23%) de 1-5 minutos, el 25 (7%) de 21-25 minutos; en síntesis el 39% de los clientes ha sido atendido con una demora de 6-10 minutos, cabe destacar que se trata de distintos tipos de productos a los cuales se hace referencia dentro de la presente investigación y el 7% de 21-25 minutos el cual es muy tardado tomando en cuenta los ítems anteriores.

6. ¿Los productos que comercializa la microempresa satisface sus expectativas?

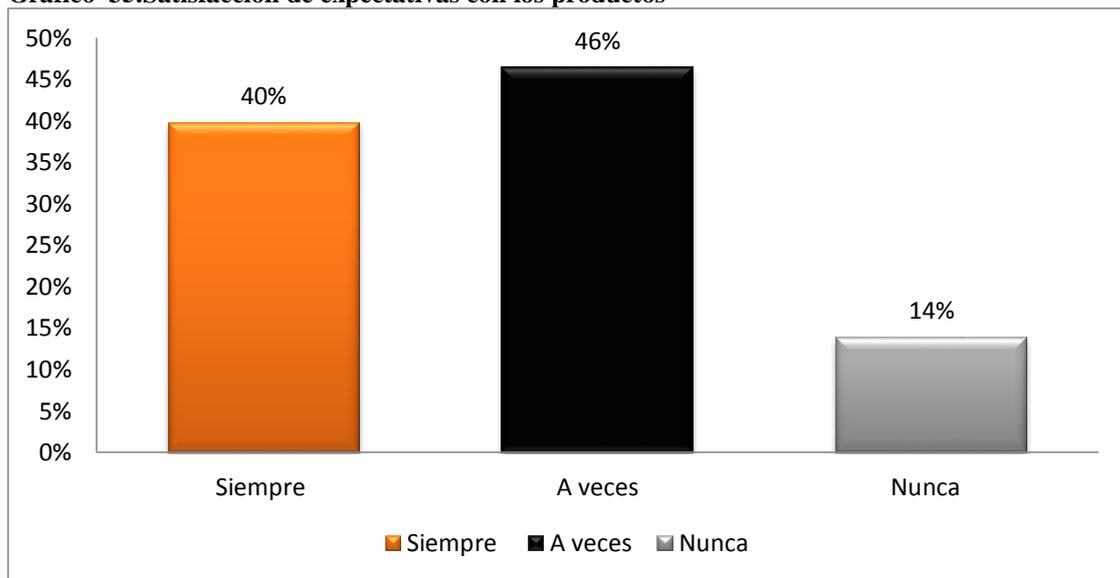
Tabla 39.Satisfacción de expectativas con los productos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	149	40%
A veces	174	46%
Nunca	52	14%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 35.Satisfacción de expectativas con los productos



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Según es posible apreciar en la gráfica 174 (46%) de los clientes a veces los productos satisfacen sus expectativas, el 40% siempre y 52 (14%) nunca; los resultados obtenidos dieron a conocer que los productos comercializados por las microempresas a veces satisfacen las expectativas de los clientes, en relación a las necesidades y deseos de los consumidores de acuerdo al 46% y lo preocupante es que el 14% menciono que nunca se satisfacen sus expectativas a la hora de efectuar sus compras.

7. ¿Considera que los empleados de la microempresa reflejan una buena imagen?

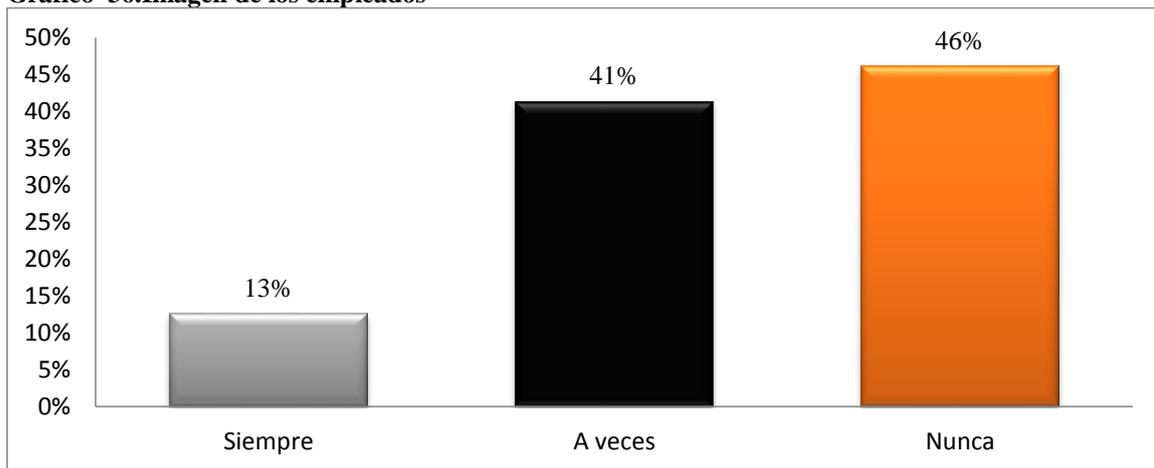
Tabla 40. Imagen de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	13%
A veces	155	41%
Nunca	173	46%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 36. Imagen de los empleados



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico es posible apreciar que 173 (46%) de los clientes encuestados indicó que los empleados nunca reflejan una buena imagen, 151 (41%) que a veces y 47 el (13%) afirmó que siempre; lo resultados dieron a conocer que según el criterio del 46% de los clientes la presentación de los empleados de las microempresas comerciales del cantón La Maná no reflejan una buena presentación y el contraste el 123% opina que siempre se mantiene una buena imagen por parte de los empleados.

8. ¿En base a la experiencia de la atención recibida, considera que el empleado que lo atendió posee las habilidades y capacidades para ello? Por favor asigne una calificación del 1 al 10; donde el 10 corresponde a la nota máxima de eficiencia.

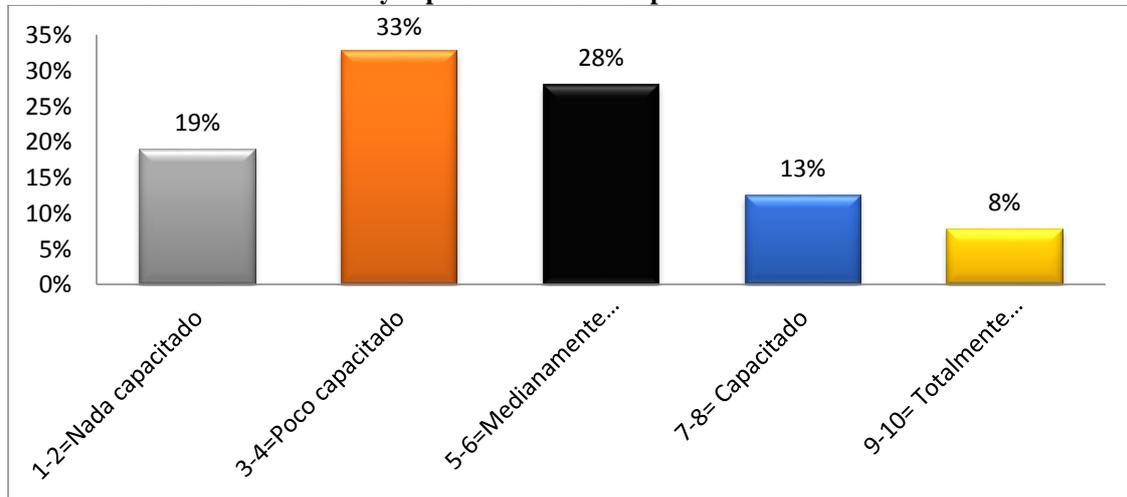
Tabla 41. Nivel de habilidades y capacidades de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-2=Nada capacitado	71	19%
3-4=Poco capacitado	123	33%
5-6=Medianamente capacitado	105	28%
7-8= Capacitado	47	13%
9-10= Totalmente capacitado	29	8%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 37. Nivel de habilidades y capacidades de los empleados



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

En relación a la habilidades y capacidad de los empleados en la atención al cliente, 23 (33%) calificó como poco capacitados, 105 (28%) medianamente capacitados, 71 (19%) nada capacitados, 47 (13%) capacitado y 29 (8%) totalmente capacitados; en conclusión el 33% de los clientes emitió una calificación de 3-4 que corresponde a la calificación de poco capacitado.

9. ¿Considera que la persona que lo atendió posee conocimiento sobre los requerimientos técnicos de los productos?

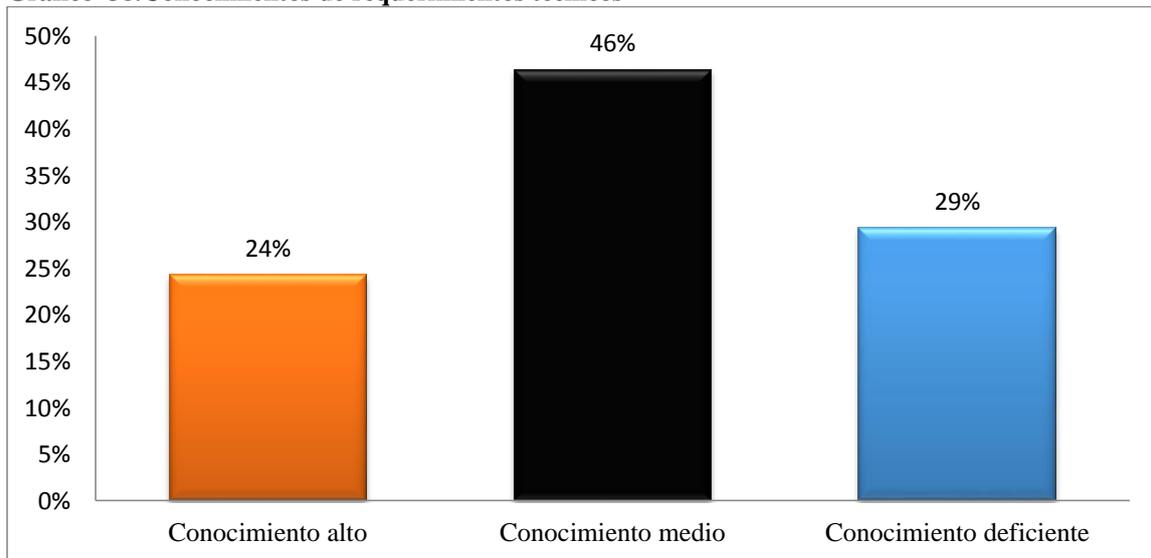
Tabla 42. Conocimientos de requerimientos técnicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento alto	91	24%
Conocimiento medio	174	46%
Conocimiento deficiente	110	29%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 38. Conocimientos de requerimientos técnicos



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

A través del gráfico se apreció que 174 (46%) de clientes fue atendido por empleados cuyo conocimiento técnico es medio, 110 (29%) conocimiento deficiente y 91 (24%) conocimiento alto; es decir que el 46% de los clientes afirmó que los conocimientos técnicos de los productos que se comercializan en las microempresas comerciales del cantón La Maná, en tanto que 24% considera que el personal que atendió si posee conocimientos técnicos de los producto adquiridos.

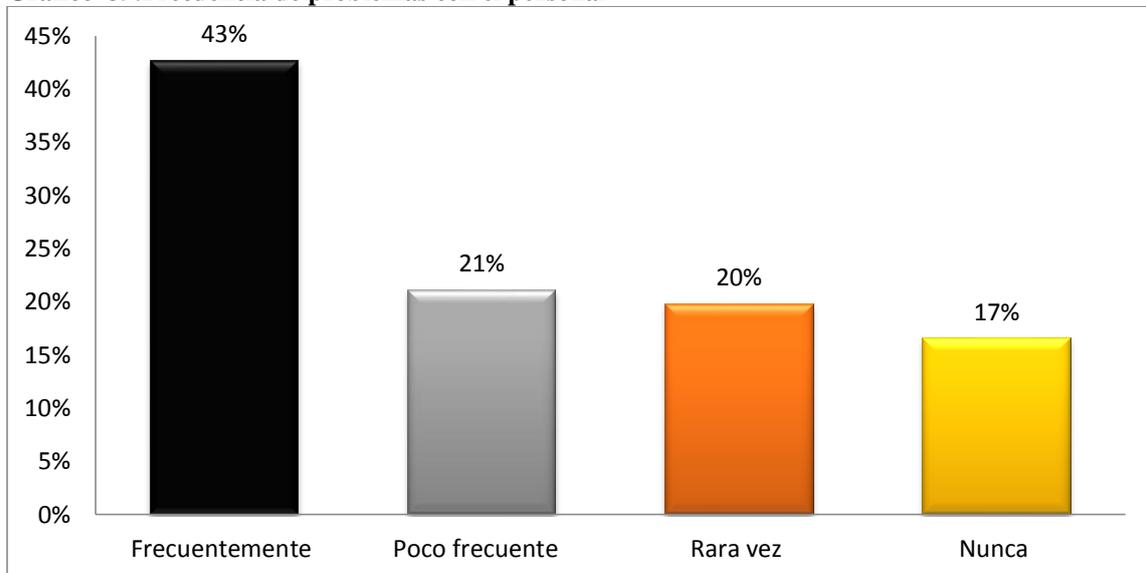
10. ¿Con qué frecuencia ha tenido problemas en la atención recibida por parte del personal de la microempresa?

Tabla 43. Frecuencia de problemas con el personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	160	43%
Poco frecuente	79	21%
Rara vez	74	20%
Nunca	62	17%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial, Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Gráfico 39. Frecuencia de problemas con el personal



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial, Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico actual 160 (43%) de clientes encuestados frecuentemente ha tenido problemas en la atención recibida por parte del personal de la microempresa, 79 (21%) poco frecuente, 74 (20%) rara vez y 60 (17%) nunca; es decir que el 43% de los clientes encuestados con frecuencia ha tenido problemas con la atención recibida de parte de los empleados de las microempresas comerciales y tan solo el 17% nunca ha tenido problemas en la atención recibida en las microempresas del sector comercial.

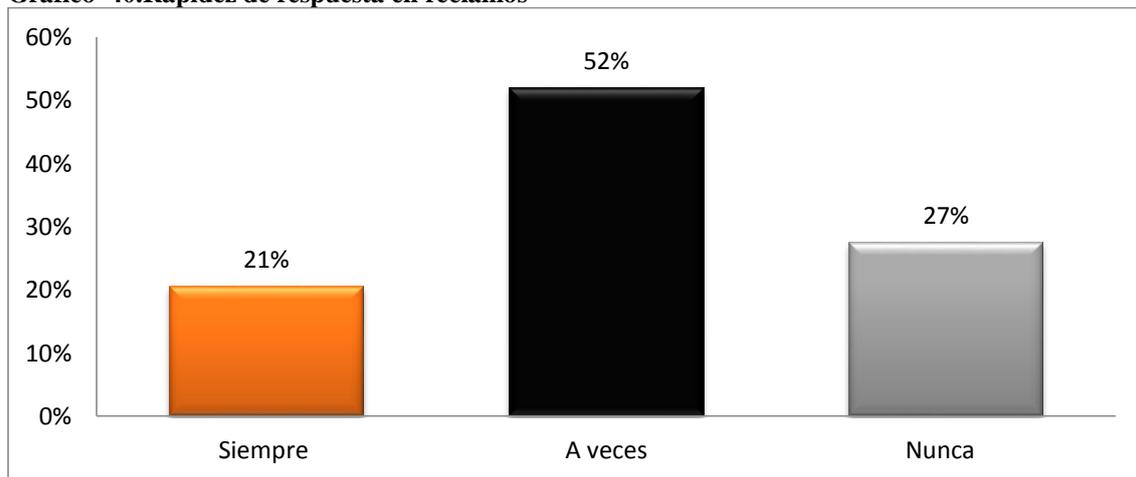
11. ¿En caso de presentar una queja o reclamo ha recibido una respuesta rápida y oportuna?

Tabla 44. Rapidez de respuesta en reclamos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	77	21%
A veces	195	52%
Nunca	103	27%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Gráfico 40. Rapidez de respuesta en reclamos



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017
Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los resultados 195 (52%) de clientes respondió que a veces recibió una respuesta rápida y oportuna ante un reclamo, 103 (27%) nunca recibió una respuesta rápida y 77 (21%) siempre; es decir que el 52% de los clientes en caso de presentar una queja o reclamo a veces ha recibido una respuesta rápida y oportuna y el 21% siempre ha recibido una respuesta oportuna factor que es positivo porque incrementa el nivel de satisfacción de los clientes.

12. ¿Le gustaría que la micro empresa emplea un modelo de evaluación del desempeño del talento humano que permita calificar al personal que los atiende?

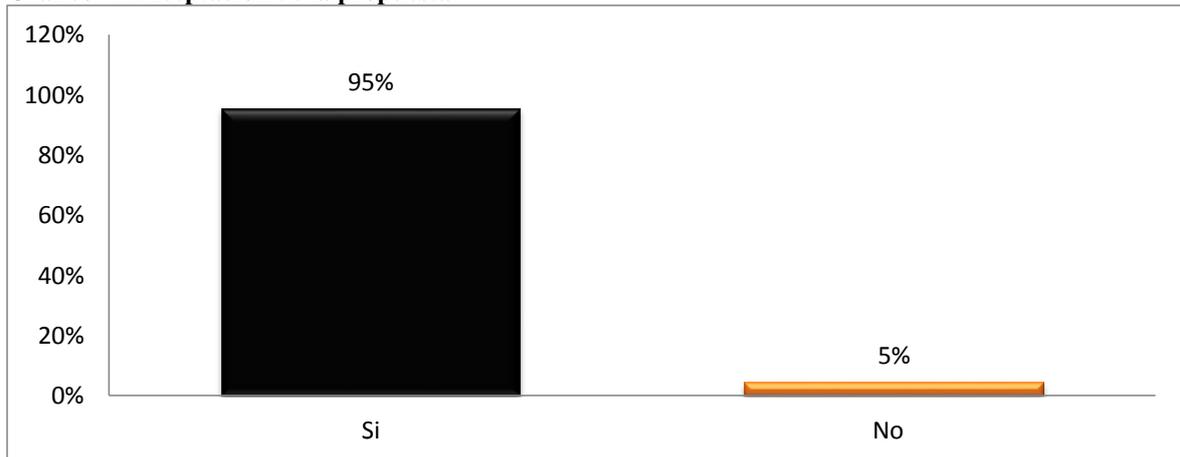
Tabla 45. Aceptación de la propuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	358	95%
No	17	5%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 41. Aceptación de la propuesta



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

Los resultados mostraron que 358 (95%) de clientes le gustaría que la empresa emplee un modelo de evaluación del desempeño del talento humano que permita calificar al personal que los atiende, 17 (5%) no está de acuerdo en el uso del modelo de evaluación; la interrogante dio a conocer que el 95% de los clientes considera beneficiosa la evaluación del desempeño, sin embargo el 5% se opone a esta propuesta en vista que desconoce que el mismo beneficiara de manera significativa la calidad de atención recibida.

13. ¿Según, su criterio cuál aspecto debería mejorar en la microempresa para mejorar la calidad de atención?

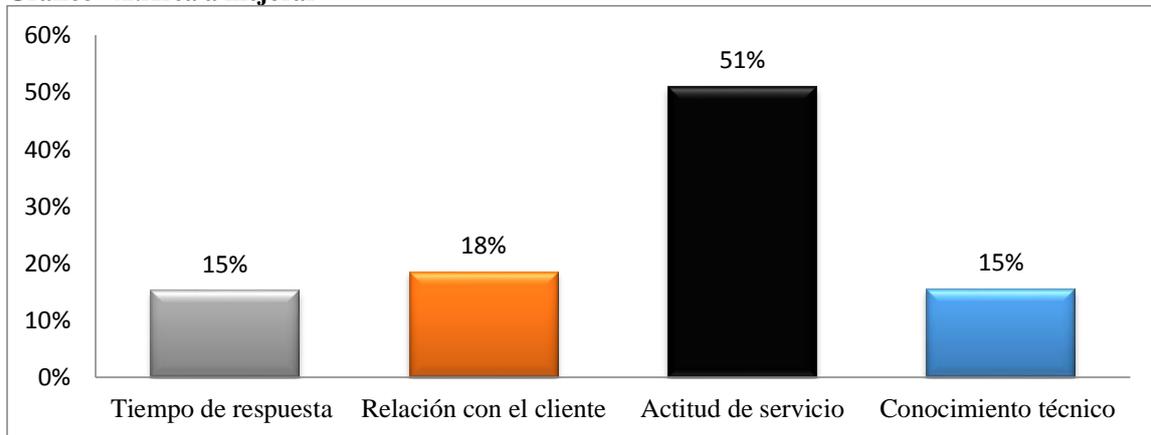
Tabla 46. Área a mejorar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de respuesta	57	15%
Relación con el cliente	69	18%
Actitud de servicio	191	51%
Conocimiento técnico	58	15%
Total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Gráfico 42. Área a mejorar



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las microempresas del sector comercial. Junio, 2017

Elaborado: Las autoras

Análisis e interpretación

A través del gráfico 191 (51%) de clientes manifestó que la actitud del servicio es el área que debería mejorar las microempresas, 69 (18%) de relación con el cliente, 58 (15%) el conocimiento técnico y 57 (15%) el tiempo de respuesta; los resultados obtenidos mostraron que el 51% de los clientes considera que la actitud de servicios es el área que presenta mayores falencias y por tanto debe ser mejorada y el 15% observó falencias en el tiempo de respuesta al recibir un producto en las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

11.4. Conclusiones y Recomendaciones

11.4.1. Conclusiones

- Acorde a los resultados de las encuestas dirigidas a los propietarios se evidenció que realizan convocatorias laborales mediante la radio y la técnica más empleada para la inducción al personal es la práctica en el trabajo por tanto no existen métodos de inducción formalmente establecidos; en lo que respecta al sistema de incentivos el más empleado es la aplicación de bonos económicos extras al buen desempeño laboral, además se evidencio que se emplean registros manuales para efectuar el monitoreo de su personal. Además, se identificó que el 55% de propietarios si tiene definido un modelo de evaluación del desempeño en su establecimiento el cual se efectúa de manera tradicional donde el indicador más evaluado es el cumplimiento de trabajo efectuado.
- La mayoría de los empleados ejercen el puesto de atención al cliente e ingresaron a laborar por medio de recomendaciones de familiares o amigos, percibiendo un salario fijo y manifestaron que reciben capacitaciones técnicas muy pocas veces y al ser cuestionados sobre el método de control empleado en manifestaron que se utilizan registros manuales, el 29% instaló cámaras y el 3% cuenta con sistema biométrico; los resultados obtenidos reflejaron que entre las microempresas en las que laboran los empleados encuestados prepondera el uso de registros manuales, sin embargo mostraron aceptación sobre la implementación de la propuesta del modelo de evaluación de desempeño laboral pese a que muchos empleados consideraron que los mismos son realizados para una reducción de personal o sueldos.
- Los clientes manifestaron que visitan de manera semanal los establecimientos comerciales del cantón La Maná y evidenciaron que existe inconformidad sobre la agilidad del personal, la imagen personal de los empleados y calificaron como poco capacitados en el conocimiento técnico del producto; además manifestaron que frecuentemente ha tenido problemas en la atención recibida por parte del personal de la microempresa y por tanto manifestaron que le gustaría que implante un modelo de evaluación de desempeño laboral que permita mejorar las falencias antes mencionadas.

11.4.2. Recomendaciones

Es importante que al momento de evaluar al personal de las microempresas comerciales del cantón La Maná se evalúe los componentes técnicos, operativos y emocionales y no solo el cumplimiento del trabajo efectuado, además es indispensable fijar un sistema de incentivos atractivos para que el empleado se sienta motivado y a su vez esto se vea reflejado en un mejor rendimiento laboral y emocional.

Debido que no existen métodos formales para la inducción del personal es importante que concientizar a los propietarios de las microempresas sobre el uso de procedimientos técnicos para los procesos de inserción laboral adecuados donde se empleen procedimientos técnicos que permitan lograr un adecuado desempeño laboral.

Es prioritario el diseño de un modelo de evaluación de desempeño del talento humano de las microempresas del sector comercial del cantón la Maná que contemple los aspectos como la función diagnóstica de los empleados para detectar las deficiencias y puedan ser corregidas mediante una función selectiva y formativa completando con una evaluación directiva los cuales permitirán ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los clientes.

11.5. Diseño de la propuesta

11.5.1. Datos informativos

Tema: Modelo de evaluación del desempeño del Talento Humano para el sector microempresarial comercial del cantón La Maná.

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi

Beneficiarios

Los beneficiarios directo serán:

- 52.728 habitantes del cantón La Maná (clientes potenciales)
- 6.802 empleados del sector comercial del cantón La Maná

En tanto que lo beneficiarios indirectos se mencionan a:

- Cámara Comercio
- Servicio de Rentas Internas
- GAD municipal del cantón La Maná
- Población del cantón La Maná

Ubicación

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná

Equipo Técnico Responsable

Coordinadores:

- Ing. Brenda Eliza Oña Sinchiguano M. Sc. (Anexo 1)
- Srta. Suarez Anchundia Mirella Lilian (Anexo2)
- Srta. Cevallos Moreira Jennifer Estefanía (Anexo 3)

11.5. 2. Justificación

En la actualidad el factor humano es esencial dentro de las empresas comerciales, por tanto es fundamental hacer énfasis en sus evaluaciones continuas; es de ahí que nace la importancia de efectuar la presente propuesta sobre el diseño de un modelo de evaluación de desempeño del talento humano acorde a las necesidades reales del sector comercial detectadas en las encuestas efectuadas a los propietarios y empleados.

La relevancia del modelo de evaluación de desempeño del talento humano permitirá conocer el rendimiento laboral basado en técnicas de evaluación de escalas gráficas que enumera unas series de características que muchas veces son omitidas debido que en la mayoría de microempresas del sector comercial del cantón La Maná son evaluados en relación a los resultados en trabajos realizados.

La novedad científica de la propuesta es que el método de escalas graficas mide el desempeño de las personas mediante el establecimiento de factores definidos acorde al cargo, segmento de empresa comercial se está logrando resultados más certeros sobre el rendimiento laboral cuya información será de gran utilidad para la toma de decisiones.

Es práctica porque el modelo de evaluación fue diseñado con ejemplos claros de manera que pueda ser puesto en práctica por los propietarios sin inconvenientes en la interpretación de los resultados debido que los formatos fueron diseñados para la evaluación de empleados del sector comercial.

Donde los beneficiarios principales serán los propietarios quienes podrán tomar decisiones basadas en resultados de la capacidad real del empelado fijando salarios justos y sobre todo los usuarios podrán percibir una mejor calidad de servicio al efectuar sus compras; por tanto la propuesta es de gran relevancia para este sector tan importante dentro de la economía del cantón La Maná.

11.5.3. Objetivos

11.5.3.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de evaluación de desempeño del talento humano por escala grafica para las microempresas del sector comercial del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2017

11.5.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los aspectos a evaluar entre el talento humano de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.
- Establecer las técnicas de escala grafica por Áreas a empelar en la evaluación del desempeño del talento humano del sector comercial del cantón La Maná mediante formatos prácticos.
- Explicar la incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná mediante una matriz de indicadores.

11.5.4. Estructura de la propuesta

Datos informativos

Justificación

Objetivos

- Objetivo general
- Objetivos específicos

Desarrollo del modelo de evaluación por escalas gráficas

- Ventajas
- Aspectos a evaluar
- Evaluación de habilidades
- Evaluación de conocimientos
- Evaluación de destrezas
- Evaluación de actitudes

11.6. Desarrollo del modelo de evaluación del talento humano por escalas gráficas para las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

La Cámara de Comercio fue fundada en 1994, registrada con domicilio fiscal la Av. 19 de Mayo vía a Quevedo, se encuentra registrado en el SRI con RUC número 0590060089001 y como tipo de contribuyente sociedades, inició sus actividades comerciales el 26 de octubre de 1994. Tiene por actividad principal actividades de organizaciones cuyos miembros se interesan principalmente por el desarrollo y la prosperidad de las empresas de un determinado sector empresarial o comercial incluido el sector agropecuario, o en la situación y el crecimiento económico de una determinada zona geográfica o subdivisión política, independientemente de la rama de actividad y actividades de cámaras de comercio, gremios y organizaciones similares. Incluye actividades de federaciones empresariales y patronales y la difusión de la información, establecimiento y fiscalización del cumplimiento de normas profesionales, representación ante organismos públicos, relaciones públicas y negociaciones laborales de las asociaciones empresariales y de empleadores. Actualmente el Ing. Frazier Guevara ocupa el cargo de presidente, y la institución cuenta con aproximadamente 360 socios.

Basados en el diagnóstico de la situación actual del desempeño del talento humano entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná se consideró conveniente el diseño de un modelo de evaluación debido que es la más fácil de aplicar considerando el nivel formativo de los propietarios.

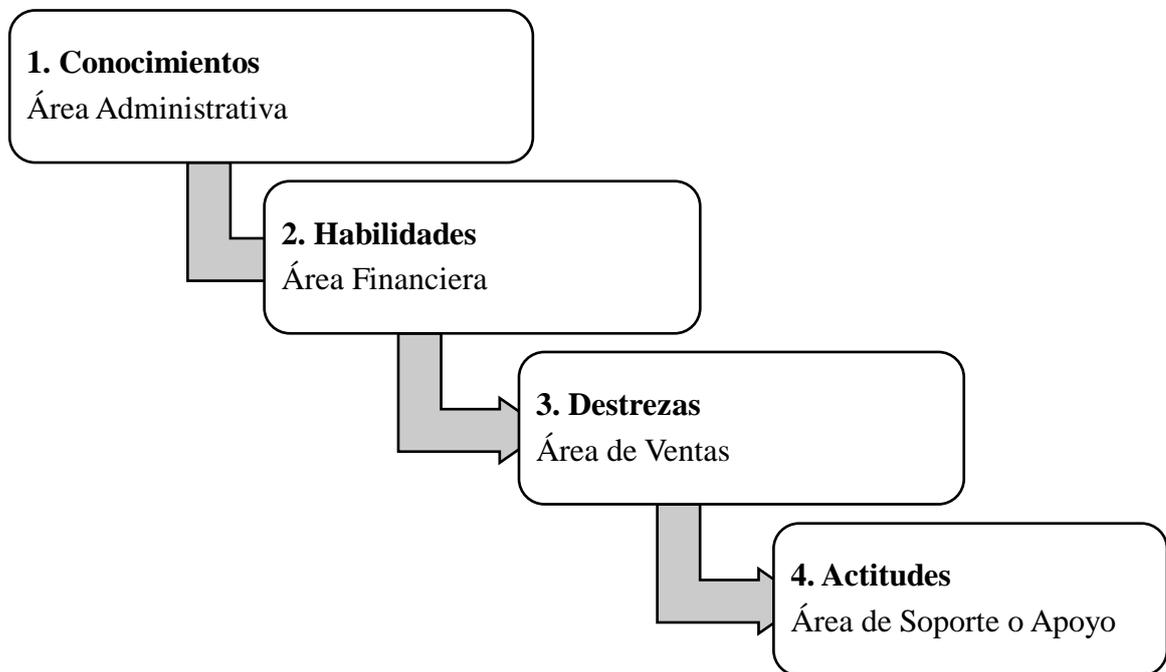
Ventajas

A través de la inserción del modelo de escalas graficas entre la evaluación del talento en las empresas comerciales se logrará las siguientes ventajas:

- Este tipo de evaluación es aplicación sencilla.
- Necesita un bajo nivel de preparación técnica del evaluador.
- Reduce las distorsiones a la hora de analizar los resultados.
- Permite una evaluación profunda de los empleados
- Permite mejorar la toma de decisiones para la inserción de nuevo personal e incremento

11.6.1. Aspectos a evaluar entre el talento humano de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

Considerando un análisis de los resultados de los datos proporcionados por los propietarios, empleados y clientes del sector comercial del cantón La Maná se consideró prudente evaluar los siguientes aspectos mediante el método de escalas graficas los cuales serán de gran relevancia para lograr una mejora en la prestación de servicio.



Fuente: Villagrán, 2014
Elaborado por: Las autoras

El modelo de evaluación de desempeño de talento humano mediante escalas gráficas propuestas para las microempresas del sector comercial del cantón La Maná; para este efecto se desarrolló formatos de evaluación de las habilidades en el Área administrativa, la evaluación de conocimientos en el Área Financiera, evaluar destrezas en el Área de Ventas y finalmente se detalló la evaluación de actitudes en el ámbito de soporte o apoyo; los cuales fueron diseñados acorde al ámbito de las microempresas en estudio mediante ejemplos prácticos con sus respectivos análisis acorde al nivel de puntuación en las escalas graficas ponderadas para una mejor comprensión.

Proceso de evaluación mediante escalas graficas en las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

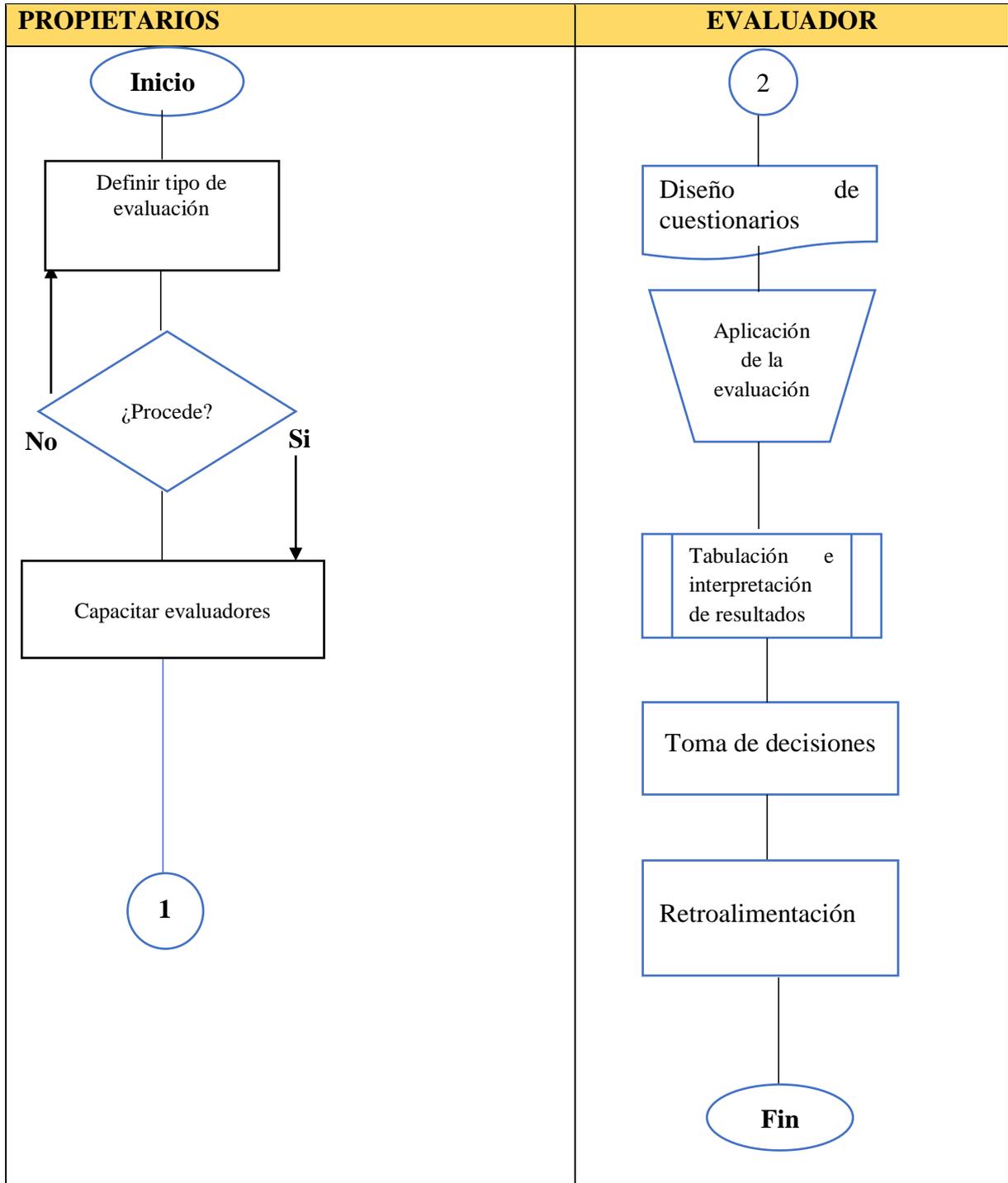


Figura 8. Flujograma proceso de evaluación del modelo de escalas graficas
Elaborado por: Las autoras

El proceso de evaluación del desempeño de talento humano para los diversos segmentos de las microempresas del sector comercial nace con la identificación de los aspectos a evaluar, para posteriormente efectuar una capacitación del evaluador en este caso el propietario quien

analizara los ítems a evaluar acorde al puesto y tipo de negocio. Las aplicaciones de los cuestionarios se podrán evaluar en escenarios planificados previamente o de manera esporádica en ambiente de las actividades habituales posteriormente se analizará los resultados y se tomaran las decisiones pertinentes acorde a los resultados que pueden ser la compensación o retroalimentación.

11.6.1.1. Evaluación de conocimientos técnicos en el talento humano de las microempresas comerciales

A través de las pruebas de conocimiento se buscó evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades del talento humano del sector microempresarial comercial del cantón La Maná adquiridos mediante indicadores con la finalidad de determinar si es idóneo para el puesto que ejerce o requiere de capacitaciones.

En el siguiente cuadro se aprecia la escala de calificaciones para la ponderación de la evaluación a efectuar mediante escalas gráficas, donde el nivel óptimo va desde 76-100, el nivel bueno entre 52-75, regular desde 26-50 y el nivel deficiente menor a 25.

Tabla 47. Escala de calificación

Calificación	Puntuación	Descripción
Óptimo	76-100	El desempeño es excepcional en todas las áreas
Bueno	52-75	Los resultados exceden claramente la mayor parte de los requerimientos de la posición
Regular	26-50.-	Nivel de desempeño competente y confiable
Deficiente	Menor a 25	El desempeño es deficiente.

Fuente: (Cuesta, 2016, pág. 215).

Elaborado por: Las autoras

A continuación, se presentó un formato de evaluación de conocimientos del Área Administrativa el cual consta de los factores a evaluar, calificación, las escalas, puntos y observaciones pertinentes.

Área Administrativa

Tabla 48. Formato de evaluación de conocimientos Área Administrativa

<p>Fecha: 05/07/2017 Área: Administrativa Cada factor se divide en número de grados de aplicación. Tome en consideración cada factor de manera individual y proporcione sólo un grado a cada factor. Óptimo 76-100 – El desempeño es excepcional en todas las áreas Bueno 52-75= Los resultados exceden claramente la mayor parte de los requerimientos de la posición Regular 26-50.- Nivel de desempeño competente y confiable Deficiente Menor a 25- El desempeño es deficiente.</p>					
Factores de evaluación	de	Calificación	Escala	Puntos	Observaciones
Liderazgo		Óptimo Bueno Regular Deficiente	76-100 52-75 26-50 Menor a 25	
Conocimiento del talento humano		Óptimo Bueno Regular Deficiente	76-100 52-75 26-50 Menor a 25	
Conocimientos administrativos		Óptimo Bueno Regular Deficiente	76-100 52-75 26-50 Menor a 25	
Conocimientos financieros		Óptimo Bueno Regular Deficiente	76-100 52-75 26-50 Menor a 25	
Facultad para la toma de decisiones		Óptimo Bueno Regular Deficiente	76-100 52-75 26-50 Menor a 25	

Fuente: (Gan y Trigines,2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: En el cuadro adjunto a continuación se muestran ejemplo práctico de la evaluación el Área Administrativa aplicado a una empresa comercial para este efecto se asignó puntos en las escalas gráficas y posteriormente los totales fueron distribuidos por porcentajes para posteriormente ser analizados y emitir las observaciones pertinentes.

Tabla 49. Formato de evaluación de habilidades Área Administrativa

CENTRO COMERCIAL “JENCELL”					
Datos: Cevallos Moreira Jennifer Estefanía					
Cargo: Gerente					
Fecha: 05/07/2017					
EVALUACIÓN DE HABILIDADES ÀREA ADMINISTRATIVA					
Factores	Óptimo 76-100	Bueno 52-75	Regular 26-50	Deficiente 0-25	Puntos
Habilidades de Liderazgo:		68			68
Comprensión del negocio	78				78
Resolución de conflictos		75			75
Compromiso con la microempresa	78				78
Audacia para la toma de decisiones		65			65
Comunicación eficiente	85				85
Subtotal:	241	208	0	0	381
%	63%	55%	0%	0%	100%
Habilidades de Talento humano					
Proceso de admisión				25	25
Proceso de aplicación				25	25
Procesos de compensación				25	25
Proceso de desarrollo				25	25
Proceso mantenimiento			40		40
Proceso de monitoreos del personal				25	25
Subtotal:	0	0	40	125	165
%	0%	0%	24%	75%	100%
Habilidades Administrativos					
Planificación			40		40
Organización			45		45
Dirección			50		50
Control			50		50
Subtotal:	0	0	185	0	185
%	0%	0%	100%	0%	100%
Habilidades Financieros					
Habilidad para el manejo de instrumentos financieros				25	25
Manejo de efectivo			50		50
Habilidad para elaborar presupuesto caja			40		40
Subtotal:	0	0	90	25	115
%	0%	0%	78%	22%	100%
TOTAL:	241	208	315	150	914
Puntaje objetivo:	26%	23%	34%	16%	100%

Fuente: (Gan y Trigines,2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: Acorde a los resultados de la evaluación efectuada a la gerente del centro comercial “Jen Cell” se detectó que los niveles de habilidades en liderazgo se encuentran en un porcentaje optimo con el 63%, el nivel de habilidades en el eje de talento humano fue deficiente con el

75% debido que posee bajo conocimiento sobre los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo del personal. En las habilidades administrativas obtuvo una ponderación regular con el 100% por deficiencias en la planificación, organización, dirección y control en las actividades de la microempresa; y en la habilidad financiera obtuvo una puntuación de regular con el 100% de ponderaciones debido que presento dificultades en las habilidades en el manejo de instrumentos financiero, manejo de efectivo y los presupuestos de caja.

Evaluación de conocimientos: Área Financiera

Para este efecto se tomó como referencia el cargo de contadora perteneciente al Área Financiera de las microempresas del sector comercial; cuyos resultados se situaron en una escala de óptimo con el 76% como demuestra la siguiente tabla:

Tabla 50. Formato de evaluación de conocimientos del Área Financiera

BAZAR Y NOVEDADES “LA MANÁ SPORT”					
Datos: María López					
Cargo: Financiero					
Fecha: 05/07/2017					
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ÀREA FINANCIERA					
ESCALAS DE CALIFICACIÓN:	Óptimo 76-100	Bueno 52-75	Regular 26-50	Deficiente 0-25	Puntos
Dominio sobre la gestión financiera de la empresa	78				78
Presenta informes de manera puntual	85				85
Habilidad para distribuir los recursos financieros existentes		74			74
Posee capacidad de análisis de la información financiera	88				88
Controla el nivel de efectivo en la microempresa	90				90
Es cuidadoso con las fechas de cobros y pagos	90				90
Evalúa de manera constante la rentabilidad de la microempresa		60			60
TOTAL:	431	134	0	0	565
Puntaje objetivo:	76%	24%	0%	0%	100%

Fuente: (Gan y Trigines,2013)

Elaborado por: las autoras

El puntaje obtenido en la evaluación del Área Financiera fue del 76% situado en la escala de nivel óptimo, con ligeras inconsistencias del 24% en la evaluación de manera constante la rentabilidad de la microempresa comercial en la que labora.

- **Evaluación de destrezas: Área de Ventas**

A través de la evaluación de las destrezas se logrará descubrir el rendimiento y potenciación de los empleados en el desarrollo de sus actividades permitiendo conocer y graduar de forma secuencial las destrezas necesarias para la ejecución de sus actividades.

Tabla 51. Aplicación del formato de evaluación de destreza en el Área de Ventas

BAZAR Y NOVEDADES “LA MANÁ SPORT”					
Datos: Luis Pérez					
Cargo: Atención al Cliente					
Fecha: 05/07/2007					
EVALUACIÓN DE DESTREZAS ÁREA DE VENTAS					
ESCALAS DE CALIFICACIÓN:	Óptimo 76-100	Bueno 52-75	Regular 26-50	Deficiente 0-25	Puntos
Destreza para escuchar	95				95
Destreza creativa		72			72
Sabe tener tacto		75			75
Facilidad de palabra		75			75
Posee empatía	80				80
Destreza para encontrar clientes		75			75
Destreza para cultiva relaciones con los clientes		74			74
Destreza para cerrar negociaciones comerciales			50		50
Destreza para ofrecer servicios post-comercio				25	25
TOTAL:	175	371	50	25	621
Puntaje objetivo:	28%	60%	8%	4%	100%

Fuente: (Gan y Trigines,2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: El nivel de destrezas en el Área de Ventas permitió conocer que el 60% de los ítems se ubicó en una escala de bueno con deficiencias preocupantes en las destrezas para ofrecer servicios pos -comercio y para cerrar negociaciones por tanto es indispensables reforzar esas destrezas.

- **Evaluación de actitudes: Área Auxiliar o Soporte**

A través de la presente evaluación se podrá conocer las actitudes presentadas por el personal en el Área auxiliar o de soporte, para esto se seleccionó las siguientes actitudes a evaluar:

Tabla 52. Formato de evaluación de actitudes en el Área Auxiliar o Soporte

ALMACEN “EL BARATITO”					
Datos: María Rosado					
Cargo: secretaria					
Fecha: 05/07/2007					
EVALUACIÓN DE ACTITUDES ÁREA DE VENTAS					
ESCALAS DE CALIFICACIÓN:	Óptimo	Bueno	Regular	Deficiente	Puntos
	76-100	52-75	26-50	0-25	
Puntualidad	95				95
Optimismo		74			74
Perseverancia		75			75
Empatía	80				80
Asertividad	80				80
Determinación		75			75
Sensatez		74			74
Autodisciplina		75			75
Honestidad	80				80
TOTAL:	335	373	0	0	708
Puntaje objetivo:	47%	53%	0%	0%	100%

Fuente: (Gan y Triguines,2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: Los resultados obtenidos al evaluar el Área de Soporte o Apoyo de la microempresa comercial “El Baratito” se encuentra en un nivel de escalas buena con el 53% y un nivel óptimo con el 47% debido a puntajes altos en los ítems de puntualidad, empatía, asertividad y honestidad.

11.5. Determinación de la incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná

Para determinar el nivel de incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios se tomó como referencia los siguientes indicadores:

Tabla 53. Determinación de la incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano

Variables independientes	Variable dependiente: Evaluación del desempeño del talento humano				
	Óptimo 76-100	Bueno 52-75	Regular 26-50	Deficiente 0-25	Puntos
Nivel de comunicación con el personal				38%	0,38
Agilidad del personal			40%		0,40
Tiempo de atención			39%		0,39
Imagen personal				13%	0,13
Eficiencia				13%	0,13
Requerimientos técnicos del producto				24%	0,24
Resolución de quejas				21%	0,21
TOTAL:				1,50	21,42%

Fuente: (Gan y Trigines, 2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: Una vez analizados la percepción de los clientes en cuanto a la calidad de servicios entre las microempresas del sector comercial del cantón La Maná es deficiente en todos los indicadores por tanto se define que el hecho de no efectuar evaluaciones continuas al talento humano si influye de la prestación de servicios.

Tabla 54. Sistemas tradicionales versus Sistemas basados en escalas gráficas

Modelo tradicional	Modelo por escalas gráficas
Mantienen formatos que carecen de flexibilidad	Su formato se adapta a las microempresas
Utilizan un lenguaje técnico poco inteligible para todos los miembros de una empresa	Su diseño permite utilizar puntuaciones en escalas graficas de fácil comprensión.
Manejan un criterio generalizado de los factores a evaluar	Focaliza los esfuerzos del comportamiento futuro de las personas basándose en habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes.
Por lo usual los modelos tradicionales	Facilidad de manejo para la persona encargada de la evaluación.
Presentan resultados globales	Permite la obtención de resultados mediante escalas de fácil comprensión
No permite comparación entre grupos, razón por la cual se producen inconsistencias	En base al fundamento anterior el modelo por escalas fomenta comparaciones las diversas áreas evaluadas
Asignación de valores inadecuados por parte de los encargados.	Permite un criterio de asignación de valores y puntuación, facilitando los procesos de evaluación entre las microempresas del sector comercial.

Fuente: (Gan y Trigines,2013)

Elaborado por: las autoras

Nota: Acorde al análisis comparativo efectuado se demostró que existen varios criterios que avalan el uso del método de evaluación de desempeño de talento humano por escalas gráficas entre las microempresas del sector servicios por su facilidad de manejo y comprensión.

12. IMPACTO ECONÓMICO, TÉCNICO Y SOCIAL

Tabla 55. Matriz de impactos

TIPO DE IMPACTO	PONDERACIÓN		
	Peso	Calificación	Ponderación
Impacto económico			
Mayor cartera de clientes	0,05	3	0,15
Incremento de ventas	0,20	3	0,6
Mayor porcentaje de utilidades	0,15	3	0,45
Presupuesto bajo para su evaluación	0,10	2	0,20
Impacto técnico	0,10	3	0,30
Nivel de manejo de los formatos	0,05	3	0,15
Facilidad en la interpretación de resultados	0, 05	3	0,15
Favorecer los procesos de detección de las falencias	0,05	4	0,20
Impacto social	0,05	3	0,15
Mayor fuente de empleos	0,10	3	0,30
Sueldos acordes a su desempeño real	0, 05	3	0,15
Mejora la calidad de atención a los usuarios	0, 05	3	0,15
TOTAL:	1		2,95

Elaborado por: Las autoras

Tabla 56. Calificación

Calificación	Interpretación
	1 Impacto mínimo
	2 Impacto medio
	3 Impacto alto
	4 Gran impacto
Peso	Interpretación
	0 Nada importante
	0,1 Muy importante

Elaborado por: Las autoras

12.1. Impacto económico

La propuesta posee un impacto económico alto debido que a través de la evaluación del desempeño del talento humano por escalas gráficas debido que los formatos son de fácil aplicación e implican bajo presupuesto; no obstante, los beneficios a obtener son innumerables debido que través de ellos se podrá detectar las deficiencias en varios aspectos de los empleados

con lo cual se mejorara la productividad laboral y por consiguiente las microempresas del sector servicios obtendrán mejores ingresos económicos.

12.2. Impacto técnico

En vista que el diseño y aplicación de la evaluación de escala escalas gráficas no requiere un alto grado de capacitación y pericia se evidenció que las estrategias de evaluación propuestas la misma tiene un impacto técnico alto porque a través de la mismos se estará contribuyen a mejorar el aspecto técnico en el proceso de evaluación de los directivos y empleados.

12.3. Impacto social

El impacto social se produce porque la propuesta estuvo dirigida hacia los propietarios y empleados del sector comercial del cantón La Maná y a través de las evaluaciones del desempeño de los mismos se pretende mejorar la prestación de servicios hacia los usuarios mediante el diagnóstico de los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes para posteriormente se aplique una retroalimentación acorde a las deficiencias detectadas y con esto se logrará que se otorguen los sueldos acorde al rendimiento real de cada empelado con una ponderación de 2,95 en la escala de alto.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

El presupuesto del presente proyecto se divide en dos semestres comprendidos entre los meses de Octubre del año 2016 hasta el mes de Agosto del 2017; el cual ascenderá a un valor de \$2.313,09

Tabla 57. Presupuesto

ACTIVIDADES	Cantidad	Valor unitario	Primer semestre		Segundo semestre	
			Octubre- Febrero	Marzo -Agosto		
Recursos humanos						
• Investigadoras	2	\$100,00	\$100,00		\$200,00	
Subtotal:		\$ 100,00	\$ 100,00		\$200,00	
Recursos materiales						
Diseño de encuestas	1137	\$0,03	\$34,11			
Aplicación de encuestas	1137	\$0,10	\$113,70		\$0,00	
Tabulación y análisis de datos	1137	\$0,10	\$113,70		\$0,00	
Diseño del modelo de evaluación del desempeño del talento humano					\$400,00	
Impresiones	333	\$0,15	\$50,00		\$50,00	
Anillados	5	\$2,00	\$10,00		\$10,00	
Subtotal:		202,38	521,51		860,60	
Recursos varios						
Gastos de transportes	10,00	\$1,00	\$10,00		\$100,00	
Alimentación	14	\$3,00	\$42,00		\$42,00	
Subtotal:		\$ 4,00	\$ 52,00		\$142,00	
Recursos tecnológicos						
Internet (horas)	83	\$0,60	\$50,00		\$50,00	
Pendrives	1	\$15,00	\$15,00			
Subtotal:		\$15,60	\$65,00		\$50,00	
TOTAL: \$2.313,09		\$321,98	\$738,51		\$1.252,60	

Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- Mediante las encuestas se identificó que el 68% de los directivos de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná aplican registros manuales para el monitoreo para medir el desempeño del talento humano, donde el indicador más evaluado es el cumplimiento del trabajo y se omiten la evaluación de otros aspectos como la destrezas y actitudes.
- El grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales es bajo debido a factores como: inconformidad en la agilidad para la atención, tiempo de espera y bajo nivel de conocimiento técnico de los productos y una deficiente imagen de los empleados.
- Mediante el diseño del modelo de evaluación de desempeño del talento humano por escalas propuesto gráficas para las microempresas del sector comercial mediante cuestionarios aplicativos y prácticos enfocados a evaluar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; se logró diagnosticar las deficiencias en los propietarios y empleados con la finalidad de proceder a un proceso de retroalimentación que permitirá mejorar la prestación de servicio a sus clientes incrementando el nivel de satisfacción de los mismos.

14.2. Recomendaciones

- Es indispensable que los propietarios pongan mayor énfasis en los procesos evaluativos de su talento humano debido que el mismo contribuye a diagnosticar las deficiencias a través del cual se puede tomar medidas correctivas que permitan un mayor desempeño laboral y productividad económica y financiera de los negocios comerciales en cantón La Maná.
- Efectuar capacitaciones sobre atención al cliente en vista que el nivel satisfacción de los clientes es muy bajo, factor que afecta en gran manera el crecimiento empresarial; además se debería hacer énfasis en un plan de motivacional que incluya incentivos económicos y emocionales que generaran un mayor compromiso de los empleados hacia las empresas y por consiguiente se verá reflejado en una mejor prestación de servicios hacia los usuarios.

- Es necesario que los propietarios apliquen de forma inmediata el modelo de evaluación de desempeño del talento humano por escalas gráficas para la detección de falencias y procedan a efectuar los correctivos necesarios; para lograr éxito en el mismo se recomienda que las personas encargadas a evaluar se capaciten de manera continua con la finalidad de que este proceso se efectúe de manera adecuada y con resultados óptimos.

15. BIBLIOGRAFIA

- Accerto, (2014), Liderazgo y toma de decisiones, Editorial Grupo Planeta, Primera edición, España, 120 págs., ISBN: 978-849-063-003-7.
- Alles, M. (2015), Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, Ediciones Granica, Tercera edición, Buenos Aires, 480 págs, ISBN: 9506413177
- Arroyo, Ruth, (2012), Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud, ECOE Ediciones, Bogotá, 281 págs., ISBN: 978-958-648-756-6.
- Cáceres S., (2006), Colaboración con la política comercial de la empresa: Comercio y marketing, Ideas propias Editorial, 9506413177 págs. ISBN: 8496585719.
- Cuenca Javier. (2010). Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales. Editor INAP. Primera edición. España. 181 pág. ISBN: 978-847-088-913-416-6.
- Dessler G., (2001), Administración de personal, Octava edición, México, Editorial Pearson Educación, 700 págs., ISBN: 9684444885.
- Fleitman J., (2008), Evaluación integral para implantar modelos de calidad, Editorial Pax México, 432 págs. ISBN: 968860920.
- Gan F., Trigue J., (2013), La evaluación del desempeño individual, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, Primera edición, 180 págs. ISBN: 8499694888.
- García Solarte, M. (2009), Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. Pensamiento y Gestión, Colombia, 200 págs, ISSN 2145-941.
- Maison P., (2013). El Trabajo en la posmodernidad: Reflexiones y propuestas sobre las relaciones humanas en tiempos de la Generación. Editor Ediciones Granica, Primera edición, Buenos Aires, 176 págs. ISBN: 978-950-641-770-3.
- Jaramillo O., (2011). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Revista científica Pensamiento y Gestión, 176 págs., ISBN: 958-8041-24-3.

- Rodríguez (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Editorial UOC. Primera edición. Barcelona. 142 pág. ISBN: 978-849-788-276-7.
- Santillán M. (2010). El Modelo de Gestión de Empresas del Siglo XXI. Editorial Netbiblo. Primera edición. España. 120 págs. ISBN: 978-849-745-481-0.
- Vallejo G. (2011). Un paso adelante a la administración. Grupo Editorial Norma. Bogotá. 240 pág. ISBN: 978-958-454-063-8.
- Urdaneta M., (2010), La evaluación de desempeño y la gestión de recursos humanos, Revista RHM, 120 págs. ISBN: 15775348.

Tesis

- Alveiro 2011., “Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano”, Universidad de la Salle; Facultad de Sistemas de Información y Documentación; 21 págs.
- Arrobo J., (2013), Sistema de evaluación del desempeño del Talento Humano por Competencias de la empresa Cimpexa S.A, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Tesis de grado, 167 págs.
- Acosta L., (2011), Análisis, diseño y propuesta del subsistema de evaluación del desempeño para el personal administrativo financiero de la gerencia de exploración y producción quito de la empresa pública EP Petroecuador, Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad: Ciencias Económicas y Negocios, Tesis de grado, 137 págs.
- Iturralde J., (2011) La Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, trabajo de Graduación previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, 136 págs.
- Villagrán A., (2014) La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el volumen de la producción en la empresa Domingo Jeans del cantón Pelileo, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Trabajo de Investigación previo a la

obtención del Título de Ingeniara de Empresas, 156 págs.

15. ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos de la coordinadora

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: OÑA SINCHIGUANO

NOMBRES: BRENDA ELIZABETH

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE CIUDADANÍA: 0502972037

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Saquisilí 8 de Junio de 1985

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: La Maná

TELÉFONO CONVENCIONAL:032722016 **TELÉFONO CELULAR:** 0983748936

EMAIL INSTITUCIONAL: brenda.ona@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD:NO

DE CARNET CONADIS: NO



ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	INSTITUCIÓN	CÓDIGO DEL REGISTRO SENESCYT
TERCER NIVEL	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADORA PUBLICA AUTORIZADA	18-01-2010	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	1005-10-970970
CUARTO NIVEL	MAGISTER EN GERENCIA CONTABLE Y FINANZAS CORPORATIVAS	07-01-2016	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	1005-16-86074211

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Contabilidad y Auditoria

FECHA DE INGRESO A LA UTC: 01/11/2010

FIRMA

Anexo 2. Datos informativos de la investigadora 1.**HOJA DE VIDA****2. DATOS PERSONALES****Nombres y Apellidos:** LILIÀN MIRELLA SUÀREZ ANCHUNDIA**Lugar de nacimiento:** LOS RIOS VALENCIA**Dirección domiciliaria:** PARROQUIA EL CARMEN**Cédula de ciudadanía:** 0504121658**Nacionalidad:** ECUATORIANA**Estado civil:** SOLTERA**Teléfono móvil:** 0991491461**E-Mail:** mirellitas@hotmail.com**INSTRUCCIÓN:**

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TITULO OBTENIDO	LUGAR Y PAÍS
Primario	Escuela "Luis Andino Gallegos"	Primario	La Maná - Ecuador
Secundario	Colegio Instituto Tecnológico Superior "La Maná"	Bachiller Aplicaciones Informática	La Maná - Ecuador

Anexo 3. Datos informativos de la investigadora 2.

HOJA DE VIDA

2. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Jennifer Estefanía Cevallos Moreira
Lugar de nacimiento: La Maná
Dirección domiciliaria: Av. Saquisili y El Oro
Cédula de ciudadanía: 050360286-4
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado civil: Soltera
Teléfono móvil: 0978926240
E-Mail: Jennifer.cevallos4@utc.edu.ec



INSTRUCCIÓN:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TITULO OBTENIDO	LUGAR Y PAÍS
Primario	Unidad Educativa Bilingüe Nuevo Mundo	Primario	La Maná - Ecuador
Secundario	Colegio Insutec	Bachiller Ciencias Exactas e Informática	Quevedo - Ecuador

Anexo 4. Empresas por sectores

SECTORES	Cantidades	%	ACUMULADO
			%
Manufactura	81	7.08	7.08
Comercio	616	53.85	60.93
Servicios	443	38.72	99.65
Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)	4	0.35	100.00
Total	1,144	100.00	100.00

Fuente: Censo Económico, INEC 2014

Anexo 5. Extracto de la lista de microempresas comerciales del cantón La Maná

501714851001	CHEVEZ MUÑOZ NORMA	PERSONAS NATURALES	NOVEDADES	CARLOS LOZ	AVENIDA DE	LA MANA
501714851001	CHEVEZ MUÑOZ NORMA	PERSONAS NATURALES		CARLOS LOZ	AVENIDA DE	LA MANA
500982277001	MARTINEZ RIVERA	DEPOSITO DE PERSONAS NATURALES	DEPOSITO DE PERSONAS NATURALES	SAN PABLO	27 DE NOVIEMBRE	LA MANA
501202105001	YUPANGUI JACINTO	VENTA DE PERSONAS NATURALES	VENTA DE PERSONAS NATURALES	PRINCIPAL		LA MANA
501464820001	DIAZ BRITO HUGO RAMIRO	PERSONAS NATURALES		VIA A SELVA ALEGRE		LA MANA
501464820001	DIAZ BRITO HUGO RAMIRO	PERSONAS NATURALES		GONZALO ALVARO	LOS ALAMOS	LA MANA
500782511001	RIERA GUAM CERRAJERIA	PERSONAS NATURALES	CERRAJERIA	EUGENIO ESPINOSA	MALECON	LA MANA
501622708001	SORIA ORDOÑEZ AGROQUIMIA	PERSONAS NATURALES	AGROQUIMIA	AV. 19 DE MAYO	MANABI	LA MANA
501627822001	CEVALLOS AREVALO NARCIS	PERSONAS NATURALES		19 DE MAYO	AMERICA	LA MANA
501465579001	ESQUIVEL ESQUIVEL GLADYS	PERSONAS NATURALES	CYBER DUTY	SARGENTO VARGAS	GONZALO ALVARO	LA MANA
501465579001	ESQUIVEL ESQUIVEL GLADYS	PERSONAS NATURALES	BAZAR Y PAPERERIA	AV. 19 DE MAYO	JAIME ROLDAN	LA MANA
501326946001	HIDALGO ESPINOSA HACIENDA EL	PERSONAS NATURALES	HACIENDA EL	PRINCIPAL		LA MANA
501507230001	AMORES HINOJOSA LUZ ANA	PERSONAS NATURALES		PATUCA	VEINTISEIS DE	LA MANA
500820766001	DE LA GUERRA HERRERA VICTOR	PERSONAS NATURALES		MARCO TULLIO	LAS AMERICAS	LA MANA
501001051001	GARCIA QUEVEDO NELSON	PERSONAS NATURALES		AV. GUAYAQUIL	EUGENIO ESPINOSA	LA MANA
501001051001	GARCIA QUEVEDO NELSON	PERSONAS NATURALES		EUGENIO ESPINOSA	GUAYAQUIL	LA MANA

Anexo 6. Datos de establecimientos comerciales del cantón La Maná

AREA # 0502		LA MANA		
TIENE RUC EL ESTABLECIMIENTO		Casos	%	Acumulado %
Sí		946	81.62	81.62
No		213	18.38	100.00
Total		1,159	100.00	100.00

Anexo 7. Datos población ocupada por actividad del cantón La Maná

ACTIVIDAD	% OCUPACIÓN
Agricultura, ganadería y pesca	55,1%
Comercio	12,9%
Transporte y almacenamiento	5,5%
Industrias manufactureras	4,5%
Construcción	3,9%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3,0%
Enseñanza	2,7%
Actividades de hogar	2,6%
Administración públicas y defensa	2,4%
Otras actividades de servicio	2,2%
Otros	5,1%
TOTAL:	100%

Fuente: INEC, 2010

Anexo 8. Proyección de la población del cantón La Maná 2010-2020

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES													
2010-2020													
	Código	Nombre de canton	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
38	406	SAN PEDRO DE HUACA	7.948	8.052	8.155	8.258	8.358	8.458	8.556	8.652	8.747	8.840	8.931
39	501	LATACUNGA	176.842	179.794	182.748	185.698	188.627	191.539	194.423	197.277	200.094	202.878	205.624
40	502	LA MANA	43.580	44.824	46.093	47.383	48.691	50.019	51.366	52.728	54.104	55.496	56.905
41	503	PANGUA	22.856	23.060	23.259	23.454	23.642	23.824	23.997	24.164	24.321	24.472	24.612
42	504	PUJILI	71.762	72.632	73.494	74.345	75.179	75.998	76.795	77.573	78.328	79.062	79.772
43	505	SALCEDO	60.504	61.223	61.935	62.638	63.326	64.000	64.657	65.296	65.917	66.518	67.100
44	506	SAQUISILÍ	26.231	26.749	27.270	27.793	28.316	28.839	29.361	29.881	30.398	30.913	31.426
45	507	SIGCHOS	22.888	22.961	23.027	23.087	23.140	23.185	23.220	23.248	23.266	23.276	23.277
46	601	RIOBAMBA	234.170	237.406	240.612	243.760	246.861	249.891	252.865	255.766	258.597	261.360	264.048
47	602	ALAUSSI	46.003	45.986	45.954	45.904	45.838	45.752	45.647	45.525	45.385	45.229	45.054
48	603	COLTA	46.973	46.836	46.682	46.512	46.326	46.121	45.897	45.658	45.401	45.129	44.838
49	604	CHAMBO	12.249	12.270	12.288	12.302	12.312	12.317	12.319	12.316	12.308	12.295	12.278

Fuente: Censo, INEC, 2010

Anexo 9. Cálculo de la cantidad de empleados sector comercial

Población año 2017: 52.728* % personal ocupado en el sector comercial 12.9%

Cantidad de empleados sector comercial: 6.802 empleados

Anexo 10. Cálculo de la muestra

Muestra para los clientes de las microempresas del sector comercial

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

Desarrollo:

$$n = \frac{52.728}{(0.05)^2 (52.728-1) + 1}$$

$$n = \frac{52.728}{(0.0025) (52.727) + 1}$$

$$n = \frac{52.728}{132,82} = 396,99$$

$$n = 397$$

Muestra para los empleados de las microempresas del sector servicios

Desarrollo:

$$n = \frac{6802}{(0.05)^2 (6802-1) + 1}$$

$$n = \frac{6802}{(0.0025) (6801) + 1}$$

$$n = \frac{6802}{18,005} = 377,78$$

$$n = 378$$

Anexo 11. Formato de encuestas dirigidas a los propietarios del sector microempresarial del cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”

Objetivo: Recopilar información sobre la situación actual del desempeño del talento humano en las microempresas del sector comercial del cantón La Maná

Compromiso: Las investigadoras nos comprometemos al manejo y procesamiento de la información con absoluta reserva y confidencialidad sobre su identidad.

1. ¿Tiempo de funcionamiento de la microempresa?

1-5 años

6-11

12-16

Más de 16 años

2. Señale el segmento al que pertenece su microempresa

Construcción	<input type="checkbox"/>	Distribución de gas, electricidad	<input type="checkbox"/>	Educación	<input type="checkbox"/>
Alojamiento, comida y bebida	<input type="checkbox"/>	Inmobiliarios	<input type="checkbox"/>	Salud Humana	<input type="checkbox"/>
Transporte pasajeros	<input type="checkbox"/>	Jurídicos y contables	<input type="checkbox"/>	Esparcimiento, culturales	<input type="checkbox"/>
Transporte de fletes	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento, reparación	<input type="checkbox"/>	Otros servicios	<input type="checkbox"/>
Auxiliares de transporte	<input type="checkbox"/>	Manufactura en insumos físicos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

3.- ¿Señale la cantidad de personas que laboran en su microempresa comercial?

Una persona

Dos personas

Tres personas

Cuatro personas

Cinco personas

Más de cinco personas

4.- ¿Qué método utiliza para la selección del nuevo personal en su microempresa?

Espacios radiales	<input type="checkbox"/>
Hojas volantes	<input type="checkbox"/>
Convocatoria vía online	<input type="checkbox"/>

Especifique.....

5.- ¿Cuál método emplea para el proceso de inducción del personal de su microempresa?

Capacitaciones formales	<input type="checkbox"/>
Práctica en el trabajo	<input type="checkbox"/>
Orientación	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Qué tipo de actividades realizan para incentivar al personal?

Económicas	<input type="checkbox"/>
Productivas	<input type="checkbox"/>
Vacaciones	<input type="checkbox"/>
Ascensos	<input type="checkbox"/>
Ninguna	<input type="checkbox"/>

8.- ¿De la siguiente lista de registros cuál emplea para mantener un sistema de monitoreo de su personal?

Reloj biométrico	<input type="checkbox"/>
Cámaras	<input type="checkbox"/>
Registro manual	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Mencione cuál es la frecuencia que realizan las reuniones en su microempresa?

Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Se ha definido un modelo de evaluación del desempeño del talento en su microempresa?

Si se ha definido	<input type="checkbox"/>
No se ha definido	<input type="checkbox"/>

Anexo 12. Formato de encuestas dirigidas a los empleados del sector microempresarial del cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ.

Objetivo: Recopilar información sobre la situación del desempeño del talento humano en las Pymes del cantón La Maná

Las investigadoras nos comprometemos al manejo y procesamiento de la información con absoluta reserva y confidencialidad sobre su identidad.

1.- ¿Mencione el cargo que usted desempeña en la microempresa?

Asistente	<input type="checkbox"/>
Vendedor	<input type="checkbox"/>
Bodeguero	<input type="checkbox"/>
Auxiliar de servicios	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Mediante que método ingreso a laborar a la microempresa?

Concurso	<input type="checkbox"/>
Recomendación personal	<input type="checkbox"/>
Avisos en medios de comunicación	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Acorde a su criterio que factor incidió a la hora de ser seleccionado para laborar en la microempresa?

Experiencia laboral	<input type="checkbox"/>
Entrevista laboral	<input type="checkbox"/>
Pruebas de aptitud	<input type="checkbox"/>

4.- ¿Cómo calificaría el ambiente laboral de la microempresa en la que trabaja?

Bueno	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------

Regular
 Malo

5.- ¿Considera que la remuneración que percibe es acorde a su desempeño laboral?

Si es acorde
 Medianamente acorde
 Nada acorde

6.- ¿La empresa le brinda capacitaciones que permita mejorar su desempeño laboral?

Siempre
 A veces
 No realiza

7.- ¿La empresa le otorga algún incentivo por su trabajo?

Siempre
 A veces
 No realiza

8. ¿Qué tipo de incentivos laborales ofrece la microempresa por su rendimiento laboral?

Económico
 Ascensos laborales
 Capacitación técnica

9. ¿A través de qué método se controla su asistencia?

Reloj biométrico
 Cámaras
 Registro manual

10.- ¿Usted tiene conocimiento si la microempresa efectúa actividades de evaluación de su rendimiento laboral?

Si efectúa
 No efectúa
 Desconoce

11.- ¿Acorde a su criterio considera que es indispensable que se efectúe evaluación sobre su desempeño laboral de manera frecuente?

Acorde
 Poco acorde
 Nada acorde

Anexo 13. Formato de encuestas dirigidas a los clientes del sector microempresarial del cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ”

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes de las microempresas del sector comercial del cantón La Maná.

Compromiso: Las investigadoras nos comprometemos al manejo y procesamiento de la información con absoluta reserva y confidencialidad sobre su identidad.

1. ¿Con que frecuencia visita la microempresa comercial?

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Otro.....	<input type="checkbox"/>

2. ¿Acorde a su criterio considera que el personal que labora en la microempresa actúa acorde a principios y valores definidos?

Si actúan	<input type="checkbox"/>
No actúan	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo calificaría el nivel comunicación con el personal de la microempresa comercial?

Adecuado	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Poco adecuado	<input type="checkbox"/>
Nada adecuado	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo calificaría la agilidad del personal de la microempresa comercial?

Adecuado	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Poco adecuado	<input type="checkbox"/>
Nada adecuado	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de demora para atender sus requerimientos a la hora de adquirir un producto?

1-5 minutos	<input type="checkbox"/>
6-10 minutos	<input type="checkbox"/>
11-15 minutos	<input type="checkbox"/>
16-20 minutos	<input type="checkbox"/>
21-25 minutos	<input type="checkbox"/>

6. ¿Los productos que comercializa la microempresa satisface sus expectativas?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>

7. ¿Considera que los empleados de la microempresa reflejan una buena imagen?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>

8. ¿En base a la experiencia de la atención recibida, considera que el empleado que lo atendió posee las habilidades y capacidades para ello? Por favor asigne una calificación del 1 al 10; donde el 10 corresponde a la nota máxima de eficiencia.

1	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	7	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	8	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>

9. Considera que la persona que lo atendió posee conocimiento sobre los requerimientos técnicos del servicio solicitado?

Conocimiento alto	<input type="checkbox"/>
Conocimiento medio	<input type="checkbox"/>

Conocimiento
deficiente

10. ¿Con qué frecuencia ha tenido problemas en la atención recibida por parte del personal de la microempresa?

Frecuentemente

Poco frecuente

Rara vez

Nunca

11. ¿En caso de presentar una queja o reclamo ha recibido una respuesta rápida y oportuna?

Siempre

A veces

Nunca

12. ¿Le gustaría que la empresa emplea un modelo de evaluación del desempeño del talento humano que permita calificar al personal que los atiende?

Si

No

13. ¿Según, su criterio cuál aspecto debería mejorar en la microempresa para mejorar la calidad de atención?

Tiempo de respuesta

Relación con el cliente

Actitud de servicio

Conocimiento técnico

Anexo 14. Cronograma de Actividades: diseño del proyecto

Descripción de actividades	2016																			
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación tema de investigación		■																		
Planteamiento del problema			■																	
Tutorías y revisión			■																	
Elaboración de la información general				■																
Diseño de la descripción del proyecto y objetivos				■	■	■	■													
Recopilación de la información teórica					■	■	■													
Elaboración marco teórico									■	■	■	■								
Planteamiento preguntas científicas												■								
Tutorías y revisión													■							
Metodología y tipos de investigación														■						
Elaboración del presupuesto y cronograma de actividades															■					
Tutorías y revisión																■				
Aprobación del tutor																	■			
Designación del tribunal de lectores																		■		
Revisión y aprobación de los lectores																			■	
Sustentación del proyecto																				■

Elaborado por: Las autoras

Anexo 15. Cronograma de la ejecución del proyecto

Descripción de actividades	2017																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aplicación de encuestas	■	■																		
Manejo y procesamiento de información			■																	
Tutorías y revisión			■																	
Conclusiones y detección de falencias				■																
Diseño de la estructura de la propuesta					■															
Tutorías y revisión						■	■	■												
Diseño de los objetivos y justificación									■	■	■	■								
Presentación y análisis de los resultados del diagnóstico situacional													■							
Tutorías y revisión														■						
Aplicación de los indicadores															■					
Diseño del modelo de evaluación de desempeño del talento humano																■				
Tutorías y revisión																	■			
Elaboración impactos																			■	
Aprobación del tutor																				■
Designación del tribunal de lectores																				■
Revisión y aprobación de los lectores																				■
Sustentación del proyecto																				■

Elaborado por: Las autoras

Anexo 16. Instrumento de evaluación guía

BAZAR Y NOVEDADES “LA MANÁ SPORT”					
Datos: María López					
Cargo: Financiero					
Fecha: 05/07/207					
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ÀREA FINANCIERA					
ESCALAS DE CALIFICACIÓN:	Óptimo	Bueno	Regular	Deficiente	Puntos
	76-100	52-75	26-50	0-25	
Dominio sobre la gestión financiera de la empresa					
Para la medición de este parámetro se solicitó elaborar un presupuesto básico, balances financieros					
Presenta informes de manera puntual					
Este ítem fue evaluado mediante la presentación oportuna de los informes solicitados					
Habilidad para distribuir los recursos financieros existentes					
Este parámetro podrá ponderar el evaluador acorde a los movimientos financieros efectuados en las empresas					
Posee capacidad de análisis de la información financiera					
Solicitar que efectuó un análisis de los movimientos generados en las microempresas en los dos últimos dos meses					
Controla el nivel de efectivo en la microempresa					
Este parámetro es subjetivo y por tanto este podrá ser evaluados por una persona que evalúe los movimientos efectuados en la microempresa.					
Es cuidadoso con las fechas de cobros y pago					
Solo el evaluador podrá ponderar en este aspecto en base a comportamiento del financiero al respecto					
Evalúa de manera constante la rentabilidad de la microempresa					
Este ítem podrá ser evaluado acorde al nivel de evaluación constaste que efectuó en relación a la rentabilidad de la empresa.					
TOTAL:					
Puntaje objetivo:					

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 17. Extracto de los Estatutos de la Cámara de Comercio

CAPITULO I

CONSTITUCION, DOMICILIO Y CAPACIDAD LEGAL

Art. 1.- LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ, es una persona jurídica de Derecho Privado, que se rige por la Ley de Cámaras de Comercio, este Estatuto y su Reglamento, así como por las disposiciones pertinentes de los Códigos Civil y de Comercio.

Art. 2.- La Cámara de Comercio de La Maná, tiene su domicilio en la ciudad de La Maná, Cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, es ajena a toda actividad que no persigan a sus fines específicos y por lo tanto no podrá tratar sobre cuestiones políticas y religiosas y otras que comprometan su estabilidad y prestigio. Es obligación de la Cámara de Comercio de La Maná ejercer influencia Cívica y Cultural en los habitantes del cantón para lograr los objetivos de desarrollo socioeconómico y cultural de la comunidad.

Art. 3.- El plazo de duración de la Cámara de Comercio de la Maná es indefinido.

CAPITULO II DE LOS FINES

Art. 4.- Además de las finalidades determinadas en los Arts. 40., 50., 60., de la Ley de Cámaras de Comercio, tendrá lugar las siguientes:

- a) Velar por la defensa y desarrollo del comercio local y nacional , en sus relaciones internas y externas ;
- b) Propender el desarrollo de actividades inherentes al crecimiento y progreso de la Institución;
- c) Defender los intereses comerciales de sus afiliados, de donde quiera que provinieran las causas que los afectaren;

- d) Procurar el estricto cumplimiento de los contratos y obligaciones en los que intervengan sus afiliados, cuando para este efecto fuere solicitada ;
- e) Procurar la afiliación a la Cámara de Comercio a todos los comerciantes autorizados por la Ley, y de acuerdo a la Ley de Cámaras de Comercio del Ecuador y las Leyes que rijan la actividad comercial;
- f) Procurar la unificación de usos, costumbres y prácticas comerciales lícitas, dentro de la jurisdicción;
- g) Procurar que la relaciones comerciales de sus afiliados se desenvuelvan dentro del marco legal vigente, con armonía y equidad;
- h) Conocer y resolver los reclamos de sus afiliados contra firmas extranjeras y viceversa, cuando violen el campo legal;
- i) Servir de centro de información y consulta de las actividades mercantiles, y actuar en actos de mediación;
- j) Servir en peritajes y presentar sus buenos oficios para la solución de

problemas que fueren sometidos a la Cámara, de acuerdo con los usos y costumbres mercantiles;

- k) Actuar como amigable componedor y arbitro entre sus afiliados, proveedores, entre los particulares y operaciones mercantiles, siempre que los interesados acepten someterse a la conciliación;
- l) Cooperar con las funciones públicas y organismo estatales en la solución de problemas económicos, financieros y sociales;
- m) Propender a una preparación cultural y mercantil de los asociados, a través de seminarios, conferencias, cursos de capacitación, y actualización de conocimientos;
- n) Enmarcar su actividad dentro de la libre empresa con responsabilidad social para lograr dentro de un ambiente de trabajo confianza en el desarrollo del país;
- o) Fomentar de manera efectiva el turismo interno y externo, hacia la ciudad de La Maná, la Provincia y el país, utilizando para ello todos los medios a su alcance.
- p) Proponer reformas a la Federación Nacional de Cámaras de Comercio, respecto a leyes de carácter mercantil, tributaria así como de carácter civil, penal que vayan en beneficio de los asociados y de la comunidad:
- q) Fomentar y organizar ferias, exposiciones, convenios comerciales, tributarios, y colaborar para su realización;

CAPITULO III DE LOS MEDIOS

Art. 5.- Para la consecución de sus fines la Cámara de Comercio tiene la facultad para:

- a)** Designar comisiones;
- b)** Realizar publicaciones, propaganda, investigaciones, seminarios y talleres de trabajo;
- c)** Establecer y dirigir Escuelas o Cursos de capacitación en todas las áreas afines al desarrollo empresarial.
- d)** Expedir Reglamentos, Acuerdos y Resoluciones;
- e)** Organizar sus servicios; establecer una activa y permanente propaganda interna y externa, tendiente a informar sobre la producción cantonal para fomentar y facilitar el desarrollo de las relaciones comerciales;
- f)** Realizar investigaciones sobre asuntos económicos y mercantiles;

Anexo 18. Requisitos para afiliarse a la Cámara de Comercio La Maná

Requisitos de afiliación

- Requisitos para afiliarse a la Cámara de Comercio
- Tener RUC o RISE
- Copias de cédula y papeleta de votación
- 2 fotos tamaño carnet
- Solicitud dirigida al Presidente de la Cámara de Comercio solicitando la aceptación como socio.
- Pago de 100 dólares por derecho de afiliación

Anexo 19. Historia de la Cámara de Comercio

Aproximadamente 4000 a.c., según documentos encontrados en los territorios de Irak, Irán y Siria, revelan que ya existía una oficina que al parecer era el centro de la organización de los comerciantes de la época, cuya finalidad era poder defender y promover sus propios derechos como tales.

En esta época Surgen las primeras "corporaciones" de Artes y Oficios, las cuales servían para convocar a todos aquellos que ejercían una misma actividad, organizaban ferias y mercados. Además, crearon los primeros mecanismos disciplinarios de regulación de productos.

Más tarde en Italia se reglamentó por primera vez el registro de comerciantes, además, se clasificaron las sociedades en dos categorías: colectivas y en comandita, con ello surgió el negocio de los bancos y la letra comercial.

Esto demuestra que no sólo la actividad comercial era lo que le interesaba a cada persona que ejercía el comercio , sino que además existía una gran preocupación por organizarse e impulsar su actividad comercial a través de un organismo representativo, lo que en la actualidad se traduciría lo que es la Cámara de Comercio como Asociación o Institución que a nivel local, provincial, nacional o internacional, agrupa a los comerciantes (sean importadores, exportadores, industriales, mayorista, minoristas, etc.) con el objeto de proteger sus intereses, mejorar sus actividades comerciales sobre la base de la mutua cooperación y promover su prosperidad, así como también la de la comunidad en la cual se halla asentada.

La Cámara de Comercio de La Maná

Es una Asociación o Institución que a nivel local, provincial, nacional o internacional, agrupa a los comerciantes (sean importadores, exportadores, industriales, mayorista, minoristas, etc.) con el objeto de proteger sus intereses, mejorar sus actividades comerciales sobre la base de la mutua cooperación y promover su prosperidad, así como también la de la comunidad en la cual se halla asentada.

Misión

Toda institución debe saber cuál es el rol que le toca cumplir en la sociedad dentro del marco del servicio que brindará, siendo así la Cámara de Comercio como entidad jurídica

deberá tener una misión que satisfaga sus expectativas y la de cada uno de los miembros de la comunidad.

La Cámara de Comercio está llamada, por su naturaleza, por su historia, y por sus estatutos, a ser un referente social e institucional. Para ello, no sólo debe ser de excelencia su servicio; tiene que tener acciones que se acerquen a ese objetivo finalista que es ofrecer a la sociedad caminos y conductas dirigidas al progreso económico; al progreso comercial y empresarial.

Acercarnos a la cultura empresarial del mundo, a los esquemas de gestión de la innovación empresarial, a la innovación comercial. En definitiva, la adecuación de la vida económica a los tiempos presentes y venideros.

Por lo tanto para la estructuración de su misión, toda cámara de comercio deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Promover la libre empresa.

Representar los legítimos intereses de sus asociados

Facilitar la vinculación de oportunidades de negocios a sus asociados.

Brindar asistencia y servicios empresariales especializados

Impulsar la competitividad en una economía en creciente globalización.

Visión

Es lo que se espera ser en el futuro y dentro de un tiempo determinado, lo que implica poner esfuerzo para superar retos y lograr una nueva posición, lo que generalmente se logra con eficiencia, responsabilidad y compromiso de todos los asociados, como se diría en el campo empresarial actual con cultura organizacional de calidad.

La elaboración de la visión dependerá del grupo instituido, para nuestro criterio la visión de una Cámara de Comercio debe ser:

La excelencia de sus servicios y su permanente impulso a la competitividad de las empresas y del país, la Cámara de Comercio debe aspirar a ser reconocida como obligado referente de la sociedad civil y como una institución empresarial líder a nivel nacional e internacional.

Servicio que brinda la cámara de comercio

Asesoría Legal, en los campos tributario, comercial, laboral y otros de interés empresarial.
Proporcionar apoyo para la elaboración de contratos en forma gratuita o a bajo costo.

También brindar el servicio de Registro y Regularización de Protestos, proporcionándole asesoramiento para el levantamiento de sus protestos pendientes.

Asesoría en Comercio Exterior, estadísticas de exportaciones e importaciones (Servicio CAMTRADE), normas legales, partidas arancelarias, oportunidades de negocios, oferta y demanda de sus productos y/o servicios

Capacitación, seminarios y cursos de alta especialización para las empresas asociadas y sus trabajadores.

Difusión y Promoción, presencia activa de las empresas a través de los medios informativos

Representatividad Gremial.

Quiénes pueden afiliarse a una Cámara de Comercio

Pueden afiliarse todas las Empresas debidamente constituidas, desde las micro empresas hasta las grandes empresas, es decir toda Institución empresarial que genere actividad económica en el país puede formar parte de una Cámara de Comercio.

Misión.

La misión de la Cámara de Comercio de La Maná, es respaldar el apoyo comercial de nuestros socios mediante servicios que impulsen sus actividades, brindándoles las herramientas adecuadas para afrontar los retos actuales y futuros de la actividad productiva.

Visión.

Ser la organización gremial más eficiente, solidaria, representativa e influyente del sector público de nuestra zona y del Ecuador.

Anexo 18. Efectuando trabajo de campo: Encuestas al sector comercial microempresarial del cantón La Maná



