



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Gestión del talento humano y la creatividad en las
pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja
– Ecuador 2020**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias
Administrativas

AUTOR

Alba Mireya OCHOA CARRIÓN

ASESOR

Dr. Juan PUELL PALACIOS

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ochoa, A. (2024). *Gestión del talento humano y la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja – Ecuador 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Alba Mireya Ochoa Carrión
Tipo de documento de identidad	Cédula
Número de documento de identidad	1103147235
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-3500-537X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Juan Puell Palacios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06068877
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6605-965X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Enrique Javier Cornejo Ramírez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08201280
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Juan Puell Palacios
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06068877
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Teresa Jesús Ríos Delgado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07482660
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Guillermo David Pacheco Martínez
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	09371214
Datos de investigación	
Línea de investigación	No Aplica
Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Ecuador Provincia: Loja Cantón: Loja Latitud : 9554079N Longitud: 640613 17M
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020
<i>URL de disciplinas OCDE</i>	<i>2.02.04 - Negocios, Administración</i> http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0005-V-UPG-FCA-2024
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

En la Ciudad Universitaria, a los veintiséis días del mes de enero del año dos mil veinticuatro, siendo las ocho horas, en el enlace <https://zoom.us/j/92792203030?pwd=MDQwamg0MkxHRk9kY0dMSmdvazNXZz09> emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. ENRIQUE JAVIER CORNEJO RAMÍREZ**, e integrado por los miembros: **DR. JUAN PUELL PALACIOS (Asesor)**, **DR. GUILLERMO DAVID PACHECO MARTÍNEZ (Jurado)**, **DRA. TERESA JESÚS RÍOS DELGADO (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas, doña **ALBA MIREYA OCHOA CARRIÓN**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CREATIVIDAD EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LOJA - ECUADOR 2020”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas.

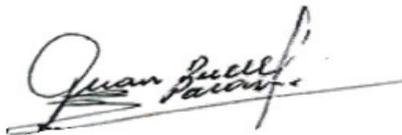
Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

CATORCE (14) APROBADO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **Otorgar** el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, a doña **ALBA MIREYA OCHOA CARRIÓN**. Se extiende la presente Acta siendo las **9:50** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



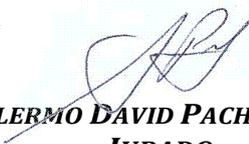
DR. ENRIQUE JAVIER CORNEJO RAMÍREZ
PRESIDENTE



DR. JUAN PUELL PALACIOS
ASESOR



DRA. TERESA JESÚS RÍOS DELGADO
JURADO



DR. GUILLERMO DAVID PACHECO MARTÍNEZ
JURADO



CERTIFICADO DE SIMILITUD

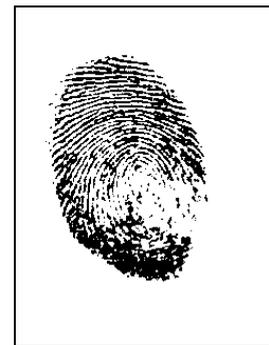
Yo, **Juan Puell Palacios** en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditado con el Dictamen N° **000103-2022-UPG-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **“Gestión del talento humano y la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja – Ecuador 2020”**, presentado por la magister **Alba Mireya Ochoa Carrión**, para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de investigación y producción intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **9%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se remite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas correspondiente.

Juan Puell Palacios

DNI: 06068877



Dedicatoria

Al todopoderoso de los bienes perfectos quien me dio la sensatez decisión en perseverar en el momento del fracaso; por lo que con la sencillez que emana de mi corazón, esta tesis está dedicada al Altísimo.

Por igual a mis progenitores, quienes me formaron con valores y sentimientos adecuados, que me han servido para perseverar, de modo excepcional a mi conyugue Darwin, a mis descendientes Darwin Steven y Rosmy Anahí y que con su amor y cariño han comprendido y hemos sobrellevado este sacrificio juntos hasta su feliz término.

La autora

Agradecimiento

Agradezco de manera muy sincera a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para la Facultad de Ciencias Administrativas y al cuerpo docente que con gran responsabilidad han sabido transmitirme sus conocimientos durante todos estos años de vida estudiantil.

En especial al doctor, Juan Puell, gracias a su apoyo incondicional he podido realizar este trabajo de tesis.

La Autora

Índice general

Dedicatoria	2
Índice general	4
Lista de Tablas	10
Lista de Ilustraciones	12
Resumen	14
Abstract	15
CAPITULO I	16
INTRODUCCIÓN	16
1.1 Situación Problemática	17
1.2 Formulación del Problema	22
1.2.1 Problema general.....	22
1.2.2 Problemas Específicos.....	22
1.3 Justificación teórica	23
1.4 Justificación práctica.....	24
1.5 Objetivos de la investigación.....	25
1.5.1 Objetivo general.....	25
1.5.2 Objetivos específicos	26
1.6 Hipótesis de la investigación.....	26
1.6.1 Hipótesis general	26
1.6.2 Hipótesis Específicas	27

1.6.3	Identificación de variables	27
CAPÍTULO II		28
2	Marco Teórico	28
2.1	Marco filosófico o epistemológico de la investigación	28
2.1.1	Nuevas filosofías gerenciales y el rol de los recursos humanos	30
2.2	Antecedentes de investigación	36
2.2.1.1	Nacional	36
2.2.1.2	Internacional.....	41
2.3	Bases Teóricas	47
2.3.1	Gestión del Talento Humano	47
2.3.1.1	Recursos y Talento Humano	47
2.3.1.2	Objetivos de la gestión del talento humano.....	52
2.3.1.3	Relevancia de GTH	53
2.3.1.4	Procedimientos en la GTH	55
2.3.2	Selección y Retención del Personal.....	57
2.3.2.1	Capacitación.....	57
2.3.2.2	La motivación	59
2.3.2.3	Aptitud	61
2.3.2.4	Responsabilidad.....	62
2.3.2.5	Innovación.....	65
2.3.2.6	Estímulos	68
2.3.2.7	Incentivo.....	69

2.3.2.8 Reconocimiento.....	71
2.3.3 Formación y Preparación del Personal	72
2.3.3.1 Aumento de auto realización	74
2.3.3.2 Mantener un trabajo de calidad	77
2.3.3.3 Proporcionar competitividad a la organización	80
2.3.3.4 Tareas de utilidad.....	81
2.3.3.5 Perfeccionamiento de habilidades.....	81
2.3.4 Evaluación y Desempeño del Personal.....	84
2.3.4.1 Satisfacción del empleado en el entorno laboral	85
2.3.4.2 Facilita a la organización en la consecución de sus metas preestablecidas.....	86
2.3.4.3 Sistemas de incentivos laborales	88
2.3.4.4 Comportamiento socialmente responsable.....	89
2.3.4.5 Diseño de evaluaciones con el fin de identificar talentos.....	91
2.3.4.6 Facilita la administración del cambio	93
2.3.5 Creatividad.....	94
2.3.5.1 Conservar la mente activa.....	97
2.3.5.2 Proporcionar confianza.....	97
2.3.5.3 El fomento de la comunicación.....	97
2.3.5.4 Organizarse para hacer varias tareas a la vez	98
2.3.5.5 Ampliación de ideas	98
2.3.5.6 Aprovechamiento de la diversidad.....	98

2.3.5.7	Impulsar al empleado para que sea un experto	98
2.3.6	Las Mipymes.....	99
2.3.6.1	<i>La Mipyme Latinoamericana</i>	100
2.3.6.2	Necesidades del talento humano y las pymes	100
2.3.6.3	Las PYMES.....	102
2.3.6.4	Importancia de las Pymes	103
CAPÍTULO III	110
3	Metodología.....	110
3.1	Tipo y diseño de la investigación	110
Unidad de análisis.....	111
3.2	Población de estudio	111
3.3	Tamaño de muestra.....	111
Selección de la muestra	112
3.4	Métodos y herramientas para recopilar información	113
Capítulo IV	116
4	Resultados y Discusión	116
4.1	Análisis e interpretación de la información.....	116
4.1.1	Revelación de datos.....	117
4.2	Prueba de Hipótesis.....	179
4.2.1	Prueba hipótesis objetivo general	180
4.2.2	Prueba hipótesis específico 1: Selección y Retención	182
4.2.3	Prueba de hipótesis específica dos: <i>Capacitación y Entrenamiento</i>	

184

4.2.4 Prueba hipótesis específico 3: Evaluación y Desempeño.	186
4.3 Presentación de Discusión de Resultados	189
4.3.1 objetivo específico 1: Selección y Retención del Personal	189
4.3.2 específico 2: Capacitación y Entrenamiento del Personal	190
4.3.3 objetivo específico 3	191
4.3.4 objetivo general: GTH	193
CAPÍTULO V	196
5 IMPACTOS	196
5.1 Propuesta: “Acciones para la gestión del talento humano y la creatividad en las Pymes de la provincia de Loja”	196
5.1.1 Fundamentos normativos	197
5.1.2 Esquema de la propuesta	198
5.1.3 Objetivo	198
5.1.4 Sinopsis de Talento Humano y Creatividad	198
5.2 Costos de implementación de la propuesta	205
5.3 Beneficios que aporta la propuesta	205
Conclusiones	208
Recomendaciones:	211
REFERENCIAS	214
Anexos	225
Anexo 1: Industrias del sector alimenticio en la provincia de Loja – Ecuador.	

.....	226
Anexo 2.- Operacionalización de variables	228
Anexo 3 Cuestionario	230
Anexo 4.- Resumen Estadístico del Cuestionario.....	233
Anexo 5.- Validación de Instrumentos.....	237

Lista de Tablas

Tabla 1: Distribución Poblacional por Cantones	113
Tabla 2: Estadísticos de Fiabilidad	116
Tabla 3: Indicador, Capacitación	119
Tabla 4: Indicador, Motivación.....	120
Tabla 5: Indicador, Aptitud	122
Tabla 6: Indicador, Responsabilidad	123
Tabla 7: Indicador, Innovación	125
Tabla 8: Indicador, Incentivo	128
Tabla 9: Indicador, Reconocimiento	129
Tabla 10: Indicador, Trabajo de Calidad.....	132
Tabla 11: Indicador, Competitividad	134
Tabla 12: Indicador, Desarrollo de Habilidades	137
Tabla 13: Indicador, Satisfacción del Ambiente Laboral.....	138
Tabla 14: Indicador, Alcanzar los Objetivos Fijados	140
Tabla 15: Indicador, Sistemas de Incentivos	141
Tabla 16: Indicador, Desarrollo del Comportamiento Responsable.....	143
Tabla 17: Indicador, Desarrollo de Pruebas que Descubran Talentos.....	144
Tabla 18: Indicador, Facilitar el Cambio	146
Tabla 19: Indicador, Reconocer las Diferencias Individuales.....	147
Tabla 20: Indicador, Realizar Buena Selección de Personal.....	149
Tabla 21: Indicador, Establecer Objetivos Específicos a cada Empleado .	150
Tabla 22: Indicador, Personalizando las Recompensas.....	152
Tabla 23: Indicador, Vincular los Incentivos con el Rendimiento.....	153

Tabla 24: Indicador, Comprobar la Equidad del Sistema	155
Tabla 25: Indicador, Mantenimiento de la Mente Activa	156
Tabla 26: Indicador, Dar Confianza al Personal	158
Tabla 27: Indicador, Incentivar el Entusiasmo	159
Tabla 28: Indicador, Fomentar la Comunicación	161
Tabla 29: Indicador, Organizarse para hacer varias Tareas a la Vez.....	162
Tabla 30: Indicador, Ampliar las Ideas	164
Tabla 31: Indicador, Aprovechar la Diversidad de Criterios	165
Tabla 32: Variable, Gestión del Talento Humano.....	168
Tabla 33: Dimensión: Selección y Retención del Personal.....	170
Tabla 34: Dimensión, Capacitación y Entrenamiento del Personal	171
Tabla 35: Dimensión, Evaluación y Desempeño del Personal	173
Tabla 36: Variable, Productividad y Creatividad	174
Tabla 37: Dimensión, Productividad	176
Tabla 38: Dimensión, Creatividad.....	177
Tabla 39: Gestión del Talento Humano	180
Tabla 40: Contraste de Hipótesis para el Objetivo General.....	181
Tabla 41: Selección y Reclutamiento del Personal.....	182
Tabla 42: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 1	183
Tabla 43: Capacitación y Entrenamiento del Personal	184
Tabla 44: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 2.....	186
Tabla 45: Evaluación y Desempeño del Personal	187
Tabla 46: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 3.....	188

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Pirámide de Maslow.....	101
Ilustración 2: Indicador, Capacitación.....	120
Ilustración 3: Indicador, Motivación	121
Ilustración 4: Indicador, Aptitud	123
Ilustración 5: Indicador, Responsabilidad	124
Ilustración 6: Indicador, Innovación	126
Ilustración 7: Indicador, Estímulo	127
Ilustración 8: Indicador, Incentivo	129
Ilustración 9: Indicador, Reconocimiento	130
Ilustración 10: Indicador, Auto Realización.....	132
Ilustración 11: Indicador, Competitividad	135
Ilustración 12: Indicador, Alcanzar los Objetivos Fijados.....	141
Ilustración 13: Indicador, Sistemas de Incentivos.....	142
Ilustración 14: Indicador, Desarrollo del Comportamiento Responsable	144
Ilustración 15: Indicador, Reconocer las Diferencias Individuales	148
Ilustración 16: Indicador, Establecer Objetivos Específicos a cada Empleado	151
Ilustración 17: Indicador, Personalizando las Recompensas.....	153
Ilustración 18: Indicador, Vincular los Incentivos con el Rendimiento.....	154
Ilustración 19: Indicador, Mantenimiento de la Mente Activa.....	157
Ilustración 20: Indicador, Dar Confianza al Personal.....	159
Ilustración 21: Indicador, Incentivar el Entusiasmo.....	160

Ilustración 22: Indicador, Fomentar la Comunicación	162
Ilustración 23: Indicador, Organizarse para hacer varias Tareas a la Vez.	163
Ilustración 24: Indicador, Ampliar las Ideas	165
Ilustración 25: Indicador, Aprovechar la Diversidad de Criterios.....	166
Ilustración 26: Indicador, Impulsar al Empleado para que sea un Experto	168
Ilustración 27: Variable, Gestión del Talento Humano.....	169
Ilustración 28: Dimensión, Selección y Retención del Personal	171
Ilustración 29: Dimensión, Capacitación y Entrenamiento del Personal	172
Ilustración 30: Dimensión, Evaluación y Desempeño del Personal	174
Ilustración 31: Variable, Creatividad	175
Ilustración 32: Dimensión, Creatividad o invención	177
Ilustración 33: Dimensión, Creatividad	178
Ilustración 34:Sinopsis de propuesta Talento Humano y Creatividad.....	198

RESUMEN

Los propósitos preparados para optimizar al talento humano, elemento clave que aporta innovación y procrear desarrollo de competencias, abre el mercado, cambia las bases de la competencia. Además, la productividad necesita un negocio relacionado con la calidad, los recursos, la producción y mejora continua. Su objetivo radica en el manifiesto de la contribución del Talento Humano con la creatividad en las medianas y pequeñas empresas de la provincia de Loja. Estudio aplicado, descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal, que midiendo las variables nos autoriza saber el grado de conocimiento sobre la comprensión de la variable gestión del talento humano y la Creatividad como variable dependiente. La muestra 349 participantes de Pymes se empleó el cuestionario con 33 interrogantes, escala de medición de cinco elecciones.

Tuvo desenlace alentador al probar las hipótesis, el estadígrafo no paramétrico de Nilton Friedman se comprobó la influencia de la creatividad del Talento Humano en sus tres dimensiones de la variable independiente empleadas en la investigación. La investigación determinó que el cálculo estadístico Fr en las diferentes pruebas de hipótesis, de la correlación de los indicadores y dimensiones, se percibió ciertas discrepancias dentro del grupo de preguntas analizadas, excepto la correlación del objetivo específico 3, como correlación perfecta; que, al ordenar las respuestas de cada indicador de la evaluación y desempeño del trabajador, se observó el mismo ordenamiento, para la variable dependiente creatividad.

Palabras Clave: Gestión del Talento Humano; Selección y Retención del Personal; Evaluación y Desempeño; Creatividad.

ABSTRACT

The purposes prepared to optimize human talent, a key element that brings innovation and procreate competence development, opens the market, changes the bases of competition. In addition, productivity needs a business related to quality, resources, production and continuous improvement. Its objective lies in the manifesto of the contribution of Human Talent with creativity in medium and small businesses in the province of Loja. Applied study, descriptive correlation, cross-sectional experimental design, that measuring the variables allows us to know the degree of knowledge about the understanding of the human talent management variable and Creativity as a dependent variable. The sample of 349 participants from SMEs used the questionnaire with 33 questions, measuring scale of five choices.

When the hypothesis was tested, the non-parametric statistician Nilton Friedman proved the influence of the creativity of Human Talent in its three dimensions of the independent variable used in the research. The research determined that the statistical calculation Fr in the different hypothesis tests, of the correlation of the indicators and dimensions, was perceived certain discrepancies within the group of analyzed questions, except the correlation of the specific objective 3, as perfect correlation; that, when ordering the responses of each indicator of the evaluation and performance of the worker, the same ordering was observed, for the dependent variable creativity.

Palabras Clave: Human Talent Management; Staff Selection and Retention; Evaluation and Performance; Creativity.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende que las organizaciones medianas y pequeñas, con la ayuda de la gestión del Talento Humano, logren mayor creatividad, esa forma que permita su crecimiento, consolidación y permanencia, y así generar valor a sus activos intangibles y obtener una fuerte ventaja competitiva y sostenible. Esto, permitirá poco a poco hacerse un lugar importante en el mercado.

En este capítulo uno comprende los motivos que han determinado realizar la investigación como la identificación del problema, así como los alcances, se plantea objetivos e hipótesis y variables, además de los supuestos que definirán la operacionalización de variables.

El segundo apartado se desarrolló de modo integral el marco Teórico el mismo que cuenta con el marco filosófico o epistemológico de referencia al tema de investigación, la recopilación de estudios preliminares, desarrollo del marco teórico que se aborda de manera amplia lo relacionado a la Gestión del Talento Humano que en seguida señalaremos con las siglas (GTH), para la Pequeña y Mediana Empresa que consecutivamente se indicará como (Pymes).

Respecto al capítulo tres tiene que ver con los métodos y técnicas de la investigación. Donde se desarrolló detalladamente el tipo de estudio, estableciendo no que es cuantitativo, a acuerdo al objetivo es aplicado y es explicativo acuerdo al grado de profundidad.

Para diseñar la investigación se recurrió al empleo de la encuesta, La población y muestra se estableció con los administradores o directivos de las Pymes, donde la proporción de muestra se estableció del total de población de Pymes registradas en las oficinas del Ministerio de la Productividad (MIPRO) en la provincia de Loja.

1.1 Situación Problemática

La trascendencia actual de las organizaciones sin importar la magnitud, su forma jurídica, su actividad o giro, radica de acuerdo a GTH, se ubica una necesidad realizar buena selección y contratación de los colaboradores, la que tendrá como impacto un excelente funcionamiento y crecimiento de toda la organización.

Los crecientes cambios del mercado laboral en las empresas presentan problemas en la selección, en la seducción y el seleccionar a sus empleados, son consecuencias de un mal reclutamiento: los costos administrativos, la pérdida de productividad, un mal ambiente de trabajo, equipos poco competentes baja creatividad, por lo que es de suma importancia conocer las causas que generan desde el inicio hasta el ofrecimiento a los candidatos para que se queden en la organización (Interim Group, 2021). Además, se observa la escasa importancia del talento humano en las Pymes, razón por la cual se presentan ciertas deficiencias en estas organizaciones presentando diferentes contextos anómalos trayendo como consecuencia situaciones de perjuicio para las empresas y las personas.

Permite resaltar que la eficiente actividad de una compañía depende de las capacidades que tengan los colaboradores que la integran, por tanto, es

indispensable potencializar la teoría que señala al Talento Humano como el activo significativo en las organizaciones, siendo el impulso que más genera valor y conocimiento dentro de las empresas (Casas, 2015).

La insuficiencia que se presentan en estas organizaciones determina la manera de investigar como es el manejo de sus funciones con la GTH, para alcanzar la prosperidad con sus colaboradores además de los beneficios, las habilidades, aptitudes y comportamientos de cada uno de los integrantes. Asimismo, los empresarios le prestan más atención a las tareas rutinarias y sus obligaciones para el mantenimiento de sus operaciones, las ventas y a la atención de sus clientes dejando poco espacio para preocuparse por el cuidado y manejo de sus colaboradores, por lo que se encuentran con los retos que deben enfrentar las Pymes al contratar y a retener a su personal como el acceso a tener personal talentoso con una contraparte de un salario bajo al promedio contratando al que se puede, mas no al indicado; situación que muchas veces se busca reducir costos trayendo consigo problemas de sobre costo, que muchas veces se expone a las sanciones; falta de contratos por escrito donde no se tiene claro las obligaciones del colaborador a realizar, las ausencias en la inscripción de los seguros y riesgos laborales posiblemente por el corto tiempo de su contrato o la falta de registro en las planillas del trabajador, por alguna enfermedad o accidentes laborales. Problemas por el incumplimiento de los pagos de salarios en casos de inspección de los órganos gubernamentales encargados.

Los directivos de las Pymes deben tomar conciencia a cerca del alcance de la GTH, los colaboradores serán más eficientes y efectivos cuando están comprometidos se tiene que hacer saber de manera detallada de como su labor de cada uno estremece en el éxito organizacional.

La investigación busca determinar de qué manera la GTH en las Pymes de Loja -Ecuador, específicamente en: la Selección, Retención, la Capacitación, el Entrenamiento del Personal, además de la Evaluación, así como el Desempeño del Personal; procedimientos para garantizar escenarios propicios para los colaboradores de las organizaciones.

De esta forma, teniendo en cuenta los lineamientos señalados por la UNMSM, con esta tesis presumo coadyuvar a los postulados de la academia además al progreso de los gremios empresariales del medio y especialmente para el país ecuatoriano.

Como se puede observar, en la coyuntura actual, es de mucha urgencia prestar atención sobre la desidia y el demérito que existe sobre el entendimiento del personal, motivo que genera descontento en los trabajadores; por tanto, el desaliento del personal, factor clave para la creatividad, así como la felicidad del trabajador. Siendo esto el fundamento la carencia de capacitación, que se evidencia en el bajo rendimiento profesional, el uso inapropiado de herramientas y maquinaria en el trabajo, las fallas en la comunicación, indudablemente, se exterioriza la degradación de la genialidad del empleado, en consecuencia, es recomendable dar relevancia a propósitos señalados a optimizar el talento humano, por ser el factor esencial en el prestigio de una organización.

También se puede percibir que a pesar que son las Pymes las que más necesitan de una selecta estructura y GTH, pero son justamente estas organizaciones las que menos lo hacen.

La reflexión sobre la GTH continúa calificándose poco más o menos reduccionista y ajustada para las prácticas y consecuencias en la empresa, camina

fuera de la instrumentación y deshumanización de la persona, convertidas en manifestaciones de gran complejidad, que se entrelazan 7 elementos influyentes categóricos, enfoque filosófico además aplicaciones provechosas. Estos elementos conforman: Las condiciones socio-política-económica del periodo histórico, la perspectiva predominante acerca de la naturaleza humana, los métodos de estructuración del empleo, la concepción del trabajo mismo, las dinámicas de las relaciones laborales, el entorno del mercado de empleo y las corrientes de pensamiento en gestión que prevalecen. Pensamiento que contribuye a una visión mucho más profundo de lo que es la Gestión humana, en otras palabras, los matices que hay que tener presente en el momento de ejecutar (Perdomo, 2015).

Hoy por hoy se viene usando la innovación y la creatividad pedestal del conocimiento, genera el desarrollo de competencias, por tanto, abre nuevos mercados, cambio de las bases de la competencia, crear dificultades a las empresas sólidas por último permitir rediseñar la industria. En el mismo orden de ideas, la productividad no se limita simplemente a aumentar la producción, sino que implica crear lo que el mercado requiere en términos de calidad de diseño, orientar el asunto de manera efectiva (elaboración de calidad) y continuar mejorando de manera constante.

Las tendencias globales que existen actualmente invitan a que las empresas dejen de efectuar técnicas y métodos tradicionales, se presentan desafíos complejos por lo que se debe tener ciertas capacidades de respuesta en actividades que estimulen la creatividad y que están deben de gestionar de manera correcta para alcanzar el éxito por lo que Murray y Mitton (2015) manifiesta en su escrito "Fomentar una mentalidad creativa en los maestros en formación de áreas de contenido mediante el uso de estrategias de alfabetización" así mismo (Alvarez,

Castillo, & Geldes, 2017) hace referencia a Kacerauskas, 2016. La creatividad se emplea para respaldar una variedad de acciones humanas, según Amabile en 2016. Para el terreno del mercado, se entiende como la incubación de ideas originales y prácticas en diversos campos. Además, se ha observado que la innovación tiene una dimensión más social que la creatividad, ya que esta última tiende a ser considerada principalmente como una actividad realizada de manera individual, concepto de creatividad compleja con características de individuos, equipos y organizaciones, como elemento básico para desarrollar habilidades competitivas individuales, empresarial y social.

El mundo en el que nos desenvolvemos nos exige crear y mantener las empresas con altos niveles de productividad como propósito claro de todos sus integrantes de tal modo que genere valor agregado, y se instauren en actores esenciales en la generación de riqueza y empleo, apoyando al desarrollo de los procesos productivos, y lograr potenciar los niveles de productividad buscado la forma de distinguirse y entrar al medio competitivo para el incremento empresarial de la región, del país y el mundo (bizneo, 2022).

Las Mypes presentan condiciones neurálgicas por la escasez del uso tecnológico, maquinaria y capacitación, sobre todo en la elaboración de sus productos, la carencia de la GTH en las formas y ejecuciones de las normas de calidad exigidas en el medio, región o por otros países, no es común poner en práctica por altos costos elevados, así como la falta de financiamiento por entidades crediticias, igualmente la mayoría de los sectores no cuentan con la mano de obra calificada y apta para lograr su objetivo final con satisfacción, manifestándose en la baja producción y calidad de sus productos.

En el contexto actual de la provincia de Loja – Ecuador, en las Pymes del sector alimenticio se observa la deficiente gestión de personal, en lo referido a las personas conforme a recurso organizacional designados al proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control de su Talento Humano de tal manera que respondan a las actividades que desarrollan cada una de las empresas en sus diversas modalidades con conocimientos experiencias motivación en sus diferentes campos. De allí la necesidad de Investigar la GTH en las Pymes con énfasis de lograr el máximo rendimiento; que apoye como parte sustancial para el funcionamiento y estructura organizacional, y que con el conocimiento del manejo del talento humano alcance una estabilidad y la supervivencia de las empresas.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo al preámbulo del acápite anterior nos permite formular las siguientes interrogantes

1.2.1 Problema general

¿Cómo la Gestión del Talento Humano contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cómo la gestión del talento humano con el reclutamiento y retención del personal, contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador?

2. ¿Cómo la gestión del talento humano con la capacitación y entrenamiento del personal, contribuye con la creatividad de la pequeñas y medianas empresas, para afrontar la competencia en la provincia de Loja – Ecuador?

3. ¿Cómo la gestión del talento humano con la evaluación y desempeño del personal, contribuye con la Creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador?

1.3 Justificación teórica

La presente investigación busca a través de cómo aplicar la teoría y los diversos conceptos de la gestión del talento humano vincula con la creatividad ya que la tendencia teórica determina evaluar a los perfiles y su desempeño en las organizaciones es así que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) orienta al mejoramiento de las PYMES por medio de programa de capacitación en gestión como estrategia, en la creación de aumentar y mejorar el empleo sobre todo en economías emergentes, de tal modo que los emprendedores puedan acrecentar su productividad siguiendo mejores procesos de contrato, recompensa y motivación de sus colaboradores, en la búsqueda de buenas relaciones con clientes y proveedores en la comunidad en que operan.

Se puede afirmar que vivimos en un mundo tecnológico y globalizado donde se han acortado las distancias, se han abierto las defensas del comercio internacional, los TLC que permiten el intercambio comercial con varios países del mundo como si fuera un mercado local, aquí las empresas compiten con otras del mundo entero con el incremento de diversos clientes, de sectores socio económicos, así como la diversidad de exposición de productos, con las exigencias de calidad, precios accesibles buscando la satisfacción y beneficio de todos (OIT, 2016)

Trabajo que se realiza con la finalidad de asumir un mejor entendimiento sobre la concepción de la gestión del talento humano y las exigencias de la creatividad para afrontar la competitividad de las organizaciones. Tarea que presenta retos para las ciencias administrativas por la sencilla razón que las personas están sujetas a ciertas influencias por diversas variables en cuanto a sus capacidades y patrones de comportamiento.

1.4 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio los resultados permiten encontrar soluciones concretas a las situaciones problemáticas de la gestión del talento humano y a la creatividad de los colaboradores de las diversas Pequeñas y Medianas Empresas en la provincia de Loja – Ecuador.

Por otro lado, las personas son la espina dorsal de toda organización y es a donde se debe orientar para alcanzar sobre las nuevas corrientes tecnológicas del presente siglo siendo la formación en la gestión empresarial del cuerpo directivo de

las Pymes la búsqueda de hacer que sus negocios sean sostenibles, aumentando las ventas y reduciendo costos, es decir de mejorar los beneficios de su empresa; siendo el rol básico identificar las mejores prácticas, formalizar capacitaciones, adquiriendo nuevos conocimientos, para cubrir las necesidades y llenar expectativas durante los procedimientos de control de calidad, así como para proporcionar asesoría técnica. Cambios que exige que el personal sea altamente competitivo, donde muchas empresas ecuatorianas han invertido en su personal para llegar a ser competitivos en sus áreas, logrando reconocimientos que según la cámara de Comercio de Guayaquil entrega a las empresas que han logrado un alto nivel de su Talento Humano.

1.5 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la presente investigación se materializan por medio de la demostración de las variables temas de estudio contenidas en el problema del estudio.

1.5.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión del talento humano contribuye con la Creatividad en las pequeñas y medianas empresas, para afrontar la competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Demostrar cómo la gestión del talento humano con el reclutamiento y retención del personal, contribuye con la creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.
2. Comprobar cómo la gestión del talento humano con la capacitación y entrenamiento del personal, contribuye con la creatividad en las pequeñas y medianas empresas, para afrontar la competitividad en la provincia de Loja – Ecuador.
3. Identificar cómo la gestión del talento humano con la evaluación y desempeño del personal, contribuye con la creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano contribuye con la creatividad en las pequeñas y medianas empresas, para afrontar la competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

1.6.2 Hipótesis Específicas

1. La gestión del talento humano con el reclutamiento y retención del personal, contribuye con Creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.
2. La gestión del talento humano con Capacitación y Entrenamiento del personal, contribuye con Creatividad en las pequeñas y medianas empresas para afrontar Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.
3. La gestión del talento humano con la evaluación y desempeño del personal contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

1.6.3 Identificación de variables

Variable independiente: Gestión del talento humano.

Variable dependiente: Creatividad.

Variable Interviniente: La Competencia de la pequeñas y medianas empresas en la provincia de Loja – Ecuador.

CAPÍTULO II

2 Marco Teórico

2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación.

En el transcurso del siglo XX y el siglo XXI el trabajador es el símbolo para las empresas. En la actualidad se ha socavado las garantías, hasta hace unas décadas era normal que las personas permanecieran por 20 o 30 años en una propia organización. Los lazos que unían al trabajador con la empresa, la fidelidad, la estabilidad de los jóvenes empleados está desvaneciéndose.

El trabajo es una acción que le pertenece a los individuos con el fin de obtener un servicio necesario. Asimismo, el trabajo tiene un significado de producción relacionado con el estudio de las fuerzas sociales. Las formas actuales de organización laboral establecen la polivalencia es decir en ampliar las tareas de tal manera que agilicen los procesos además la toma de decisiones. Por lo que podemos encontrar en los puestos de trabajo a las personas asociadas con la máquina, los equipos o las herramientas en conexión con la productividad.

En el entorno empresarial actual, se destacan tres fuerzas clave como estrategias empresariales: los clientes, la competencia y el cambio. En el siglo XXI, los recursos humanos se convierten en un recurso competitivo esencial, ya que desempeñan un papel fundamental en establecer conexiones con la clientela y

representan principio de superioridad comparativa sostenible, además de capacitación actúan como agentes de cambio de las organizaciones.

Pero esto se logra una correcta administración de personal, además de acciones y políticas por medio de perspectivas a alcanzar el bienestar propio, el bienestar social, así como la eficacia en la institución (Santoy, 2016).

El manifiesto de María Fleitas (2010) determina que, los recursos humanos en la organización lo componen factores individuales, el conocimiento, experiencia y motivación de sus empleados, por tal razón, la gestión debe orientarse a actividades de cultivar las cualidades comprensivas para transformarse en fuente de ventaja competitiva sustentable para la empresa siempre que se oriente alcanzar las siguientes cualidades: creación de valor, que sean raros y que sean inimitables.

Crea Valor. Cuando son aprovechadas al tope las habilidades, destrezas y capacidades físicas e intelectuales de los trabajadores. El valor se incrementa con la formación y capacitación de las personas. **Sean raros.** Si se obtiene elegir, formar y desarrollar personal con cualidades que faciliten tener una fuerza laboral de mayor calidad que las de los competidores. **Que sean inimitables e insustituibles.** La persona es un ser gregario actúa de acuerdo al contexto, las características de personalidad son diferentes unas de otras por lo tanto serán difíciles de imitar. La conducta de las personas en el ámbito laboral depende del clima laboral de una organización. La tecnología se compra, pero el personal no.

2.1.1 Nuevas filosofías gerenciales y el rol de los recursos humanos

Nuevos enfoques gerenciales se han desarrollado con éxito en las décadas ulteriores del S. XX en busca de alcanzar soluciones de competitividad inculcando cambios medulares en la organización del trabajo y la producción adoptando nuevos conceptos de la gestión de los recursos productivos donde el rol que adoptan las personas está en la aplicación de las filosofías administrativas que se han desarrollado los que han dejado huella en la gestión empresarial como: Control total de la calidad, justo a tiempo, reingeniería y gestión del conocimiento (Gutiérrez, Zúñiga, & González, 2018)

Cuatro principios para la calidad (Kasuga, 2001)

Carlos Kazuga Osaka mexicano japonés presidente de Yakult, SA. (elaboración y venta de productos lácteo fermentados) México quien presenta su filosofía kazuga. Conferencista de tradiciones y valores personales en el Japón, cuatro principios que hacen a una persona para tener éxito en la vida como empresario, como persona, y como empresa, los que deben seguir estos cuatro pasos: Bien ser, bien hacer, bien estar y bien tener.

Bien ser: comportamiento excelente, demostrar puntualidad, mantener la austeridad, practicar la disciplina, dedicarse al estudio, cultivar la honestidad, asumir la responsabilidad y mostrar dedicación al trabajo. Integridad: lo que no es de tu propiedad debe pertenecer a alguien más. Formación: en momentos de dificultad, la educación y el entrenamiento son fundamentales para enfrentar desafíos emergentes y descubrir enfoques innovadores. Higiene: ¿Método de corrección o estilo de vida?; la limpieza no es un castigo o una actividad para

personas de tercera clase, más bien es un valor y una obligación de todos que debe convertirse en una cultura de salud y bienestar como en el Japón.

Bien hacer: acciones ejemplares, cada tarea que emprendamos debe ser realizada con precisión (dentro de los límites de la legalidad). Realiza tus actividades con excelencia desde el momento en que te levantas, viste adecuadamente, incluso al despedirte de tu familia antes de salir a trabajar, hazlo de manera completa, como si fuera tu último adiós. Ejecuta tus labores de manera adecuada, ya que las personas que ofrecen más de lo que reciben, van a llegar al tercer principio: el bien estar. La diferencia entre lo valioso y o grandioso es naturalmente lo extra o la capacidad de las personas por el esfuerzo y el empeño según Kazuga el que gana en la vida siempre será el da, no el que pide.

Bien estar: Es el resultado de proporcionar alegría, ya que has entregado tu máximo esfuerzo a todas las personas con las que has tenido la oportunidad de interactuar hasta ahora. Experimentas alegría y satisfacción por la dedicación, la energía invertida en tus labores y la manera en que te relacionaste con los demás. Además de la remuneración normal se debe ofrecer un sueldo moral o un reconocimiento social, espiritual que gratifique a la persona.

Siguiendo los tres pasos previos orientan al último principio:

Bien tener: Posesiones valiosas, según la mentalidad japonesa, el establecimiento de nuevas empresas demanda una gran dosis de atención, cuidado y tiempo. Los primeros 20 años se asemejan a los de un bebé o a los de una empresa en pleno crecimiento; son etapas de inversión. El desafío radica en nuestro deseo de adquirir riquezas materiales de manera rápida y sencilla, sin invertir en aptitudes o competencias que, en un futuro, nos permitirán

Con respecto a la filosofía corporativa **“Ama lo que haces”** (Santoy, 2016) cita a Miya Tokumitsu (2014), quien afirma con el lema no oficial en el ámbito laboral contemporáneo es "Realiza lo que amas", ya que esto determina un sentido de individualismo. Quienes pueden trabajar en lo que aman debido a sus habilidades, creatividad o inteligencia, sostienen una actitud de "Yo trabajo haciendo lo que amo". En contraste, aquellos empleados que no encuentran enfoque ni pasión en su trabajo asumen la responsabilidad de esa situación, lo que también refleja una actitud sumisa hacia su empleador. En esta dinámica, el trabajo se convierte en una obsesión apasionada en lugar de mantener límites saludables y la disposición a cuestionar las prácticas de la empresa.

Como vieja filosofía, la única potestad para la creación se encuentra en los humanos como semejanza a Dios. Construcción cultural sometida a transformaciones de la historia que para el siglo XX que "Tatarkiewicz (1922) se refiere al concepto de "pancreacionismo" como el uso de la idea de creatividad en todas las acciones humanas que van más allá de la mera recepción. El ser humano exhibe creatividad cuando no se restringe a afirmar, repetir o imitar, sino cuando contribuye con algo propio en sus acciones", que puede agregar que el término presenta formas ambiguas que están unidos a conceptos cercanos de imaginación, inspiración o talento y otras relacionadas a las personas, capacidades, formas de productos o de trabajo Sánchez Méndez (1996) y Hernández (1997) citados por: Morales (2001)

Además, Juan Morales cita a Elliot (1991) la importancia de la creatividad por los años 60 del siglo pasado como la capacidad de resolver problemas donde el conocimiento, las técnicas y métodos que existen no brindan respuestas apropiadas, significa la resolución de problemas. La creatividad manera

independiente de la facultad divina atributo de la naturaleza Bergson (1985) y la capacidad humana Sánchez Méndez (1996) como propiedad de la mente surgen los problemas (Morales, 2001)

La teoría de la producción artística en la antigua Grecia, relacionada con el concepto de furor (*enthousiasmos*), mencionado por Empédocles en el siglo V a. C., une este furor con las artes imitativas como la pintura, la música, la literatura y la poesía; estas últimas son consideradas como formas secundarias de arte. Sin embargo, Demócrito también asoció este furor artístico tanto con la noción de locura (manía) como con la inspiración divina (López de Leyva, 2019).

Sócrates, un fiel portavoz de la visión artística democrítea, en su diálogo "Ion", condiciona el acto de creación artística a la posesión, y contrapone el don creativo a la acción basada en la inteligencia. En palabras de Sócrates: "Porque el poeta es una entidad ligera, alada y sagrada, y no puede entrar en el estado de poesía hasta que esté poseído por la divinidad, hasta que esté fuera de sí y haya perdido la razón. Mientras retenga este don, el ser humano es incapaz de componer poesía y profecía" (Platón, 1990), citado por López de Leyva en (2019).

La carencia de inteligencia durante el proceso creativo, considerada como el núcleo esencial del poema épico, está simbolizada en la vivencia de posesión o divinidad. Únicamente en estos estados se manifiesta la auténtica generación artística: "No es gracias a una habilidad técnica que son capaces de expresarse de esta manera, sino debido a un poder divino, ya que, si supieran cómo hablar elogiosamente de algo basados en una técnica, también serían capaces de hacerlo para todas las cosas". En el contexto de la Apología de Sócrates, "De este modo, también llegué a darme cuenta en poco tiempo de que los poetas no realizan lo que

hacen por sabiduría, sino debido a ciertas habilidades innatas y a un estado de inspiración, similar a los adivinos y a quienes pronuncian oráculos. Estos últimos, en efecto, expresan muchas cosas hermosas, pero desconocen el significado de lo que dicen" (Platón, 1990), citado por López de Leyva en (2019).

Si la antigua tradición griega concibió la creatividad como el resultado de un acto de posesión, ya sea relacionado con fuerzas demoníacas o con la inspiración divina, San Agustín de Hipona despoja esta narrativa de cualquier elemento esotérico y relaciona la creatividad con la inspiración divina, según lo menciona (Argulol, 1984, como se cita en López de Leyva, 2019). Frente a la noción de que el acto creativo implica una especie de enajenación, ya sea en forma de posesión demoníaca o a través de la inspiración divina, hay otra interpretación que rechaza la idea de atribuir trascendencia a tales actos. Esta interpretación propone una teoría de la inspiración creativa que ganó popularidad durante el Renacimiento, encarnada en la figura del genio creativo, particularmente a partir de mediados del siglo XVI.

Un destacado defensor de la teoría del genio es Immanuel Kant. En su obra "Crítica del juicio", que se enfoca en las capacidades del espíritu que conforman el genio, presenta una nueva perspectiva sobre la creatividad al destacar la habilidad de la imaginación creativa del genio para transformar y recrear la percepción de la realidad.

López de Leyva (2019) menciona a Huidobro (2004) y aborda las teorías de Dewey y Poincaré relacionadas con la creatividad, que se enfocan en los procesos específicos del pensamiento creativo, marcando una primera distinción respecto a la influyente teoría del genio. En contraposición a una explicación del acto creativo

basada en características innatas de ciertos individuos, estos autores favorecen la idea de que ciertos procesos cognitivos específicos juegan un papel clave en dichos actos. El filósofo pragmatista John Dewey, conocido por su concepto de "solución creativa de problemas", rechaza el idealismo y la noción de una razón solipsista independiente de la naturaleza, lo que le confiere un papel fundamental en la corriente filosófica. Dewey sostiene que "no hay un mundo creado para satisfacer los deseos de las personas".

Tanto Henri Poincaré como John Dewey proponen un enfoque que pone énfasis en el valor de la intuición al enfrentar situaciones problemáticas y proponer soluciones creativas. La teoría de la "solución creativa de problemas" se basa en la existencia de "procesos específicos del pensamiento". Poincaré (1963) defiende la creación de hechos científicos, otorgando un valor principalmente matemático y filosófico a la ciencia. Él utiliza un proceso sistemático de autoobservación para explicar cómo se desarrollan los procesos creativos. Además, propone la existencia de cuatro etapas creativas: preparación, incubación, iluminación y verificación, basadas en los procesos mentales inconscientes que operan durante las fases de incubación y de iluminación, elementos fundamentales en la manifestación de los procesos creativos.

La teoría de Friedrich Nietzsche acerca de la dialéctica entre lo apolíneo y lo dionisiaco en la creación artística se origina a partir de la antigua concepción griega sobre la inspiración divina o demoníaca en el proceso creativo. Sigmund Freud y Friedrich Nietzsche, de manera similar, retoman estas antiguas teorías griegas y las enriquecen con nuevas perspectivas. El concepto de inspiración o furor, así como la noción del daimon como una fuerza externa y ajena a nuestra voluntad, toma forma a través del concepto de inconsciente.

Erich Fromm se preocupa por el contraste entre el síndrome de crecimiento y el síndrome de decadencia, que refleja la relación entre creatividad, salud y autorrealización. Esto aborda la dualidad en los seres humanos entre su capacidad destructiva y su potencial creativo, amor por la vida y libertad (Rosete, 1990 como se cita en López de Leyva, 2019). Fromm propone actividades para fomentar el desarrollo personal, donde la libertad y la creatividad pueden manifestarse de forma concreta.

Estos progresos en la comprensión de recursos valiosos para la construcción de una teoría de la creatividad, según (Gaut,2010, citado en López de Leyva, 2019), están enriqueciendo de manera significativa la filosofía actual de la creatividad. Estos avances están introduciendo desafíos filosóficos que previamente habían pasado desapercibidos, y están modelando el conocimiento filosófico en torno a la creatividad, lo que justifica una reevaluación de la propia definición de creatividad. Como resultado, la creatividad emerge como un pilar fundamental para desarrollar resiliencia ante las adversidades, y a la vez, estimula una reflexión filosófica más profunda acerca de este concepto (p.27).

2.2 Antecedentes de investigación

2.2.1.1 Nacional

La tesis presentada por Chuctaya (2020) con el título “La evaluación de 360 grados y la gestión del talento humano de la Policía Nacional del Perú – 2018” de la universidad Nacional Federico Villarreal para optar el grado académico de doctor en Administración, tuvo como objetivo principal “establecer la conexión entre la

evaluación 360 y la administración del talento humano en el Departamento de Recursos Humanos". La relevancia de este estudio reside en comprender la evaluación de 360 grados de las habilidades de los miembros de la organización, abarcando aspectos como la eficacia, los estímulos, el desempeño y la formación del personal. El tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño No experimental de enfoque correlacional. La muestra de 318 profesionales oficiales de la PN, sub oficiales PN y personal civil que labora en las comisarías de la policía Nacional de Lima y Callao. Se empleó la técnica de la encuesta empleando un cuestionario como herramienta para recolectar los datos, luego fueron procesados y analizados con el programa informático estadísticos SPSS en su versión 24.0 en el que se probaron las hipótesis. Concluyó la investigación determinando que existe relación representativa entre la gestión de Talento Humano y la evaluación 360 en la dirección de RRHH de dicha institución con un $r = 0.899$, lo que autoriza pedir que exista continuidad en las labores que realizan, así como la capacitación permanente o los talleres el progreso y la excelencia.

La investigación de Castrejón (2020) en su tesis "Un Enfoque Basado en Competencias para Potenciar el Gasto Público en la Municipalidad de San Pablo" de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de doctor en Administración, cuyo objetivo fue determinar como la propuesta influye incrementar en el gasto público. Investigación aplicada, de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva explicativa proyectiva con diseño No experimental. La investigación tuvo dos etapas la primera se consiguió la información del portal del MEF y la otra parte con la colaboración municipal. La Población se determinó en cuatro municipalidades distritales de la provincia de San Pablo. La Unidad de estudio:

Constituido por una municipalidad de la provincia de San Pablo, seleccionada bajo la técnica del muestreo no probabilístico basado en criterio por Conveniencia.

El trabajo consistió en la revisión de documentos relacionados con la gestión municipal, se utilizó una lista de verificación y se examinaron indicaciones de Entradas financieras, Para analizar los indicadores, se recurrió a la información obtenida de la herramienta Consulta Amigable proporcionada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Los resultados arrojaron que, de la asignación total del Presupuesto o Importe Institucional Modificado (PIM) de S/ 7,148,652.00, se logró devengar S/ 1,909,062.00, lo que equivale al 26.7%. Esto está considerablemente inferior al 70% de meta establecida, lo que ha generado una brecha social considerable del 73.29%. Llegó a la conclusión que tiene capacidad limitada para administrar el presupuesto público, por la experiencia y liderazgo del capital humano, es decir de los responsables del presupuesto para la gestión de proyectos de inversión pública.

La investigación de Saltos (2019) con la tesis “Modelo de gestión organizacional para mejorar los subsistemas de reclutamiento, selección y evaluación del personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Zona Sur de Manabí” de la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el grado académico de doctor en Administración. Con el objetivo de “Diseñar un modelo de gestión organizacional, para mejorar los subsistemas”. La investigación orientada a fomentar un servicio público eficiente y competente, en torno al objetivo de construir un Estado democrático para el Buen Vivir, donde los empleados y trabajadores son el principal recurso de las instituciones, desarrollando

especialmente las competencias de selección, reclutamiento, contratación, capacitación y evaluación de desempeño a quienes postulan para trabajar en los GAD's. Investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional con diseño cuasi-experimental empleando los Métodos Inductivo – Deductivo y Analítico – Sintético. La población fueron los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Zona Sur de Manabí, Cuya población total fue de 500 empleados, tomándose una muestra de 217 empleados. Se aplicó como instrumento el cuestionario además de la entrevista, cuyos datos fueron analizados, procesados y se presentaron en gráficos y tablas empleado el SPSS y el Excel. Por último, la investigación reveló que los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Zona Sur de Manabí carecen de herramientas para documentar procesos de talento humano. Falta claridad en la asignación de puestos, resultando en desconocimiento y duplicidad de funciones, afectando la calidad del servicio. La capacitación del personal no se lleva a cabo, limitando el desarrollo de habilidades específicas. Además, no hay un proceso adecuado de evaluación del rendimiento del personal, lo que impide establecer una jerarquía basada en habilidades y talentos reales.

La investigación de Aliaga (2018). Con el título de la tesis "La Administración del Talento Humano y su Impacto en el Compromiso Organizacional de los Empleados de la Agencia Huacho de Interbank" de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para optar el grado de doctor en administración. Tuvo como objetivo examinar la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de compromiso organizacional en los empleados y el comportamiento organizacional en la identidad bancaria. Investigación de naturaleza descriptiva correlacional, con diseño no experimental. Su población fue la totalidad de 30 empleados de la

agencia bancaria de Interbank de Huacho. Para el recojo de datos se empleó la encuesta elaborada con 38 preguntas integrada de 20 ítems para evaluar la gestión del talento humano, y para medir el compromiso organizacional, se emplearon otras 18 preguntas diseñadas para este propósito. La investigación concluyó con la evidencia contrastada mediante el estadístico Rho de Spearman que el conocimiento y el compromiso organizacional tiene un coeficiente de correlación $r = 0,730$ de magnitud: Correlación positiva alta, que las habilidades y comportamientos, así como, el enfoque del adelanto profesional tiene un coeficiente $r = 0,672$ de magnitud: Correlación positiva moderada por último la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el compromiso organizacional coeficiente de $r = 0,856$ de magnitud: Correlación positiva alta

El estudio de Intriago (2018) con su tesis titulada “La Administración de Potencial Humano y Desarrollo de Habilidades Profesionales en Instituciones de Educación Superior en Ecuador” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de doctor en administración, cuyo objetivo fue buscar el grado de relación entre la gestión del potencial humano y el desarrollo de habilidades profesionales en empleados de estas instituciones. Empleó el tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, para el diseño fue el no experimental correlacional-causal transaccional. La Población constituida por tres universidades en la Zona 4 de la provincia de Manabí, Ecuador y determinó una muestra de 290 trabajadores administrativos. Utilizó dos cuestionarios de respuesta tipo Likert para recolectar datos cada una con 25 preguntas para cada variable.

La investigación concluyó subrayando la importancia del talento humano en el crecimiento empresarial, señalando la carencia de liderazgo para mejorar el

contexto laboral. Se detectó un bajo nivel de ambiente y estímulos laborales. La administración del talento humano se vincula con competencias genéricas y de gestión, impulsando la competitividad empresarial. La hipótesis sobre la relación entre gestión del talento humano y desarrollo de competencias profesionales se confirmó mediante análisis estadísticos. Se verificaron tres hipótesis, incluyendo la influencia positiva del clima laboral en las competencias de trabajadores de Instituciones de Educación Superior de Manabí, respaldada por pruebas estadísticas chi cuadrado y reforzado con los coeficientes de $\gamma=819$ y $\text{spearman}=486$, donde estas variables están influenciadas mutuamente.

2.2.1.2 Internacional

La investigación de Castillo (2020) con el título "Creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) y sus Impactos en la Innovación y el Rendimiento Empresarial en una Economía emergente de la Universidad Politécnica de Cartagena con el propósito de optar el grado de doctor en ciencias económicas y empresariales con el objetivo de analizar y estudiar los factores que tienen influencia o limiten el desarrollo de la creatividad, en empresas en Chile. La investigación que se realizó tomando una estructura en tres estudios utilizando una muestra de 154 Pymes. Se desarrolló un trabajo de verificación bibliométrica relacionado con la creatividad en las Pymes que dio un resultado de las brechas que existen y que se pueda tener en cuenta para futuras investigaciones. En el segundo estudio se analizó la influencia de la exploración del proceso creativo y los desenlaces de la creatividad, así como la función del asumir riesgos como intermediario entre la innovación y la creatividad de los productos. Los resultados exponen la relevancia de las fases del procedimiento creativo en la creatividad en

las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), lo cual podría llevar a la formulación de políticas públicas para fomentar la creatividad. El tercer análisis se concentró en identificar los obstáculos a la creatividad en las Pymes manufactureras de Chile, investigando las barreras provenientes del entorno, de los directivos y del personal, las cuales restringen el desarrollo de la creatividad. Teniendo como resultado que el papel de innovar o crear en la tarea de la Pyme.

La investigación de Esterilla (2019) la tesis titulada "Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas" de la Universidad Tecnológica Israel Quito-Ecuador; para optar el grado de maestro en Administración Pública. El objetivo de la investigación se debe a la ausencia de un modelo de gestión de Talento Humano que se mantenga alineado a las estrategias de la organización, que construya criterios de optimización de recursos y pueda generar mayor productividad de los colaboradores en la empresa. El estudio se llevó a cabo con un enfoque mixto, que incluyó elementos cualitativos y cuantitativos. Un total de 186 personas participaron en la encuesta, además de 9 interpelados quienes realizaron interrogantes abiertas relacionadas al área de personal.

Se concluyó que implementar un modelo de Gestión de Talento Humano en Petroamazonas EP, basado en cuatro pilares: clasificación de puestos, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y seguridad ocupacional, podría alinear y fortalecer los subsistemas con la estrategia organizacional. Las encuestas mostraron que el personal conoce el área de Talento Humano, pero sus necesidades aún no están completamente cubiertas. Petroamazonas EP cuenta

con una estructura organizativa definida que guía sus procesos en concordancia con su misión, visión y estrategias.

La investigación de Pérez (2018) con el título “Educación en emprendimiento y la cultura emprendedora de los estudiantes de las Facultades de Ciencias Económicas y de Economía y Negocios de la Universidad de Cartagena y la Universidad Tecnológica de Bolívar 2006-2015” de la Universidad de Cartagena - RUDECOLOMBIA para optar el grado de doctor en Ciencias de la Educación, con el objetivo, de Analizar la educación en emprendimiento impartida durante los años 2006 al 2015 en las facultades de Ciencias Económicas y de Economía y Negocios de las dos Universidades, como potenciadora de desarrollo y bienestar en sus estudiantes, egresados y en el contexto local. Investigación de enfoque mixto, de tipo descriptivo y explicativo, con el fin de conocer las percepciones acerca de la educación en emprendimiento recibida, las capacidades, el capital, las competencias y la cultura emprendedora en sus estudiantes.

Se involucraron en el estudio estudiantes de la Universidad de Cartagena inscritos en las disciplinas de Administración de Empresas, Administración Industrial, Contabilidad y Economía, así como también estudiantes de la Universidad Tecnológica de Bolívar en programas de Ingeniería Industrial. La muestra consistió en 354 estudiantes, 356 graduados, 11 miembros directivos y 9 personal administrativo. Además, participaron cinco peritos educadores en emprendimiento y dos empresarios de éxito. Estos últimos colaboraron en la definición precisa de los indicadores relacionados con las capacidades de emprender de los alumnos de las universidades de estudio. la información

obtenida, se procesó utilizando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), programa para el análisis y tratamiento estadístico y la herramienta Microsoft Excel 2016.

La investigación concluyó que la educación en emprendimiento y la motivación que realizan las facultades contribuyen con la creación de ideas que se ponen en práctica y realizan un mantenimiento en 213 negocios en un 100% en el ámbito de las Pymes, se encontraron 174 empresas, lo que representa el 81.69% del total, que están dentro del sector de servicios. Entre estas, se estima que 146 empresas tienen entre 0 y 10 empleados cada una, mientras que 21 emprendedores anticipan la creación de entre 11 y 49 nuevos puestos de trabajo por empresa. En términos potenciales, estas acciones podrían generar un rango de empleo mínimo de 377 y una frontera de 2,489 a lo largo de los 3 años posteriores

El trabajo de Guarnizo (2018) con el título “Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior” de la Universidad Técnica de Ambato, para optar el grado de Magister Gestión de Talento Humano con el objetivo de Determinar las competencias y las habilidades gerenciales que poseen las autoridades académicas y administrativas de la Universidad Técnica de Ambato como eje fundamental en una mejor gestión del talento humano, estudio que señala los ineficientes modelos de gestión por competencias y de habilidades gerenciales que aplica la institución. Investigación de tipo Cualitativa cuantitativa, se empleó la Investigación de Campo, Bibliográfica y Documental, con diseño no experimental de nivel relacional. La Muestra se eligió

en dos partes 268 funcionarios y 269 docentes de la Universidad Técnica de Ambato, que su último dígito de la cédula termine en número par, se recogió por medio de la encuesta por medio de dos cuestionarios para cada población.

La investigación concluyó que la mayoría de la comunidad universitaria de la Universidad Técnica de Ambato percibe que las autoridades no son seleccionadas ni capacitadas adecuadamente. Exigen evaluaciones periódicas para directores y decanos. Se observa falta de interés en el desarrollo del personal y escasa participación en la planificación institucional. Las encuestas revelan carencias en habilidades de liderazgo en las autoridades académicas y administrativas, lo que afecta las operaciones diarias de la institución.

La tesis de Sevilla (2018) titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de Napo” de la Universidad Técnica de Ambato para optar el grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano, con el objetivo de Determinar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al cliente, en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo. Investigación cualitativo-cuantitativo de nivel explicativo – descriptivo, se utilizó la Investigación de campo, bibliográfica – documental, con diseño No experimental correlacional la muestra para esta investigación fue de 86 servidores del Ministerio del Ambiente y a 244 personas para lo cual se emplearon encuestas a los usuarios. El estudio concluyó con un diagnóstico sobre el contexto del ministerio del ambiente en la provincia de Napo, en la que no existen procesos de capacitación continua y ciertas falencias en el manejo de la gestión del talento humano. El análisis estadístico muestra alta confiabilidad ($\alpha=0,907$) mediante el

alfa de Cronbach. La correlación de Pearson ($r=0,695$) evidencia la relación entre gestión del talento humano y calidad del servicio. Áreas problemáticas identificadas incluyen capacitación, inducción y motivación. Propuestas incluyen un código de ética, plan de capacitación y buzones de sugerencias para mejorar el servicio al usuario.

El trabajo de Navarrete (2016) con el título “Propuesta para desarrollar el talento humano de asociaciones del Cantón Puerto López como potenciador turístico” de la Universidad Técnica de Ambato para optar el grado de Magister. El objetivo de esta investigación fue diseñar una propuesta destinada a fomentar el desarrollo del recurso humano en las asociaciones del cantón Puerto López, con el fin de impulsar la industria turística en el área. La investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva, con diseño No experimental y utilizó el método inductivo y el deductivo con la población seleccionada a 24 Asociaciones. El estudio concluyó con la evaluación de teorías vinculadas a la administración del talento humano y la gestión basada en competencias. Esto se realizó para determinar la importancia del personal en cualquier tipo de negocio y cómo influye en su rentabilidad. Se resaltó la carencia de capacitación en los distintos operadores turísticos en el cantón de Puerto López, lo que afecta su relación con los clientes y limita su capacidad para cumplir con las expectativas de quienes se incorporan a sus organizaciones, limitando su desarrollo comercial.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Gestión del Talento Humano

La administración del Talento Humano disciplina que rastrea el bienestar de logros organizacionales por lo que se necesita un esqueleto organizativo, además de ayuda coordinada sobre el ahínco de los colaboradores. Siendo los objetivos que persigue toda organización la supervivencia, búsqueda de la rentabilidad, la competitividad, la productividad etc., entre tanto, las personas también buscan sus objetivos individuales como: mejorar su calidad de vida, un salario digno, etc. Razón por la cual es de importancia que las empresas busquen a su personal que cumpla con los requerimientos y exigencias que desean alcanzar, así como el esfuerzo del equipo humano resulta fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Si los colaboradores tienen una actitud favorable para trabajar en conjunto con la organización, los objetivos se alcanzan; de lo contrario, el progreso se detiene. Por consiguiente, es imperativo que las organizaciones presten una atención esencial a su personal.

2.3.1.1 Recursos y Talento Humano

La experiencia de la labor administrativa se realiza por medio de la ejecución de las tareas administrativas se lleva a cabo a través del proceso administrativo, que engloba actividades como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Por otro lado, para que las organizaciones puedan alcanzar sus metas, es esencial contar con diversos recursos que, si se gestionan de manera adecuada, permitirán lograr los objetivos establecidos. Dentro de estos

recursos, podemos identificar tres categorías: Recursos materiales, que abarcan el capital de trabajo, la maquinaria, los muebles, las materias primas, entre otros; Recursos técnicos, que incluyen sistemas, procesos, organigramas, manuales de instrucciones, entre otros; y el Recurso humano, que involucra conocimientos, experiencias, motivación, intereses, habilidades, aptitudes, potencialidades, entre otros aspectos (Vallejo, 2016).

La evolución de las relaciones laborales con la prudencia del empleo propicio de los recursos de una organización a través del tiempo, donde los teóricos han dado sus aportes al avance del talento humano por lo que involucra varios aspectos integrales de los individuos, por encima de sus capacidades en diversas etapas teniendo en cuenta la brecha de países industrializados poniendo en desventaja competitiva en el desarrollo socioeconómico, en un contexto en el que las decisiones están concentradas en la alta dirección, las personas eran consideradas como iguales, con características uniformes que respondían a las mismas presiones y demandas. En este entorno, los trabajadores eran vistos como meras máquinas de producción, objetos de explotación en las relaciones laborales, el manejo del personal de esta época se señala "Relaciones industriales" aquí el trabajador es importante por su producción. El control de la demanda de trabajadores y su producción era llevado a cabo a través de lo que se denominaba "Administración de Recursos Humanos".

Con el surgimiento de la era del conocimiento, señalada como era de la información, donde el conocimiento tiene un cambio dramático en el tiempo, y las personas no sólo tienen el talento, poseen el conocimiento, experiencias,

motivación, aptitudes, intereses vacacionales, actitudes, habilidades, potencialidades, pero deben estar en constante innovación y actualización. Cambios que han dado origen a la globalización de la economía, donde el desarrollo de las organizaciones permite también un avance en las personas. Época donde la información se transforma creando oportunidades para nuevos productos de vanguardia sean estos tangibles o intangibles (Armas, Llanos, & Traverso, 2017). Para Chiavenato (2009), el capital financiero ya no es el recurso más crucial, sino que cede su posición al conocimiento. En la actualidad, la utilización y aplicación rentable del conocimiento se considera más valiosa que el dinero.

Administrar el talento humano es el quehacer de la institución concerniente al suministro, la capacitación, desarrollo y motivación de los colaboradores

"La administración del talento humano consiste en la función del organismo que se enfoca en proporcionar capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, mientras también busca retenerlos".

De la revisión de diversos estudiosos la gestión del talento humano reseña el proceso que incrementa y reúne nuevos integrantes a la tarea laboral, además desarrolla y retiene a un elemento humano existente. Busca esencialmente enfatizar en las personas con alto potencial que lo desarrollan, porque no solo poseen conocimientos, capacidades cognitivas, valores y personalidad que los hacen únicos entendidos como talento en su área de trabajo, los que los convierten en pilar básico y estratégico de la organización empresarial moderna, por ende, ya no son recursos sino los socios nuevos de la organización.

Igualmente, una entidad no puede progresar sin el aporte humano, ya que sus actividades se estructuran en torno a planes de acción que requieren la ejecución de las personas para lograr el éxito, siempre y cuando se haya gestionado adecuadamente su dirección. Del mismo modo, las personas actúan en concordancia con las organizaciones en las que trabajan, persiguiendo sus objetivos personales, desarrollo profesional, el sustento de sus familias y otros objetivos personales distintivos (Armas, Llanos, y Traverso, 2017).

Otro asunto relevante en el contexto ecuatoriano es la necesidad de asegurar la inclusión de grupos considerados "minoritarios" o vulnerables, ya que estas brechas deben ser reducidas mediante una adecuada gestión del talento humano en todos los sectores económicos de los países latinoamericanos.

Un aspecto más es la integración de individuos con discapacidades. Según la Organización Mundial de la Salud, hay personas en edad de trabajar con discapacidades, y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) está comprometida en promover la justicia social y garantizar que estas personas tengan acceso a empleos dignos, en igualdad de oportunidades para su reinserción laboral.

Ecuador, como nación, fomenta la inclusión mediante programas focalizados en áreas como salud, educación, formación y empleabilidad. En pos de este objetivo, el gobierno ecuatoriano establece políticas públicas con objetivos y estrategias dirigidas a facilitar la inclusión.

El segundo objetivo del Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir (PNBV) enfatiza la importancia de "fomentar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en medio de la diversidad". En este contexto de cambio, Ecuador busca

lograr la igualdad en términos de derechos y oportunidades laborales para todos los ecuatorianos, aprovechando la tecnología y enriqueciendo todas las formas y modalidades de empleo (SENPLADES, 2013).

Según lo señalado por Armas, Llanos y Traverso (2017), en relación con el objetivo número diez, que es "Promover la transformación de la estructura productiva", se propone lograrlo mediante el respaldo a la gestión del conocimiento por medio de la administración del talento humano, con el fin de generar oportunidades de empleo alineadas con sectores considerados prioritarios. En su tercera directriz, se destaca la relevancia de "Fortalecer el ámbito de los servicios para establecer y promover un empleo inclusivo".

El programa, de crear trabajo OIT, basado en tres columnas

1. Ambiente favorable relacionado a las compañías: y establecer un cerco inicial de operaciones, crecer y generar puestos de trabajo.
2. Emprendimientos y desarrollo de empresas: ayudar a emprendedores vulnerables, para comenzar y desarrollar negocios con éxito.
3. Ocupaciones sostenibles y responsables: evidenciar la conexión entre el aumento de la originalidad o creatividad y mejorar los entornos

2.3.1.2 Objetivos de la gestión del talento humano

Basándonos en las ideas de Vallejo (2016), los objetivos de la gestión del talento humano están vinculados con contribuir a la eficacia de la organización.

Estos propósitos son:

1. Facilitar que la organización alcance sus metas y cumpla con su propósito. Aportar competitividad a la organización.
2. Saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal. Suministrar a la organización individuos idóneos y motivados.
3. Seleccionar y reclutar personal adecuado para mantenerlo y mantener su motivación.
4. Aumentar la satisfacción en el trabajo, ya que la producción está estrechamente ligada a la satisfacción de las personas, que son el fundamento del éxito empresarial.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida laboral, ofreciendo autonomía en la toma de decisiones, un entorno de trabajo placentero, un ambiente familiar y seguridad laboral, convirtiendo a la organización en un lugar atractivo para retener el talento.
6. Fomentar la sinergia, trabajando juntos hacia objetivos comunes, ya sean de la organización o individuales, buscando relaciones mutuamente beneficiosas.
7. Diseñar tanto el trabajo individual como el trabajo en equipo, creando tareas significativas, agradables y motivadoras, al proporcionar excelentes condiciones laborales.
8. Reconocer y recompensar los talentos, estimulando su desempeño dentro de la empresa.

9. Evaluar su rendimiento, permitiendo la mejora continua del capital humano y el capital intelectual de las personas en la organización.

Teniendo en cuenta la GTH es la garante de la prestancia de las organizaciones de éxito basadas en el aporte del capital intelectual en la era del conocimiento, teniendo como ventaja competitiva el liderazgo efectivo del talento Humano el que asegura el cumplimiento de la misión empresarial.

2.3.1.3 Relevancia de GTH

La relevancia de la GTH es crucial en las organizaciones. Dentro de estas entidades, una serie de conflictos y desafíos emergen y necesitan ser abordados de manera inmediata por parte del personal. por eso se vuelve imperioso tener personas calificadas con las destrezas y capacidades de respuesta rápidas, así como para la resolución de problemas y conflictos.

Siendo los empleados los activos más importantes; el talento humano tiene un papel fundamental en las organizaciones debido a su capacidad de aportar creatividad y dinamismo, siendo estas personas quienes impulsan la chispa creativa en cualquier entidad, es el personal encargada del diseño y elaboración de los productos sean esto tangibles o intangibles, así como del control de la calidad en todo el proceso desde su requerimiento, su transformación hasta su distribución, la designación del patrimonio financiero, el determinar los propósitos y destrezas o manobras organizacionales.

La consecución de los objetivos organizacionales se vuelve impracticable sin la presencia de personal eficaz. El papel del director de recursos humanos radica en ejercer influencia sobre la fuerza laboral de la entidad.

El talento puede ser concebido como el resultado exitoso de la interacción de tres elementos: inteligencia o habilidades, creatividad y compromiso con las tareas asumidas y desempeñadas (López, Díaz, Segredo y Pomares, 2017).

Teniendo en consideración el progreso tecnológico derivado de la innovación en la era del conocimiento, es en este contexto donde surgen las denominadas competencias laborales, un concepto que abarca varias interpretaciones y matices.

como la “capacidad efectiva para llevar a cabo el éxito de una actividad laboral identificada”. (Tobón, 2016)

De acuerdo con Tobón (2016) determina que:

1. **Transformación del enfoque en la gestión del talento humano.** Los enfoques y modelos presentes en la administración del talento humano están arraigados en la mentalidad de la sociedad industrial. Se fundamentan en procesos de producción, con análisis detallados del presente y repeticiones de información, metas operativas y planificación formal. Es esencial evolucionar hacia modelos de gestión organizacional que se centren en los desafíos de la sociedad del conocimiento. Esto implica adoptar medidas como: a) concentrarse en las tendencias y desafíos que depara el futuro, con el fin de desarrollar soluciones novedosas para problemas; b) cambiar el enfoque de los

objetivos hacia los resultados; c) establecer modelos de planificación alternativos y flexibles, por ejemplo, emplear mapas, videos e infografías en la planificación.

2. **Revolución en el modelo de operación organizacional.** El día de hoy, la transformación organizacional suele seguir un enfoque secuencial. En contraste, la socioformación propone abandonar el método paso a paso para lograr cambios en la organización, optando en cambio por abordar diferentes niveles y aspectos simultáneamente. Esto se ajusta a las fortalezas únicas de cada organización y se lleva a cabo por parte de los equipos y miembros que la componen.
3. **Implementación del enfoque de proyectos.** Es imperativo fortalecer la implementación de proyectos, con el objetivo de abordar los desafíos contextuales y gestionar la creación de conocimiento mediante la colaboración. (Tobón, 2016).

2.3.1.4 Procedimientos en la GTH

Los contenidos tratados por la GTH radican al empleo de técnicas referentes de condiciones internas y a enfoques externos de la organización algunas que se aplican de manera directa a los individuos y otras que deberán ser analizadas para su aplicación de manera indirecta ya sea a través de los puestos en que se desempeñan.

Tomando en cuenta a Chiavenato (2007), con respecto a la aplicación de técnicas de modo indirecta, corresponde a los planes genéricos y a los puestos

de trabajo y a la aplicación directa al proceso que determina sobre la gestión del talento humano siendo algunas de estas técnicas que orientan a la obtención y racionamiento de datos (Chiavenato, 2011).

Siendo la planeación estratégica del talento humano un sistema integrado de gestión con el fin de adecuar a las personas a la estrategia institucional y la optimización del capital humano lo que establece el proceso integrador y sistémico del personal en la organización en la búsqueda de discernir, racionalizar y optimizar la plantilla de la organización, teniendo en cuenta los indicadores para llevar a cabo una auditoría integral en la gerencia de los recursos humanos para el cumplimiento de las expectativas de la organización.

Técnicas utilizadas en el proceso de gestión para la organización del trabajo apoyado en la GTH con la ayuda de Técnicas de diseño, análisis y descripción de puestos de trabajo; Higiene y seguridad ocupacional; Valuación de puestos y disciplina laboral. Por otro lado, el uso de técnicas en la gestión por competencias, además de la elección de personas teniendo en cuenta: el inventario de personal; el establecer las competencias laborales; considerar el perfil de cargo por competencias; el reclutamiento; la utilización de diversas técnicas de selección de personal, la verificación de referencias laborales y la toma de decisiones en relación con los candidatos a elegir; la incorporación / acogida; y el seguimiento del personal. Seguido del proceso de formación, capacitación; plan de carrera, proyectos de vida así como la organización que aprende; también comprende los procesos de la compensación laboral, diseño de los sistemas de pago y motivación del personal relativas al trabajo, finalmente empleando técnicas en el proceso de la evaluación del desempeño laboral con el empleo de diversos procesos de evaluación completa del cumplimiento

laboral, el uso de niveles gráficos, ocurrencias críticas, deliberación forzada y categorización por rangos, investigación de campo, distribución forzosa, autoevaluación; evaluación por objetivos, evaluación de 360° (Chiavenato, 2011).

2.3.2 Selección y Retención del Personal

La selección de personas actúa como un filtro el que permite el ingreso de unas cuantas personas a la organización con determinadas características establecidas, la elección tiene como objetivo determinar entre los postulantes registrados al más adecuado para ocupar el cargo requerido por la organización con la finalidad de mantener o superar la eficiencia y el desempeño laboral, por tanto, de la organización.

2.3.2.1 Capacitación.

Las exigencias de un mundo laboral determinan tendencias nuevas del sector empresarial en la capacitación del colaborador sobre diversos aspectos en las que se ve involucrado, para generar propuestas donde las teorías del estudio del talento humano sean dinámicas en el conocimiento de los procesos para realizar la capacitación.

Su principal integrante de las empresas, es el talento humano cuando las organizaciones invierten en capacitar a su personal, alcanza su ventaja competitiva, adquiriendo incrementar habilidades de modo eficiente con la aplicación de destrezas de manera responsable, en relación a las tareas

establecidas, donde todo el personal debe actualizar sus conocimientos de manera reiterada empleando herramientas sean estas de carácter administrativo, laboral, comercial, logístico, etc.

Se debe tener en cuenta que el código de trabajo ecuatoriano Art. 441 señala que las asociaciones de trabajadores están bajo la protección del Estado siempre que se brinden capacitación profesional a sus colaboradores (Congreso Nacional, 2017).

Es importante tener en cuenta que una elección inadecuada de personal, una formación deficiente y una falta de motivación resultan en factores limitantes para alcanzar niveles elevados de calidad y productividad en el ámbito humano de la organización (González, 2015).

Las empresas necesitan desarrollar un plan de capacitación que permita a sus trabajadores mejorar las habilidades necesarias para el trabajo en equipo. Esto se logra mediante la promoción de programas que fomenten el desarrollo de competencias interpersonales, comunicación efectiva y discusión constructiva. Asimismo, se debe impulsar la colaboración, la comprensión mutua y la empatía. Es esencial que los empleados comprendan que trabajar en equipo es un requisito en todos los niveles de la empresa, basado en la confianza, el respaldo mutuo, la comunicación espontánea y la identificación con los objetivos. Para asegurar el éxito, es necesario ofrecer formación y educación que anime al personal a participar y comprometerse, a ajustar sus actitudes y a crear las condiciones para asumir responsabilidades en su trabajo, cooperar y contribuir en los procesos de la organización, y llevar a cabo mejoras en sus labores (Montoya, 2016).

Una orientación para capacitar y definir el progreso individualizado se modifica de acuerdo al puesto de trabajo, al lugar específico, al know-how utilizado y a los objetivos operativos de la planta. Inicia con una evaluación de las habilidades disponibles a través de un análisis de necesidades, el cual proporciona información que se utiliza para diseñar cursos específicos dirigidos a la fuerza laboral. La capacitación se adapta para satisfacer las necesidades individuales de cada miembro del equipo, así como los objetivos compartidos, lo que repercute en beneficios tanto para la comunidad como para cada empleado. Al finalizar, cuando un empleado decide abandonar la compañía, lleva consigo habilidades valiosas que contribuyen a la comunidad y a futuros empleos (APREnergy, 2018).

2.3.2.2 La motivación

La motivación en el ámbito laboral es un estado interno que estimula y guía nuestros pensamientos en relación a todos los elementos que pueden inducir, sostener y dirigir el comportamiento hacia un objetivo. Estos objetivos varían según la estructura del comportamiento. Los empleados contribuyen en función de su motivación, basada en sus intereses personales, y buscan influir en la organización a la que pertenecen.

La motivación como parte esencial de nuestra vida impulsa a realizar actividades por tal razón motiva e incentiva a los colaboradores a ser rentables y productivos, es la fuerza que actúa como motor para impulsar la conducta y sacar adelante al trabajador. En la motivación sobresale tres elementos

integrados: el objeto (estimulo) que se quiere lograr. La energía (respuesta). El organismo que reacciona a una respuesta.

Existen varias teorías de autores relevantes sobre la motivación como las de Maslow, la teoría de Herzberg, David MacClelland, Adelfer, Drucker, entre otros. Las motivaciones pueden clasificarse de dos maneras: Fisiológicas que se basan en las necesidades de supervivencia y sociales que son adquiridas en el proceso de socialización que varían de acuerdo a una serie de elementos personales y del contexto.

La sensación de satisfacción en el entorno laboral es un estado emocional positivo que surge de la percepción subjetiva de las vivencias en el trabajo de una persona. Esto está caracterizado por el equilibrio resultante entre el papel que un empleado aspira desempeñar y el papel que finalmente ocupa. El cuestionario FONT Roja, utilizado en el ámbito de la salud, abarca 7 aspectos para evaluar la satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo, presión en el trabajo, relaciones interpersonales, relajación en el trabajo, adecuación al puesto, control sobre las tareas y variedad en las responsabilidades (Marín y Placencia, 2017).

Para Chiavenato (2007), el motivo se refiere a cualquier factor que impulsa a una persona a actuar de una manera específica o que origina una tendencia o conducta particular. Este impulso puede ser desencadenado tanto por estímulos externos provenientes del entorno, como por procesos mentales internos del individuo. Además, la motivación persigue la consecución de objetivos específicos, en consecuencia, el ser humano invierte energía para lograrlos.

Existe una conexión entre el desempeño laboral y el ambiente de la organización, este último influye en la motivación de una persona, reflejando una disposición de querer o desear algo. Las empresas deben buscar la manera de lograr que sus colaboradores deseen a trabajar mejor. Sin embargo, existen personas que se motivan por si solas, por tanto, es importante que el ambiente sea agradable y el trabajador se sienta identificado para ofrecer un mejor rendimiento.

El concepto de clima organizacional abarca la forma en que el entorno influye en la motivación de los participantes, describiendo las características del entorno organizacional que sus miembros perciben como dominantes en su comportamiento, lo cual da origen a diferentes formas de motivación. El clima organizacional se reconoce por manifestar estados de desapego, indiferencia e insatisfacción, e incluso en situaciones extremas puede generar descontento y agresividad. En algunos casos, los miembros pueden enfrentarse abiertamente a la organización, como en huelgas o manifestaciones (Chiavenato, 2011).

2.3.2.3 Aptitud

Están relacionada con una gran variedad de capacidades competenciales, todas relacionadas con las diversas habilidades lógico-matemáticas. En el uso cotidiano del lenguaje, la aptitud se refiere únicamente a la capacidad de una persona para llevar a cabo de manera adecuada una acción o tarea. No obstante, en el ámbito de la psicología, el término aptitud abarca tanto las capacidades cognitivas y los procesos mentales como los

aspectos emocionales de la personalidad. Es importante destacar que la aptitud está estrechamente ligada tanto a habilidades innatas como adquiridas, que se desarrollan a través de un proceso de aprendizaje y se apoyan en la inteligencia.

2.3.2.4 Responsabilidad

En el proceso de selección de personal, determina estar atento a los métodos para identificar al candidato idóneo que debe llenar el puesto de trabajo, ya que la persona tendrá la responsabilidad de ejecutar las tareas por lo que debe contar con los requisitos que se exige para tal fin, de tal modo que al realizar una buena selección se evitará disminuir la rotación de personal.

En contraste, la delineación de roles laborales consiste en una recopilación de acciones, atributos, deberes y circunstancias que definen una labor particular. Este procedimiento implica la enumeración y definición de las tareas o funciones involucradas, lo que facilita una distribución efectiva del trabajo. Este enfoque asigna responsabilidades dentro de la organización y distingue el papel de los demás empleos en la empresa. Todo esto contribuye al contenido del cargo, estableciendo qué actividades realiza el titular del puesto, cuándo las lleva a cabo, de qué manera lo hace y por qué lo ejecuta.

Además, se debe tener en cuenta que la capacitación es la herramienta primordial para utilizar los valores que posee todo ser humano, para el trabajo con responsabilidad, honestidad, conocimiento y aprendizaje, factor primordial

que se busca retribuir en el personal de acuerdo a sus esfuerzos, competencias y responsabilidades, en el que día a día se genere un ambiente laboral agradable de trabajo.

Tener un empleado responsable en su trabajo resulta un poco factible conseguir; pero cuando se logra, las organizaciones buscan la manera de mantener y retener, suelen ser los impulsores para el resto de los integrantes del equipo

Como señala Remica (2017) ocupan diez actitudes que identifican a un empleado responsable

1. Estudiar con entusiasmo todos los pormenores de la organización
2. Tratar de empoderarse de la empresa, preocupados por el futuro de la compañía
3. Generar oportunidades posibles
4. Ser proactivo, peculiaridad de las personas responsables, por anticiparse a los problemas
5. La honestidad y calidad comunicativa
6. Demostrar habilidades de desempeño no siendo arrogante
7. Inculcar al personal a ser sobresalientes
8. Capacitación permanente
9. Evitar conflictos, que favorece a mejorar el contexto laboral
10. facilitar el trabajo a los compañeros, a través del trabajo en equipo los objetivos se hacen accesibles y fáciles.

El trabajo es una actividad que además de llevar un carácter obligatorio, nos confiere los medios para poder cumplir con las necesidades esenciales del

ser humano. Además, dignifica, siendo motivo de orgullo y alegría, porque significa que somos útiles y ejemplo para otros.

En el contexto laboral la responsabilidad es sinónimo de ambiente productivo, desarrollado, que estimula a participar de modo efectivo. Al mismo tiempo, la responsabilidad, implica compromiso, una actitud responsable conlleva directamente al accionar el “hacer” pero “hacerlo bien” con dedicación para lograr buenos resultados. Es decir, ser un empleado responsable evita detrimento de energía en solucionar problemas otorga una extraordinaria sensación de orgullo, confianza y autosuficiencia que potencia seguridad y capacidad personal.

Un factor básico para desplegar la responsabilidad, implica tener aptitud y actitud. Se puede invertir dinero y tiempo en formación, pero si la persona no tiene una actitud apropiada de nada puede servir esa formación. Por consiguiente, para tener trabajadores responsables se precisa de un liderazgo responsable. Aquel que alcanza que las personas desarrollen las dos dimensiones del trabajo (la objetiva y la subjetiva) y reciban ingresos precisos. La empresa que no cuide estos tres aspectos del trabajo, no posee trabajadores con una actitud responsable en el trabajo de tal modo que se extienda al resto del equipo humano que compone la empresa (Remica, 2017).

Según Chiavenato (2011), cada vez que un gerente o ejecutivo abandona la empresa, la organización sufre la pérdida de una parte fundamental de lo que representa su motor competitivo principal para mantenerse en el mercado. Esto significa que se pierde no solo el talento y conocimiento, sino también la experiencia acumulada de un individuo, además de la inversión realizada en

su formación desde el proceso de incorporación, retención y crecimiento. Por lo tanto, una tasa elevada de rotación de personal afecta negativamente el funcionamiento eficiente de la organización. Cuando empleados con experiencia y conocimientos valiosos renuncian, es necesario encontrar reemplazos para ocupar posiciones de gran responsabilidad. Por ende, la retención del talento humano exige el cuidado especial, resaltando: los bosquejos de remuneración, las prestaciones sociales de seguridad e higiene laboral.

2.3.2.5 Innovación

El tema de innovación aparece significativo para países, empresas y personas. El innovar para las personas es un modo de resaltar ampliar su potencial y mejorar su bienestar en el trabajo. Abandonar la rutina, buscando siempre la posibilidad de hacer cosas nuevas, mejores y diferentes.

El reto de las empresas es buscar una cultura de innovar como aspecto significativo usando tiempo de trabajo a indagar nuevos proyectos apoyados en políticas de estímulo y reconocimiento por los logros en la innovación. A través de la selección de recursos humanos basados en la creatividad. Motivar la creatividad e innovación del personal de todo nivel de la empresa. La creación de equipos multidisciplinarios y multiculturales. La participación de clientes y comunidades (Casulo, 2017)

Actualmente las organizaciones y empresas estipulan su reputación en crear, innovar, descubrir e inventar a través de su capacidad que tengan las

empresas en agregar nuevos conocimientos y concebir nuevas ideas o de pensar de manera distinta.

Desde un modo pragmático, la innovación es un componente fundamental en el desempeño corporativo en busca de la supervivencia como base de su ventaja competitiva, por medio de una conducta innovadora que apoye a mejorar el rendimiento y la competitividad empresarial.

Los empleados y su conducta innovadora y creativa es la clave que las empresas desarrollen su capacidad de innovar, comportamiento que influye en factores personales y situacionales para innovar en Pymes necesitando ajustarse a un mercado en constante evolución en el que los cambios son recurrentes sobre creatividad e innovación de productos o servicios en producir nuevas ideas y/o soluciones (Noguera, 2017).

Deloitte (2018) ha elaborado estrategias de desarrollo profesional y trayectoria que se basan en la creación de oportunidades innovadoras, valorando las aptitudes y preferencias individuales. Además, promueve el establecimiento de conexiones y la adopción de una perspectiva global dentro de la organización. La compañía pone a disposición de sus empleados iniciativas que logran alinear las necesidades de la empresa con las preferencias del personal. Esto se logra otorgando a los empleados cierto control sobre sus decisiones de carrera a través de una plataforma tecnológica. Mediante esta plataforma, los profesionales pueden elegir qué acciones de desarrollo y avance quieren emprender, teniendo en cuenta sus conocimientos, su experiencia, asimismo la motivación.

El mejoramiento integral del organismo abarca la provisión de modelos de aprendizaje y crecimiento flexibles que se moldean según los intereses del empleado. Esto incluye contar con gerentes que les asignen desafíos significativos, que les ofrezcan orientación y retroalimentación. Asimismo, se valora la creación de espacios de trabajo que fomenten la colaboración y la innovación, y se asegura el acceso a líderes que inspiren y busquen el bienestar de la empresa y sus colaboradores, siendo transparentes y honestos en su enfoque.

De la misma manera, atraer y retener el mejor talento implica desarrollar una sólida, coherente e inspiradora imagen de la empresa. La inversión realizada en los empleados, como carreras de aprendizaje innovadoras, programas integrales de bienestar y nuevos enfoques de remuneración, se refleja en la calidad de los productos y servicios que estos mismos colaboradores ofrecen a los clientes diariamente (Deloitte, 2018).

Por otro lado, los entornos laborales altamente conectados están siendo inundados con herramientas de comunicación nuevas e innovadoras que se aseguran de aumentar la eficiencia. Por lo tanto, se ha establecido la intención de incorporar la inteligencia artificial y otras tecnologías al ámbito laboral, al mismo tiempo que se integran habilidades humanas como el pensamiento crítico, la creatividad y la resolución de problemas. Estas habilidades adquieren relevancia al complementar a las personas sin sustituirlas.

Numerosas organizaciones están implementando programas innovadores relacionados con el bienestar financiero, la salud mental, la alimentación y el ejercicio, la gestión del estrés, entre otros aspectos. ¿El

propósito? Elevar la productividad de los empleados y demostrar su compromiso con la felicidad de los colaboradores. Dado que la búsqueda de talento se ha convertido en una prioridad que ha evolucionado en los últimos años, las oportunidades de desarrollo y crecimiento en la empresa también necesitan adoptar nuevas formas y posibilidades para preparar a los colaboradores. Esto implica buscar la manera más adecuada para aprovechar tanto la tecnología como la experiencia acumulada de los colaboradores dentro de la organización (Deloitte, 2018).

2.3.2.6 Estímulos

La gestión sobre el talento humano cuya función es captar al personal idóneo, mantener gratificadas y estimuladas, asegurando ambientes sociales, físicos y psicológicos, en busca del progreso del capital humano, engrandeciendo las competencias del personal que labora en la empresa, incluye a la organización con los deseos y demandas de los trabajadores con la finalidad de ayudar, respaldar y ofrecer un crecimiento individual además motivar a cada trabajador como esencia valiosa para la empresa (Vallejo, 2016)

Según Armas, Llanos, y Traverso (2017) se busca el suministro para la empresa de empleados con buen entrenamiento y motivados. Además, los empleados, no solamente poseen conocimientos, sino también habilidades cognitivas, valores y rasgos de personalidad que los hacen únicos, portando un potencial de avance siempre que se cuenten con los elementos y estímulos necesarios para evolucionar en pilares fundamentales de las organizaciones.

En este proceso, dejan de ser simples recursos para convertirse en los nuevos colaboradores estratégicos de la organización (Armas, Llanos y Traverso, 2017). Por lo tanto, los empleados que han trabajado o trabajan en la empresa son los mejores promotores para atraer a más talento humano. Motivar a los trabajadores es esencial no solo para conservar el talento, sino también para obtener publicidad positiva de manera orgánica (Jericó, 2008).

Las empresas en la era actual se perfilan como organizaciones de aprendizaje que están íntimamente vinculadas con la educación y el desarrollo de sus empleados. Numerosas compañías están creando ambientes que fomentan la adquisición de conocimientos y abren oportunidades para nuevos negocios, la entrada en mercados inexplorados y la orientación de la empresa hacia un horizonte fresco (Chiavenato, 2011).

2.3.2.7 Incentivo

El testimonio señala que un factor importante que influye en la relación entre la satisfacción y la rotación de empleados es el nivel de desempeño del empleado. Es común que las organizaciones implementen medidas para conservar y motivar a su personal más destacado, creando un entorno de trabajo atractivo que involucre reconocimiento, incrementos salariales, aprecio, mejores oportunidades de ascenso, entre otros (Stephen y Timothy, 2009).

Según Chiavenato (2011), la ausencia de los empleados en el lugar de trabajo no siempre es culpa exclusiva de los trabajadores, ya que en muchas ocasiones está relacionada con aspectos de la organización. Puede ser resultado de una supervisión deficiente, agotamiento por exceso de tareas,

falta de incentivos estimulantes, carencia de condiciones laborales agradables y una integración insuficiente del empleado en la empresa.

Las organizaciones están creando programas de reconocimiento que parten de agradecer de manera espontánea hasta actividades formales con base en el sentido de las necesidades de los trabajadores por medio de esquemas de compensación teniendo en cuenta que las personas tienen motivos extrínsecos, intrínsecos y trascendentes además de la motivación de estar vinculado a una organización (Jericó, 2008).

La implementación de planes de incentivos es un componente de la responsabilidad social corporativa hacia los empleados y su desempeño. La base de estos planes radica en la actitud del empleado con respecto a los beneficios ofrecidos, las demandas sindicales, la legislación laboral y la seguridad social, entre otros factores. Un plan de incentivos sólido genera una competencia empresarial robusta para conservar, atraer o retener al personal. Para llevar a cabo su implementación, se requiere abordar diversos aspectos, como reducir la rotación de personal, elevar la motivación interna y fortalecer la seguridad laboral, entre otros aspectos (Armas, Llanos y Traverso, 2017).

Además, los gerentes hoy en día incentivan la creatividad, respaldan los procesos de innovación de productos, alientan la inventiva como la acción de usar, descubrir, además de conseguir provecho en los diversos procesos laborales (Vallejo, 2016).

2.3.2.8 Reconocimiento

Por otro lado, como factor básico para motivar es el reconocimiento a los trabajadores, para incrementar el desempeño de los colaboradores se debe de recompensar por el buen desempeño, con objetivos claros y establecer un método para medir. El vocablo recompensa implica, premio, reconocimiento y retribución por las actividades de un trabajo, la recompensa como mecanismo, que se traduce a retribución y reconocer su empeño en la empresa. Las recompensas de la empresa de los colaboradores en el quehacer del resultado del intercambio de la labor prestada. Recompensas que pueden ser monetarias, vacaciones, por algún beneficio, de reconocimiento.

La colaboración entre individuos se basa en la relación entre su contribución a sus metas personales, considerando que el aprendizaje se ajusta a la ley del estímulo que representa el reconocimiento por su labor. Los incentivos, también llamados contribuciones, estímulos o recompensas, desempeñan un papel esencial en las organizaciones como una forma de valorar el esfuerzo laboral y el proceso de aprendizaje. Las organizaciones brindan incentivos (estímulos) que corresponden a "pagos" otorgados por la organización a sus colaboradores, como salarios, premios, beneficios sociales, seguridad en el empleo y elogios, entre otros. Por otro lado, las personas proporcionan contribuciones. El equilibrio en el funcionamiento de la organización depende del intercambio entre los incentivos ofrecidos y las contribuciones realizadas, lo que beneficia a la organización en su conjunto.

El reconocimiento es un instrumento que refuerza la relación entre la empresa y sus colaboradores o trabajadores, dando lugar a cambios positivos dentro de la entidad empresarial. Cuando se reconoce a una persona como

eficiente y eficaz, se refuerzan también las acciones y comportamientos que la empresa desea fomentar entre los empleados.

"El reconocimiento es una parte crucial del elogio que cada trabajador necesita recibir de manera periódica. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito", mencionó Ricardo Pino, director de Alianzas de Centrum Católica. Reconocer el trabajo realizado no solo influye en el ánimo de los colaboradores, sino que también tiene un impacto en los líderes de la organización, contribuyendo a expandir y mejorar la satisfacción y retención de los empleados. Un trabajador que siente que su esfuerzo es valorado por otros tiende a presentar una actitud positiva, mayor confianza y habilidades para contribuir a los objetivos, lo que en última instancia genera beneficios económicos para la empresa.

2.3.3 Formación y Preparación del Personal

La formación se enfoca en mejorar las habilidades del empleado para llevar a cabo de manera eficiente las tareas que le han sido asignadas, con el objetivo de lograr resultados de alta calidad, ofrecer un servicio sobresaliente y abordar problemas de manera proactiva.

Los procesos de capacitación admiten reconocer y construir obligaciones futuras en la previsión de empleados calificados y asegurar a través de la capacitación para desarrollar el talento humano, actividades desarrolladas en jornadas de capacitación pudiendo ser para la actualización de conocimientos

o para perfeccionar las destrezas o habilidades adquiridas, complementadas con comportamientos capacidades habilidades que sirvan para las personas como también para las organizaciones

La capacitación tiene como objetivo lograr mayor rentabilidad para la organización buscando que los colaboradores alcancen una actitud positiva adquiriendo mejores o mayores conocimientos en todos los niveles de la organización de tal manera que se logren identificar y empoderar con la organización, obteniendo mejor imagen, fomentar mejor imagen e interrelaciones con los clientes internos, con el propósito de incrementar calidad del trabajo y la creatividad, así como el reducir tensiones.

Las etapas de la capacitación encierran: identificar y descubrir necesidades de los recursos para un mejor desempeño del cargo por lo cual se deben ejecutar un programa de capacitación y entrenamiento para ocupar el cargo, así como su seguimiento y evaluación al desempeño del cargo.

El proceso de inducción viene a ser el primer paso de la capacitación y se le provee al candidato para su aclimatación e integración en la cultura empresarial, que comprende el conjunto de valores, creencias, normas y actitudes compartidas por todos los miembros de la organización con la finalidad de proporcionar relaciones de desempeño para el éxito de la organización.

Etapa donde el nuevo colaborador conoce el puesto de trabajo y con quienes debe interactuar conoce también la historia de la empresa, se describe la filosofía, sus metas y objetivos, describe las prestaciones y servicios a que tiene derecho, así como sus normativas políticas y procedimientos. Luego las

empresas son encargadas de su entrenamiento capacitación con el propósito de alcanzar de manera rápida y económica mejorar la calidad y cantidad del trabajo otorgando o reforzando conocimientos y habilidades necesarias además de la motivación al personal a buscar la rentabilidad.

2.3.3.1 Aumento de auto realización

El personal a través de la capacitación, entrenamiento o el reforzamiento que aprende en contextos adecuados a conocer y buscar responsabilidad en sus labores, por lo que permite aumentar la satisfacción y la autorrealización de los empleados en el ámbito laboral, se sabe además que el personal no satisfecho no son precisamente los que producen más; sin embargo, los trabajadores descontentos procuran desvincularse de la organización, su producción es de baja calidad, con alta rotación. El sentirse feliz en la organización y feliz en el trabajo estipula el éxito de la organización.

Los empleados capacitados tendrán en gran medida la facultad de imaginar, intuir y crear en la solución de problemas, es decir se encuentran motivados al retribuir sus necesidades de haber logrado su estima y autorrealización. Teniendo en cuenta a Vallejo, (2016) hay cuatro perspectivas básicas en el talento de los individuos que evidencian la competencia personal: la habilidad, el juicio, el conocimiento y la Actitud que viene a ser el saber hacer que sucedan las cosas. La actitud de positiva de emprender faculta conseguir y alcanzar metas, proporcionar valor agregado, aceptar riesgos, alcanzar excelencia y analizar resultados, intervenir como agente de cambio, esto dispone a que una persona logre la autorrealización.

Se puede decir que la gestión de personal plantea como reto un paradigma empresarial que apunta en el empleado y sus resultados, en la medida que permite alcanzar logros, aumentar los beneficios y por ende en el bienestar personal que se encuentra junto al progreso de sus capacidades, en busca de la oportunidad de alcanzarlo, lo que aumentará la autorrealización.

La autorrealización es el impulso para transformar en lo que uno es competente incluye la evolución y progreso de sus propias capacidades. La realización personal, que corresponde a necesidades de nivel superior, se colma de manera interna, entre tanto las de nivel inferior se retribuyen externamente.

De acuerdo a las características del trabajo los estímulos se obtienen de acuerdo con los aprendizajes del individuo a través de experimentar sus competencias realizadas en su trabajo alcanzando resultados significativos de tal manera que mayor será su desempeño y satisfacción de los colaboradores, disminuyendo el ausentismo. Lo que determina la necesidad de desarrollo que tiene el individuo por el deseo de alcanzar la autoestima y la autorrealización. Lo que significa que el trabajador tiene la necesidad de experimentar los estados psicológicos de los trabajos enriquecidos, los responderán de manera positiva frente a las personas con escasa necesidad de progreso (Robbins & Judge, 2009).

Chiavenato subraya que las aspiraciones de autorrealización son las necesidades humanas más elevadas y se sitúan en el peldaño superior de la jerarquía. Estas impulsan a las personas a emplear sus habilidades y a continuar su desarrollo a lo largo de su vida como individuos. Esta inclinación

se manifiesta en el deseo innato de cada persona de evolucionar más allá de su estado actual y de alcanzar su máximo potencial. Las necesidades de autorrealización están influenciadas por la autonomía, la independencia, el autocontrol, la competencia y la plena expresión de las capacidades individuales. Además, se nutren del uso completo de las habilidades y aptitudes personales.

La satisfacción de las necesidades de autorrealización depende exclusivamente de las recompensas generadas por el individuo mismo que se da de modo intrínseco, no se observa ni se controla por otros. Sin embargo, la autorrealización asume ser ambiciosa, ya que al tener mayor satisfacción la persona, se reapparece más importante y deseará satisfacerla mejor. Pero no todos los individuos alcanzan el nivel de las necesidades de autorrealización. Esto es una conquista individual.

Las personas buscan el dinero porque les brinda la oportunidad de satisfacer diversas necesidades de la jerarquía de Maslow. El dinero actúa como una herramienta que permite adquirir numerosos bienes y servicios capaces de cumplir con múltiples exigencias personales.

Constantemente los individuos están implicados en la adaptación de una serie de contextos para satisfacer necesidades y conservar su equilibrio emocional. El adaptarse no solo está en satisfacer necesidades básicas, además el cumplimiento de las necesidades de participación en grupos sociales, aprecio o estimación y autorrealización, o necesidades principales, radica en la interacción con otras personas, especialmente aquellas que

ocupan posiciones de autoridad. Por ende, resulta crucial comprender la naturaleza de cómo las personas se adaptan o des adaptan en función de estas dinámicas (Chiavenato, 2011).

2.3.3.2 Mantener un trabajo de calidad

La mejora de la calidad y el incremento progresivo de la creatividad, así como de la productividad estipula el pedestal de la competitividad global. Los productos sean estos tangibles o intangibles involucran la exigencia de realizar un trabajo de calidad buscando la diferencia en términos de calidad y atención, estableciendo la ventaja ante los competidores. La calidad laboral especifica la creatividad de los colaboradores de la empresa y esta depende la motivación, capacitación, satisfacción y felicidad con el desarrollo de su quehacer diario.

Para mantener un trabajo con características del sistema técnico calidad existen cuatro atributos valiosos: (Camisón, Cruz, & González, 2007).

1. Presenta un enfoque sobre cómo la calidad opera y guía la toma de decisiones más efectivas. Se centra en las actividades esenciales de calidad como procesos ininterrumpidos. Comienza con las demandas del cliente y culmina cuando el cliente se encuentra complacido con el producto o servicio proporcionado.
2. El sistema técnico de calidad establece la estructura para registrar detalles, identificar acciones fundamentales y prolongadas en las conexiones entre persona, máquina e información. Esto permite que una actividad específica sea factible y comunicable en toda la organización.

3. El sistema de calidad actúa como el cimiento para administrar el alcance de las actividades de calidad, asegurando la conformidad con los requisitos y la satisfacción del cliente.
4. Asimismo, sirve como la base para impulsar mejoras en todas las actividades esenciales de calidad mediante enfoques ingenieriles.

Principios del enfoque de calidad total. Entre los identificados destacan los siguientes:

1. **Orientación al cliente** (Feigenbaum, Juran). La definición de calidad se basa en la adecuación del producto para el uso, lo que conlleva adoptar una perspectiva centrada en el cliente. En el contexto del control estadístico de la calidad, la empresa busca llevar a cabo los procesos de manera uniforme para reducir al mínimo la variabilidad, garantizando la satisfacción de los requisitos de confiabilidad, durabilidad y desempeño.
2. **Enfoque preventivo.** La evaluación de los costos relacionados con la calidad y los costos de la no calidad resalta la rentabilidad de invertir en medidas preventivas. El enfoque inspirador podría ser "incorporar la calidad tanto para diseñar el producto como del proceso".
3. **La inversión en mejoras de calidad siempre genera beneficios** (Feigenbaum, Juran, Crosby). El entendimiento de los costos de calidad (costos inevitables según Juran, precio de la conformidad según Crosby o costos de prevención y evaluación según Feigenbaum) actúa como base para evaluar su magnitud.
4. **Enfoque en la mejora continua** (Feigenbaum, Crosby, Deming). El perfeccionamiento de las especificaciones no debe resultar en incrementos sustanciales de los costos, sino más bien en el producto de

un proceso continuo de mejora que permita elevar la calidad, disminuir costos al reducir los reprocesos, los defectos y desperdicios.

5. **Control total de calidad o enfoque hacia el sistema** (Feigenbaum, Juran). La perspectiva de control de calidad total abarca toda la organización como un esfuerzo y responsabilidad holísticos. Requiere la colaboración en diseño, fabricación, instalación y mantenimiento para lograr la satisfacción del cliente en todas las etapas.
6. **Compromiso de la dirección** (Feigenbaum, Juran, Crosby). Según Juran, la gestión de la calidad debe ser parte integral del rol directivo. Feigenbaum sostiene que el liderazgo en calidad es esencial para lograr el éxito y transformar la mejora de la calidad en un hábito arraigado. El enfoque del control de calidad total implica una transformación significativa en el perfil de habilidades de los profesionales de calidad. La comprensión de conceptos financieros es crucial para enfrentar los costos asociados a la calidad y la falta de calidad.
7. **Responsabilidad del conjunto de trabajadores para mejorar la calidad** (Feigenbaum, Crosby). Se espera que los empleados asuman la responsabilidad de la calidad en su labor, reconociendo la importancia de realizar su trabajo correctamente desde el principio. De acuerdo con la perspectiva de Crosby (1979), los tres factores que contribuyen a los errores son la falta de conocimiento, la falta de atención y la carencia de recursos. Estos defectos desaparecen cuando los trabajadores están debidamente capacitados y motivados para evitar cometer errores (Camisón, Cruz y González, 2007).

2.3.3.3 Proporcionar competitividad a la organización

La mejora continua de la calidad y el progresivo fomento de la creatividad constituyen los fundamentos de la competitividad en el entorno contemporáneo. Donde las instituciones elaboran bajo un sistema abierto a través de un método colaborativo y de competencia con otras instituciones, así como su interrelación y una lucha para conservar sus mercados y dominios. Siendo la estrategia de la organización el elemento que facilita la interacción con el entorno ambiental. La estrategia se ajusta a la filosofía organizacional visión, misión y objetivos de la entidad, además de la conducta en un mundo de exigencias de cambio y dinamismo, lo que determina las capacidades que debe desarrollar el elemento más valioso de las organizaciones el talento humano

El proporcionar la competitividad, significa utilizar las habilidades, capacidades de la fuerza de trabajo, por ende, la función de personal será la de conseguir que los esfuerzos de todo el personal sean beneficiosos para clientes, socios y colaboradores. Actualmente los cambios, la incertidumbre, la competitividad, lo imprevisible configura los retos principales de la empresa.

Las estrategias de los negocios originan la competencia las que deben observarse, se trata de medir y establecer ventajas competitivas, y el reto para los gerentes de recursos humanos radica en comprender las necesidades de sus clientes y hacer contribuciones significativas, que respondan a sus problemas, desafíos y oportunidades señaladas. Buscando el empoderamiento y la transformación en un socio estratégico del negocio mediante la gestión efectiva del capital humano para impulsar y conservar la ventaja competitiva.

2.3.3.4 Tareas de utilidad

Las personas en todo el mundo están experimentando cambios constantes, y esto también se refleja en la forma en que las empresas se estructuran y operan. Uno de los desafíos más cruciales que enfrenta diariamente el gestor de recursos humanos es reclutar profesionales que puedan efectivamente llevar a cabo sus responsabilidades y trabajar de manera eficiente para alcanzar los objetivos de la organización, incluyendo las competencias laborales (las aptitudes específicas de un empleado) que son altamente solicitadas y a menudo van más allá de simplemente tener un título universitario.

Invertir tiempo en aprender nuevas habilidades resulta valioso siempre y cuando lo que se aprenda, adquiera o desarrolle se traduzca en acciones mejoradas y en nuevas oportunidades comerciales que impulsen la estabilidad de la empresa. De manera similar, las personas también pueden buscar el desarrollo de nuevas habilidades, conocimientos o herramientas para satisfacer sus aspiraciones y mantener un equilibrio en su salud mental, algo que cada organización busca fomentar.

2.3.3.5 Perfeccionamiento de habilidades

Las empresas en busca de su ventaja competitiva difícilmente imitadas será tener el talento humano con las habilidades, capacidades y competencias pretendidas centradas en satisfacer al cliente.

El fomento de conocimientos, aptitudes, experiencias, competencias y capacidades del recurso humano únicamente tendrá sentido de modo organizacional, si dichos conocimientos y desarrollo de habilidades se hallan alineados a una responsabilidad estratégica organizacional.

Ahora bien, si la renuncia de un empleado, tal vez tentado por la competencia, significa que la inversión realizada para el desarrollo de destrezas del empleado es un desperdicio para la organización en el instante que el empleado se retira.

La gerencia de recursos humanos ahora se ha vuelto consiente que los empleados competentes no poseen habilidades eternas, las destrezas se vuelven obsoletas por lo que es necesario los planes de capacitación de manera continua para el desarrollo de habilidades propias en el trabajo que se reflejan en los sucesos de conducta que tienen los colaboradores

Capacitación que debe contener de enseñar a los trabajadores el desarrollo de habilidades básicas: desde lecto-escritura, matemáticas hasta habilidades de liderazgo ejecutivo. Además de sensibilizar a los empleados que el trabajo en equipo debe ser una exigencia en toda la organización basado en la confianza y el apoyo mutuo, comprensión e identificación con los objetivos de la empresa (Montoya, 2014).

Los aportes de Robbins y Judge (2013) proponen cuatro clases: desarrollo habilidades, conocimientos fundamentales, destrezas técnicas, aptitudes interpersonales y capacidad para resolver problemas, además de recibir formación en ética.

- **Habilidades básicas.** Dada la complejidad del entorno laboral, es crucial desarrollar habilidades de comprensión lectora, escritura y competencias matemáticas, necesarias para mejorar la comunicación, facilidad para la lectura y diseño de tablas y graficas además de la confianza en sí mismos.
- **Las habilidades interpersonales:** el desempeño laboral está en relación a su capacidad de el entendimiento común para la interacción con sus compañeros, directivos, siendo necesaria la capacitación para desarrollar habilidades de comunicación efectiva, formar equipos, la capacidad de escuchar, así como participar en debates constructivos, facilita las habilidades interpersonales. Esto implica estar dispuesto a tomar riesgos, aceptar críticas constructivas, ser objetivo, otorgar el beneficio de la duda, brindar apoyo y reconocer los logros e intereses de los demás (Montoya, 2016).
- **Las competencias técnicas y funcionales:** la capacitación se orienta a desarrollar y mejorar habilidades técnicas en el personal, que cada día son más necesarias e importantes por el avance tecnológico y las nuevas estructuras organizacionales. Al mismo tiempo determinar que la formación también implica el compromiso ineludible de adoptar una actitud de cambio, basada en la premisa de que ser suficientemente competente no es suficiente y siempre se puede mejorar.

Por lo tanto, un colaborador que cultiva sus propias habilidades y adquiere competencias que lo hacen único y difícil de imitar, se convierte en una figura altamente competitiva y un valor añadido para la organización. Este tipo de personal comprometido y ansioso por aportar soluciones innovadoras aumenta la competitividad corporativa.

- **Las habilidades para resolver problemas y tomar decisiones:** se hace necesario la capacitación para el desarrollo de habilidades en los directivos y empleados para impulsar el pensamiento lógico y la capacidad para identificar problemas y oportunidades, plantear problemas, ubicar las causas, desarrollar y analizar propuestas y seleccionar soluciones con el fin de tomar una decisión de la manera de actuar. Capacitación fundamental en programas de calidad y de equipos autodirigidos. (Robbins & Judge, 2013).

Es relevante mejorar las habilidades de las competencias para una situación futura del mundo laboral, es que se encuentre capacitado en habilidades claves de temas para resolución de problemas, tomar decisiones, liderar equipos, entre otros; que permiten generar nuevas experiencias. El enfoque consiste en involucrar a los colaboradores en proyectos o tareas especiales y distintas a las que desempeñan en su rutina diaria. Trabajar en equipos de este tipo promueve el desarrollo de habilidades técnicas (Deloitte, 2018, p. 22).

2.3.4 Evaluación y Desempeño del Personal

Es la fase evaluativa y de rendición del colaborador de la empresa que admite supervisar, integrar y establecer mejoras en el comportamiento de las personas y lograr un mejor desempeño administrativo basado en las fortalezas y realizar cambios en las debilidades reveladas.

La evaluación y el desempeño puede ser utilizada con el propósito de calificar y distinguir al trabajador y al mismo tiempo permitir su desarrollo laboral por medio

de la capacitación; este proceso juega un rol fundamental en el participante de la organización, su aplicación adecuada se transforma en un medio de motivación y estímulo en el empleado que repercute en beneficiar a la organización.

2.3.4.1 Satisfacción del empleado en el entorno laboral

Para Robbins y Judge (2013), las pérdidas en la productividad y el fomento de satisfacer al trabajador en el lugar de trabajo radica en la pereza social. Establecidas por ciertas culturas sean estas dominadas por el interés personal o por sociedades colectivas.

El desempeño de los trabajadores en grupo evita la pereza social: fijan metas con un sólo propósito, incrementan la competencia intergrupala, realizan una evaluación por pares de acuerdo mediante su aporte, colaboran en equipos persiguiendo una recompensa grupal acrecentando la creatividad.

Actualmente se usa la medida de satisfacción del cliente (MSC) para evaluar el desempeño e incentivar los premios a los trabajadores teniendo en cuenta: la demostración de un compromiso con el cliente, fomentar el cambio organizacional. Siendo la razón principal que los colaboradores se encuentren enfocados en la interacción y atención con el cliente (Chiavenato, 2011, p. 315).

La teoría de Hackman y Oldham valora cinco aspectos sobre la conformidad del empleado en el ámbito de trabajo: variedad de destreza. La importancia de la tarea. La identificación con la tarea como característica básica. La autonomía y El feedback en el trabajo (Jericó, 2008, p. 182).

La evaluación del desempeño interviene en la satisfacción y rendimiento del trabajo como consecuencia del aporte de sus conocimientos a la organización, como consecuencia de la capacitación considerando diversas competencias para el desarrollo de ciertas habilidades las que van a contribuir hacia el éxito y la gratificación personal en el empleo.

Son las personas quienes, con sus habilidades aportan ciertos avances las entidades: reducción de tiempos, evitar errores generando seguridad, solida energía organizacional formada por personas comprometidas con los principios de la organización, sólidas relaciones con clientes y proveedores, orientados a la satisfacción y buenas relaciones en el ámbito laboral fortaleciendo los saberes de la organización, por tanto, generar mayor creatividad y por tanto el aumento de la productividad. (Armas, et al., 2017, p. 112). Además, el bienestar del colaborador en el contexto laboral dispone que los empleados insatisfechos se desligan de la organización, el ausentismo frecuente y su producción es de muy baja perfección. "El logro de sentirse contento en la empresa y experimentar satisfacción en la labor asignada ejerce un impacto significativo en el triunfo global de la organización" (Armas, et al., 2017, p. 122).

2.3.4.2 Facilita a la organización en la consecución de sus metas preestablecidas.

Las competencias ayudan a desarrollar las relaciones laborales en conjunto para alcanzar los objetivos del trabajo, al desarrollo de ideas y el enriquecimiento de otras, a la construcción de buenas relaciones interpersonales que ayudan a

otras personas a sentirse valoradas y al mismo tiempo comprometidas para alcanzar los propósitos fijados de la institución.

Martínez y Martínez (2009) indican que, a través del enfoque estratégico, se identifican las conexiones fundamentales para lograr los objetivos de largo plazo. Se evalúan las acciones, se identifican las tareas y los recursos necesarios para alcanzar dichas metas (p. 42).

En la fase final del proceso de capacitación, la evaluación debe tener en cuenta dos atributos: verificar si la capacitación ha inducido cambios en las actitudes de los empleados y si los resultados de la capacitación están alineados con los objetivos de la empresa.

Según Chiavenato (2011), la evaluación de la capacitación puede realizarse en tres niveles. A nivel organizacional, los resultados deberían mejorar la percepción institucional, el ambiente laboral, la relación entre la empresa y los empleados, el respaldo al cambio y la innovación. A nivel de recursos humanos, los resultados deberían manifestarse en la reducción de la ausencia laboral, el incremento de conocimientos y aptitudes de los individuos. Finalmente, en cuanto a tareas y operaciones, la capacitación debería contribuir al aumento tanto de la creatividad como de la productividad, y mejorar la calidad de productos y servicios, mejorar la atención al cliente; reducción en el índice de mantenimiento de maquinaria y equipo, entre otros (p. 403).

Las organizaciones fomentan la colaboración hacia un contexto compartido y un conjunto de metas. A través de la inspiración las que motivan a las personas a concentrar sus energías, emociones, habilidades y compromiso para alcanzar los objetivos organizacionales y personales (Chiavenato, 2011, p. 22)

En otro contexto, se considera que el desempeño se trata de una estrategia personal para lograr los propósitos de la organización, y la clave radica en "transformar a la organización en una que fomente un entorno orientado al aprendizaje constante y al cambio" (Chiavenato, 2011, p. 433).

Se debe tener en cuenta que las personas conforman las organizaciones con objetivos individuales sin dejar de lado que la cooperación es el elemento básico de la organización y los aportes de cada miembro son los que hacen que se logre los objetivos organizacionales y estas dependen de la satisfacción de las personas que obtengan o perciban como resultado de su colaboración (Chiavenato, 2009, p. 463).

2.3.4.3 Sistemas de incentivos laborales

La evaluación del rendimiento y los sistemas de incentivos para los trabajadores por sus contribuciones es de recomendación que los gerentes deberían modificar los sistemas de evaluación y recompensas de modo tradicional dirigidas al individuo el que debe estar reflejado en el desempeño del equipo dando una recompensa a todos los participantes por los resultados positivos.

A través de evaluaciones grupales, reparto de utilidades incentivos para pequeños grupos los que podrían mejorar el compromiso de equipo de trabajo (Robbins & Judge, 2013, p. 314).

El establecimiento de estrategias de reconocimiento en el ámbito laboral forma parte de la responsabilidad social de la entidad hacia sus empleados y su rendimiento. Un plan de recompensas efectivo genera una fuerte competitividad para conservar o atraer talento a la organización, intensificar la motivación y

consolidar la seguridad laboral, entre otros aspectos relevantes (Armas, Llanos y Traverso, 2017, p. 117).

De acuerdo con Robbins y Judge, (2013) el diseño del sistema de retribuciones de una entidad debe orientarse de manera que fomente colaboración en lugar de competencia. Así mismo los incentivos positivos como el aumento salarial, los gastos o ayudas generosas podrían animar al personal a la aceptación de los cambios (p. 585).

La ruta para la implementación de programas de incentivos con base al salario emocional: el trabajador espera ser recompensado por la contribución de lograr los objetivos de diferentes formas: una felicitación ya sea un elogio espontáneo y privado, o actividades formales donde se le reconozca su aporte como elemento de motivación que contribuya al compromiso del empleado.

Algunas investigaciones indican que los incentivos económicos generan motivación a corto plazo, mientras que los incentivos no monetarios ofrecen un efecto a largo plazo, sin la desventaja de ser onerosos. En este sentido, los elogios constituyen una opción económica y accesible (Robbins y Judge, 2013, p. 260).

2.3.4.4 Comportamiento socialmente responsable

El comportamiento socialmente responsable de los trabajadores se refleja en la disciplina, como condición, donde los individuos se manejan por si solas respetando las normativas y procedimientos de conductas convenientes, se conoce como autorregulación del empleado, así como la conducta organizada y consciente, puede ser indicador del auténtico trabajo en equipo. (Chiavenato, 2011, pág. 359)

Los adelantos y la internacionalización han desarrollado los reclamos sociales de una conducta empresarial comprometida y responsable con el contexto, sus compromisos benéficos, éticos, del medio ambiente y laboral son superiores a generar mayores rentabilidades. Los empresarios ahora están convencidos que la supervivencia, los beneficios y el éxito comercial se encuentra en el comportamiento orientado al mercado de manera responsable.

Por otro lado, "La responsabilidad social empresarial implica el compromiso voluntario de las empresas con el progreso de la sociedad y la protección del entorno", así como las acciones responsables dirigidas a las personas y el mercado con los que interactúa. Su enfoque radica en satisfacer las necesidades de las partes interesadas mediante enfoques estratégicos, destacando en primer lugar de los grupos de interés laboral que ofrecen servicios en empresas.

Los consumidores forman parte de comunidades y prestan mayor atención a las acciones de las empresas en relación con aspectos ambientales, producción sostenible, reciclaje, trato laboral justo, entre otros aspectos (Presuttari, 2016).

El verdadero comportamiento social responsable debe manifestarse dentro y fuera de la empresa. Es la percepción de los consumidores los que exigen como tendencia un comportamiento responsable siendo ésta una inversión social que trae beneficios a la organización como: "mejor imagen y reputación, atrae consumidores, inversionistas y capital humano de calidad. Aumento de las ventas y la fidelidad de los clientes, estimulación de la creatividad, atracción y retención de los empleados más calificados, reducción de regulaciones, acceso a financiamiento, mayor interés de los clientes y distribuidores, y creciente demanda de información. Manifiestos encaminados a buscar mejor percepción de los

consumidores a través de comportamientos socialmente responsables. (León, 2008).

2.3.4.5 Diseño de evaluaciones con el fin de identificar talentos.

La disyuntiva primordial que enfrentan los empleadores que emplean pruebas de habilidad cognitiva para descubrir talentos seleccionarlos, capacitarlos ascender y otras. Se reconoce que existen varios exámenes que ayudan a pronosticar sobre el éxito que tendrán en el trabajo; pero los candidatos ven mejor ya sea en entrevistas o pruebas prácticas de ejecución.

Las evaluaciones escritas convencionales incluyen pruebas de inteligencia o aptitud cognitiva, evaluaciones de personalidad y exámenes de integridad. Las pruebas de aptitud intelectual, habilidades espaciales y mecánicas, y precisión perceptiva sirven como indicadores válidos para prever el desempeño en numerosos puestos que requieren estas capacidades o aptitudes, en las organizaciones industriales.

Las organizaciones usan cinco tipologías para escoger al personal siendo las que predicen mejor la minuciosidad además de un concepto positivo de si mismo. Las pruebas sencillas de personalidad evalúan aspectos como la sinceridad, la confiabilidad, el sentido de responsabilidad y otros atributos similares.

Las evaluaciones que simulan el rendimiento tienen un rol determinante. si los candidatos están en condiciones de realizar los trabajos, por tanto, estos deben

desarrollar habilidades basadas en tareas específicas para cada puesto (Robbins y Judge, 2009, p. 588).

Para realizar una selección de una persona que debe ocupar un puesto de trabajo hay que efectuar el análisis de puesto, determinar las necesidades, su responsabilidad y sus funciones.

Según Vallejo (2016), se diferencian entre métodos directos e indirectos para evaluar las competencias adquiridas, utilizando pruebas prácticas reales o simuladas. Las evaluaciones de conocimiento pueden consistir en preguntas, problemas o ejercicios que deben exhibir características fundamentales: Pertinencia, que implica la relación entre las preguntas de la evaluación y las habilidades que se pretenden medir. Validez, que refleja el grado de precisión con el cual la evaluación mide las habilidades. Confiabilidad, que representa la consistencia con la que la evaluación mide las habilidades. Objetividad, que denota el acuerdo entre evaluadores independientes sobre las respuestas correctas en la evaluación.

En opinión de Martínez y Martínez (2009) la evaluación del desempeño sirve para varios propósitos: dan información para tomar ciertas decisiones: transferencias, asensos y despidos. Estas también identifican aptitudes y capacidades para los cuales se tiene que programas de capacitación correctivas (Robbins y Judge, 2009, p. 595).

2.3.4.6 Facilita la administración del cambio

El secreto de transformar a la entidad en un entorno que fomente el cambio orientado al cambio y aprendizaje continuo, situación que involucra adquirir conocimientos a la entidad, a los grupos de trabajo e individuos. Con la finalidad que la transformación ocurra se necesita ofrecer al personal ciertas circunstancias.

La búsqueda de tener una ventaja competitiva determina responder rápidamente a las exigencias del entorno y sobrevivir en un contexto de cambios. Por tanto, debe haber un compromiso de “abrazar al cambio”. Es necesario ser flexible y adaptarse en la fuerza laboral (Chiavenato, 2011, p. 435).

Muchos de los acontecimientos del presente son producto de sucesos del pasado, por cuanto evaluar la GTH tiene la responsabilidad del proceso de transformar políticas económicas y sociales como base para las relaciones laborales que tiene como rol principal el trabajador.

Los patrones de la GTH, que destaca los prototipos para administrar el cambio de los colaboradores que tienen talentos los que se puede aprovechar para beneficio empresarial, usando los términos de: “gestión del capital intelectual” y “gestión del conocimiento”. Se tienen claro que el mayor compromiso de los administradores determina conseguir la utilidad del conocimiento además del beneficio de la eficiencia productiva sin descuidar el bienestar de los empleados (Armas, Llanos, y Traverso, 2017, p. 71)

La búsqueda del Talento humano en las organizaciones es de carácter prioritario, entonces los medios de crecimiento y desarrollo de la empresa necesita tener flamantes modalidades y oportunidades para capacitar a los trabajadores buscado como aprovechar la tecnología y experiencias de los colaboradores en la

organización. Por ejemplo, las nuevas generaciones “milenials”, se caracterizan por los cambios permanentes, dado que están en constante evolución y experimentan nuevas situaciones, se convierte en una prioridad desarrollar enfoques innovadores para mantener a las personas motivadas y comprometidas (Deloitte, 2018, p. 21).

La evaluación de la formación examina los principios y enfoques en las dimensiones del aprendizaje, la modificación de actitudes de los empleados, junto con la evaluación del desempeño. Esta última se basa en los resultados para determinar las medidas correctivas a adoptar, tales como brindar capacitación adicional al empleado, rediseñar su puesto actual o reubicarlo (Martínez y Martínez, 2009, p. 11).

Los beneficios de la capacitación se pueden ver en el aumento de la producción, el impacto positivo en el ambiente laboral, la mejora del rendimiento en el puesto de trabajo, o la promoción a una posición superior, así como la adaptación del colaborador a cambios en las responsabilidades laborales, constituyen ejemplos de resultados. Cabe destacar que el concepto de contribución individual está influenciado por características de personalidad del empleado, que son menos susceptibles de cambio a través de la formación. Estas cualidades incluyen rasgos como iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad, asertividad, creatividad, empatía y estabilidad emocional, entre otros (Martínez y Martínez, 2009).

2.3.5 Creatividad

La organización virtual emerge en la era tecnológica como un novedoso espacio para la realización de negocios, operando sin restricciones de tiempo

ni lugar. Los salones cerrados de oficinas dan espacio a lugares agrupados de trabajo, en línea o virtual. La triple www, en empresas virtuales vinculadas de modo electrónico y sin papeles, se trabaja con inteligencia, interactúa con el cliente directamente.

Para Armas, Llanos y Traverso (2017) ofrecen los once mandamientos del capital intelectual en la era digital:

Las tendencias globales de gran magnitud y los avances tecnológicos están trastocando antiguos paradigmas en las organizaciones. (Kiernan, 1997, como se cita en Armas, Llanos y Traverso, 2017).

1. Inventa tus reglas: no juegues con las de la competencia dominante de tu empresa.
2. Ser proactivo además experimental:
3. Despliega la tendencia por acción y velocidad de la empresa.
4. Rompe barreras: salir de lo acostumbrado, empoderar a los colaboradores, realiza cambios, modo de compensar y capacitar, y otros.
5. Propone adoptar una perspectiva global y ampliar los cimientos de nuestro conocimiento para convertirnos en líderes globales.
6. Acepta como la revolución eco industrial vive con nosotros: No solo cuenta soluciones financieras, pensar en la familia, nexos entre media ambiente y economía se estrechan en nuestros días.
7. Haz del aprendizaje empresarial una devoción de tu empresa: buscar el liderazgo basado en el aprendizaje.

8. Además, sugiere la implementación de herramientas estratégicas para evaluar el rendimiento y la identificación de los factores dinámicos que afectan la producción, el mercado el aspecto financiero, de manera general el ambiente empresarial.

Una segunda dinámica laboral se está desarrollando en las nuevas tendencias laborales en contextos rurales y comunitarios. En Ecuador, se presentan diversas categorías laborales además del empleo tradicional, como subempleo, trabajo no remunerado, empleo parcial, y empleo no clasificado.

Teniendo en cuenta el manifiesto de Armas, Llanos y Traverso (2017), dichas características del trabajo de modo independiente con la ayuda del emprendimiento y de pequeños negocios necesitan de programas de asesoría dentro de la GTH con el propósito de cumplir con las normativas legales. Es imperativo "Fomentar las nuevas tendencias laborales con el objetivo de ampliar las oportunidades de empleo para un mayor número de ciudadanos, aprovechando la tecnología y reconociendo la importancia del trabajo en todas sus formas y modalidades" (SENPLADES, 2013).

La competencia en el mundo actual radica en el nivel del talento humano quien es el único que puede generar ideas en la empresa, de tal forma que puede lograr la diferencia entre empresas, por tanto, es la variable que genera mayor competitividad.

Serán las personas capacitadas las que podrán crear las mejores ideas y productos como reto de las organizaciones en busca de lograr la calidad,

motivo por el cual es necesario que sus colaboradores se encuentren con la disposición de aprender a conocer nuevas formas de trabajo, establecer una buena armonía con todos los colaboradores, nuevas formas de relacionarse con los clientes, ser innovadores, como aporte al valor agregado en que las organizaciones superen con éxito a sus competidores motivo por el cual la disputa de empresarial radica en saber seleccionar y retener a su mejor talento.

2.3.5.1 Conservar la mente activa

Proporciona el cultivo del estado mental creativo al realizar actividades complejas o extrañas en sus actividades laborales que involucren desafíos.

2.3.5.2 Proporcionar confianza

Con la finalidad de que el empleado se encuentre satisfactorio en la expresión de sus ideas cuidando la comprensión entre compañeros de labores evitando mofas.

2.3.5.3 El fomento de la comunicación

Fomentarla con reciprocidad las ideas: determina la confianza que existe en la empresa por lo que se va a generar caminos de comunicación acertados que ayuden en reducir los conflictos, el intercambio de puntos de vista para conseguir acuerdos

2.3.5.4 Organizarse para hacer varias tareas a la vez

Organizar el tiempo para hacer varias cosas a la par, es importante porque facilita la creatividad al salir de lo común.

2.3.5.5 Ampliación de ideas

El trabajador necesita la destreza, habilidades y la capacidad de objetivos nuevos para no generar rutinas de tal manera que pueda fomentar innovadoras ideas con el propósito de mejorar sus proyectos y funciones.

2.3.5.6 Aprovechamiento de la diversidad

Es de gran importancia que el personal constituya equipos de trabajo con diversas personas o que puedan trabajar en diversas áreas, lo que tendrá como resultado la ampliación de la perspectiva laboral.

2.3.5.7 Impulsar al empleado para que sea un experto

Promover para la experticia de los empleados, genera el requerimiento de alentar a los trabajadores a una mejor preparación, el conocimiento de cerca el área donde trabajan, elaborar proyectos, intercambiar ideas. La creatividad trata de un pensamiento con tendencia original, una imagen constructiva, un pensamiento crítico y divergente; que solo lo tiene un experto. (UP Spain, s.f.)

2.3.6 Las Mipymes

(Olga Jaramillo 2010, como se cita en Cabarcas 2017) quien presenta en su libro de diagnóstico y diseño Gestión de estrategia del Talento Humano Mipymes Barranquilla algunas características principales que se observan en las PYMES

1. Típica empresa familiar
2. Aporte de capitales especialmente por el propietario.
3. El propietario es la persona que organiza, realiza e interpreta variadas tareas
4. Prevalece un control de pertenencia fuerte por el dueño fundador
5. Tiene un mercado tradicionalmente concreto.
6. Prevalece con personal con escasa calificación y baja remuneración
7. Se identifican por su austeridad en la zona de producción, la infraestructura se va adecuando en el recorrido de su necesidad en la empresa.
8. Los equipos que utiliza en la mayoría de procesos de producción son manuales y semi- mecánicos con procesos de mayor intensidad en mano de obra que automatizados.
9. Gran parte de empresas trabajan con cierto tipo de control de calidad, pero predominan métodos informales.
10. Para el área contable – financiera se observa debilitada por el conglomerado de acciones además de los controles que se practican por el dueño de la empresa.

Por tanto, el problema mayor que presentan las Pymes viene a ser la carencia de individuos calificados, habitualmente se emplea siempre personal que recién aprende a trabajar, sin experticia (Cabarcas, 2017, pp. 165-166).

2.3.6.1 La Mipyme Latinoamericana

Para la totalidad de países de Latinoamérica, las micro empresas y las pequeñas empresas determinan la principal fuente de portación económica para la población activa, son generadores de empleo comparado con la mediana y gran empresa.

El 95% de empresas Latinoamericanas lo constituyen las pequeñas empresas y las micro empresas. sin embargo, el aporte correspondiente al PBI, así como para el crecimiento de la diversidad de países es menor relacionada a las medianas y grandes empresas.

Diversas causas se manifiestan al respecto: problemas internos de conflictos familiares, demasiado centralismo, falta de gestión administrativa, ineficiencia de sus normales operaciones, descuido, abandono y carencia de tecnología, ausencia para preparar al personal, asimismo la competencia agresiva del mundo internacionalizado como amenaza para supervivir

2.3.6.2 Necesidades del talento humano y las pymes

Tomando en cuenta a Casas (2015) la pirámide de las jerarquías de las necesidades de Maslow, donde existe un orden de las necesidades que se busca satisfacer como ejemplo de la pirámide:

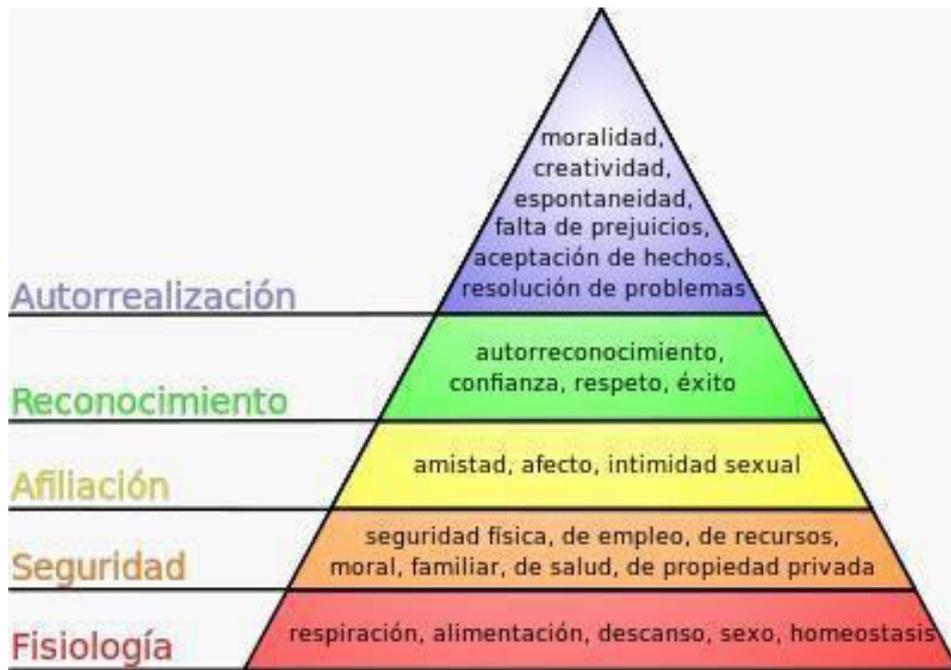


Ilustración 1: Pirámide de Maslow
Fuente: Tomado de (Casas, 2015).

Al tomar como base la teoría de Maslow, una buena contratación y GTH contribuye con los individuos a la satisfacción de sus necesidades iniciando en las necesidades fisiológicas hasta llegar a la autorrealización por lo que se tiene que entender las necesidades de cada uno de los colaboradores.

Para las necesidades básicas aprovisionar un ambiente con las condiciones del medio ambiente apropiado, horarios adecuados para la alimentación, para las necesidades de seguridad; el pago con salarios justos en las fechas previamente establecidas, reducir los riesgos por lo que pueda estar expuesto por sus tareas que realiza. Para las necesidades de sociales, establecer en la empresa una conciencia de la filosofía organizacional y socializarla. Para las necesidades de estima (ego), practica permanente de reconocer a las personas, en el cumplimiento de sus metas y tareas asignadas además de los logros y progresos. Por último, para la necesidad de

autorrealización, en gran medida por lo tienen el control total de su vida, sus decisiones y hacen lo que se les apasiona. Razón por la cual lo sustancial de contratar con personas interesadas en los valores de la empresa: como la misión, visión más no en la remuneración (Casas, 2015, pp. 11 – 14).

2.3.6.3 Las PYMES

Se reconoce como PYMES a la agrupación de empresas pequeñas y empresas medianas teniendo en cuenta la cantidad de ventas, el número de trabajadores, el aporte del capital social, el grado de producción como algunas particularidades de estas organizaciones económicas, definida por la oficina del Servicio Rentas Internas de Ecuador (SRI, 2014)

La particularidad de las Pymes por su alineación a la supervivencia, su tamaño reducido, su formación familiar trasladada a una diversidad existente por su organización y su conducción, lo que origina de manera dificultosa plantear un esquema rigurosa para su administración por lo cual se sugiere un enfoque adaptable y versátil que se ajusta a estas cualidades.

Una pequeña y mediana empresa (PYME) se define como una entidad operada por una persona natural o jurídica, en cualquier forma de organización, que se dedica a la producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Según la Superintendencia de Compañías (2012), en Ecuador, la Ley de Compañías establece en su artículo 428 que las pequeñas empresas pueden tener formas asociativas con ciertas formalidades y, al mismo tiempo, deben cumplir con las regulaciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y el Registro Único de Contribuyentes (RUC) (Yance, et al., 2017).

Por lo general en Ecuador las Pymes formalizadas realizan distintos tipos de actividades económicas. Carrión, Zula, y Castillo (2016). Destacan:

- ✓ El comercio de venta al por mayor y menor.
- ✓ La Pesca, la selvicultura y la agricultura
- ✓ La industria manufacturera
- ✓ La construcción
- ✓ El transporte, las comunicaciones y el almacenaje
- ✓ Los servicios de la comunidad, los servicios personales y sociales

Las PYMES se caracterizan por su origen familiar y su enfoque en la supervivencia. Estudios muestran que, en Estados Unidos, el 40 % de las PYMES se desvanecen antes de los 5 años, y solo el 12 % llega a la tercera generación. En Ecuador, solo el 5 % permanece después del tercer año de operación, principalmente debido a deficiencias en la capacitación del personal, infraestructura inadecuada, incapacidad para agregar valor a los productos y carencia de fundamentos científicos en la gestión.

2.3.6.4 Importancia de las Pymes

La Relevancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) Especialmente en Ecuador, las Pymes desempeñan un papel fundamental en la producción de bienes y servicios, contribuyendo de manera significativa al progreso social de la nación, desempeñándose en la producción, en la demanda, en la compra de productos y agregando valor, que se constituye en actor primordial para genera riqueza y empleo.

Según el análisis realizado por Yance y sus colegas (2017), se establece que "las Pymes constituyen un elemento crucial para el crecimiento socioeconómico de cada país"; originan la necesidad de ampliar su desempeño e implementar algunas destrezas o estrategia para beneficiar a las operaciones o labores, con fin de rebajar los costes operativos, mejora de procesos, calidad de productos y aumentar la productividad.

Las Pymes en diversas ciudades del Ecuador, tienen un acelerado crecimiento y desarrollo, sin embargo, estas empresas deben enfrentar la competencia de grandes empresarios con recursos financieros sólidos, se diferencian por su alto nivel de creatividad y/o innovación y a la vez de productividad que logran por la aplicación correcta de la administración de operaciones. Por otro lado, en el Ecuador las Pymes son fuente generadora de empleo a fin de lograr un desarrollo sostenible a lo largo del tiempo mediante la implementación de procesos y la oferta de productos de alta calidad. (Yance, et al., 2017)

Las empresas Mypes tiene su inicio como empresa familiar que luego se van desarrollando con la dirección de un patriarca que en su gran mayoría no son profesionales, pero con gran experiencia visión y coraje las que permite crear la empresa basada en su conocimiento del negocio en que trabajó, estas empresas son muy importantes porque intervienen en la economía de un país, existen estimaciones conservadoras que consideran que cerca del 80% de las empresas del mundo conciernen a empresas familiares cuyos aportes permiten el crecimiento de un país "en el Perú según PROMPYME considera que el 78% del total de la mano de obra están en las empresas familiares" (Cabrejos, Estela, y Nicolás, 2020)

2.4 Glosario de términos

Alcanzar los objetivos fijados: determina el proceso de entender, resolver y crear las actividades o tareas precisas para alcanzar un resultado establecido. Para fijar los objetivos representa por regla una planificación donde el objetivo general se divide en una serie de objetivos más pequeños, para construir un sistema de actividades paso a paso.

Aprovechar la diversidad: Esta basado en la sana ponderación para identificar culturas y hacer que los colaboradores se consideren satisfechos y gustosos con su trabajo y el contexto. El promover diversidad en las empresas es juntar un equipo de personas que se sientan representados como por ejemplo por edad, orientación sexual, clase social, etc.

Capacitación: Radica en el adiestramiento del personal ocasionando que desarrolle sus habilidades, destrezas, conocimientos, etc. Originado en las empresas el mejoramiento de sus colaboradores y acrecentar la productividad, además de mejorar el servicio que ofrece de sus productos.

Desarrollo de habilidades: Para el desarrollar habilidades fundamentales determina el proceso acumulativo que acontece en el transcurso de las etapas de desarrollo. Abarca conocimientos, competencias, habilidades para hacer tareas operativas. Las habilidades se despliegan durante las experiencias laborales y

en toda la vida, para el banco mundial sintetiza en cuatro tipos: cognitivas, socioemocional, técnicas y digital (Excel, 2020).

Desempeño Laboral: El desempeño laboral es la capacidad que tiene una persona para comenzar, desarrollar y culminar un trabajo de manera eficiente, con calidad y buen liderazgo para así lograr positivamente los objetivos trazados. (Chiavenato, 2009)

Eliminar las distracciones. El entusiasmo es como la energía: no se crea ni se destruye, solo se transforma o cambia de medio. Cambiar la manera cómo se hacen las cosas. Reconciliarse con las expectativas. Exponerse a cosas inspiradoras. Recordar lo que causó el entusiasmo.

Estímulo: Rubén Ardila define “Es un cambio de energía en el ambiente físico que actúa sobre el organismo y desencadena una respuesta. Es un reconocimiento, un visto bueno, una muestra oportuna de afecto que vuelve a engendrar el entusiasmo inicial con que la gran mayoría de los trabajadores ingresó a la empresa, pero que pueden haber perdido debido a la rutina diaria del esfuerzo mal recompensado. (Arboccó, 2019).

Estímulo laboral: es clave para el desempeño deseado. La estimulación laboral permite que el trabajador actúe y se comporte de una determinada manera y defina en qué dirección dirige su energía, con el fin de generar beneficios individuales y profesionales como para la organización (Arboccó, 2019)

Fomentar la comunicación: La comunicación permite inclusive que las personas pertenecientes a distintos grupos sociales dentro de una comunidad intercambien información e ideas de un modo positivo y productivo. Algunos reparos: Disponibilidad de información disponible. Crear un espacio de confianza. Estimular el flujo de información interdepartamental. Aprovechar las reuniones periódicas. Estimular la comunicación vertical. Concientizar a los colaboradores del valor de la comunicación.

Habilidad: Considera el saber hacer, simboliza y utiliza el conocimiento, sea el caso de remediar problemas o situaciones, innovar y organizar. Por otro lado, la habilidad en efecto es la evolución del conocimiento. Los siguientes indicadores implican: el conocimiento ser aplicado en equipo visión metódica y universal trabajo, motivación, liderazgo y comunicación.

Incentivar el entusiasmo El incentivar a los colaboradores es el aspecto más importante de una empresa determina la exaltación del ánimo que origina algo que cautiva, que emociona que depende de nosotros y se puede genera entusiasmo. De acuerdo con Leñero (2019) para seleccionar personal con habilidades y actitud positiva. Precisa: Conocer a cada colaborador en detalle. Asignar tareas según habilidades e intereses individuales. Mejorar el ambiente laboral para fomentar la creatividad. Construir confianza y lealtad en el equipo. Promover un ambiente de apoyo y sugerencias. Ser un modelo a seguir para el equipo. Apreciar y reconocer el trabajo de los demás. Proteger

y apoyar las necesidades del equipo. Fomentar el desarrollo personal y profesional del equipo.

Liderazgo y Trabajo en Equipo: definido también como la “actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo”. Como grupo se entiende cualquier tipo de organización, entendida como cualquier conjunto, sector o grupo que lo construye.

Mantener la mente activa: Radica en estimular y mantener las capacidades cognitivas existentes, con la intención de mejorar o mantener el funcionamiento cognitivo y disminuir la dependencia. Mantener nuestra mente activa no solo es importante para escapar del ocio o el aburrimiento, sino que además es la mejor forma de ejercitar uno de los órganos más importantes de nuestro cuerpo: el cerebro. La actividad mental adecuada, aumenta nuestra inteligencia al tiempo que mejora la memoria, la concentración y nos ayuda a reducir el estrés y la tensión. Las personas activas mentalmente presentan menos índices de depresión y problemas emocionales, pues trabajan ciertas herramientas vinculadas a la reflexión que les permiten ganar inteligencia (De Sá Tavares, 2017)

Motivación: Robbins, (1999 p. 123) define la motivación como “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”

Responsabilidad Laboral: La responsabilidad laboral es la relación existente entre la empresa y trabajador. Por parte del trabajador de cumplir con sus deberes asignados y realizarlas lo mejor posible y de parte de la empresa por brindar la seguridad al colaborador en cualquier actividad que realice dentro de la organización.

Satisfacción Laboral: De acuerdo con Robbins (2009) “la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo ante la evaluación de las características del que se desempeña. La satisfacción laboral se basa en las actitudes y sentimientos que posee el trabajador ante su trabajo” (p. 33)

Talento Humano: para Chiavenato (2009), es destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su 91 puesto de trabajo. Además, retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad.

Trabajo en equipo Se puede conceptualizar como la unión o conjunto de aptitudes, habilidades, conocimientos de cada miembro que conforma la empresa, potenciando así sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo a emplear en las labores y aumentando la eficacia de los resultados, teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene un objetivo en común

CAPÍTULO III

3 Metodología

3.1 Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo a las características del presente estudio, donde se busca analizar si la variable independiente de estudio GTH, afecta Creatividad en Mypes de la provincia de Loja – Ecuador. Se considera que la tipología de investigación es cuantitativa, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014:4) basado en el número de las respuestas a las interrogantes que se desea saber si están de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las preguntas de la encuesta.

El diseño del estudio de acuerdo con Hernández et al. (2010) es no experimental, así mismo el estudio también es Correlacional, porque mide si las variables, GTH, la creatividad en las Pymes de Loja, se afectan de manera positiva, negativa o simplemente no tienen ninguna relación o correlación.

y según el tiempo de ocurrencia, para Hernández et al., (2010) es en términos de un determinado momento, representa un estudio transaccional o transversal, debido a que busca identificar lo que está pasando en el presente del relevamiento con la información de las Mypes de Loja.

Unidad de análisis

Corresponde un análisis con los técnicos o profesionales que toman decisiones sobre la gestión de la Mypes. Esto se refiere al personal que admitan el compromiso como Gerentes en la empresa.

3.2 Población de estudio

Se estima que, entre las Pymes tenemos una aproximación de 3850 empresas. Considerando la informalidad en que se encuentran muchas pequeñas organizaciones en la provincia de Loja.

3.3 Tamaño de muestra

Para efectuar los cálculos para el tamaño muestral vamos a emplear la siguiente fórmula para los datos totales:

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

- N: Que representa el tamaño de la población total (número total de posibles encuestados), se establece en 3850 para este estudio.
- Z: Corresponde al nivel de confianza aceptado en este estudio, el cual es del 95%, lo que corresponde a $Z = 1,96$.
- E: Representa el margen de error muestral deseado, que en este caso es $e = 5\%$ (0,05).

P: Denota la proporción de personas en la población que presenta la característica en cuestión. Se utilizará $p = 0,5$ como opción más conservadora.

q: Es la proporción de personas que no tienen la característica, lo que se puede expresar como $1 - p$.

n: Determina el número de encuestas a obtener, que viene a ser el tamaño muestral

con la aplicación de la fórmula

$$n = \frac{1,96^2 3850 (0,5 \times 0,5)}{0,05^2 (3849) + 1,96^2 (0,5 \times 0,5)} = 349,38$$

Redondeando 'n', se tiene la muestra de 349 Pymes

Selección de la muestra

Una vez determinado la dimensión de la muestra se procede a realizar de manera aleatoria; es decir, totalmente al azar entre los 16 cantones que conforman la provincia acorde con la proporción habitacional. Se ha tomado el número de habitantes como referencia, porque no existe estadística exacta de pequeñas y medianas empresas en Loja.

Tabla 1: Distribución Poblacional por Cantones

Cantón	Habitantes	Proporción	Muestra
Calvas	31.251	5,8 %	20
Catamayo	35.229	6,5 %	23
Celica	15.996	3,0 %	10
Chaguarpamba	6.816	1,3 %	5
Espíndola	19.316	3,6 %	13
Gonzanamá	11.446	2,1 %	7
Loja	263.900	49,0 %	171
Macará	25.260	4,7 %	16
Olmedo	4.768	0,9 %	3
Paltas	30.845	5,7 %	20
Pindal	12.244	2,3 %	8
Puyango	19.043	3,5 %	12
Quilanga	5.218	1,0 %	3
Saraguro	33.209	6,2 %	22
Sozoranga	7.284	1,4 %	5
Zapotillo	16.312	3,0 %	1
TOTAL	538.137	100,0 %	349

3.4 Métodos y herramientas para recopilar información

Las herramientas para el estudio tienen el propósito de recoger información de importancia, las técnicas que mayormente se utilizan son:

a).- Técnica de la encuesta.

Esta técnica emplea con la aplicación de sondeo a una muestra de personas y para ello se empleó a una persona como encuestadora quien interpreta las preguntas de la encuesta (fuente primaria, porque es elaborada especialmente para esta investigación), con el único propósito de que la persona que responde, lo haga de manera clara y esté segura de lo que manifiesta, no dando lugar a respuestas erróneas. Utiliza como instrumento el cuestionario, es la agrupación de interrogantes especialmente elaboradas, en nuestro caso la

contestación a las interrogantes s son de clase Likert para conseguir la información relacionada a indicadores y variables, esta situación posibilita la recolección de datos relacionado con la GTH, y creatividad en las Pymes.

b) Técnica de la Observación.

Es una estrategia que radica en oír y observar sobre información de: publicaciones, semanarios, boletines, textos, grabaciones, archivos y otros. (fuentes secundarias, elaborados para otros propósitos),

Los que incluyen comunicación importante para investigar. Técnica que emplea a manera de elementos publicaciones o archivos considerados como indispensables para investigar como: publicaciones y/o archivos que generalmente están a disposición de entidades o personas interesadas en su capacidad o contenido.

3.7.2 Instrumentos

a).- Cuestionario.

Una encuesta es un instrumento que ha sido elaborado con una serie de interrogantes encaminadas a porción o muestra específica con el objetivo es investigar las opiniones de las personas sobre asuntos particulares. La encuesta consiste en un cuestionario diseñado por un experto, quien determina los métodos más confiables tomando como base a los indicadores señalados en la operacionalización de las variables; de tal manera que, los datos

obtenidos sean representativos del objetivo que se investiga. Dependiendo del universo estudiado, se ha definido el tamaño de la muestra que va a representar a la población.

El cuestionario se debe elaborar una vez que se ha definido los objetivos de la investigación, por lo cual las interrogantes que se hagan puedan responder a la información esperada. Es la pieza esencial en lograr los datos para los fines propuestos.

El cuestionario de preguntas de la encuesta estuvo preparado en relación a la variable autónoma gestión del talento humano (GTH) se consideró el total de 19 preguntas con la dimensión: Selección y Retención del Personal 8 preguntas, para el formato entrenamiento y capacitación, cinco interrogantes para valoración y cumplimiento laboral y seis interrogantes, adicionalmente se plantearon para la variable Dependiente Creatividad se contempló un total de 14 preguntas.

Capítulo IV

4 Resultados y Discusión

4.1 Análisis e interpretación de la información

Una vez obtenida la información mediante la encuesta, lo primero a realizar es determinar su nivel de **confiabilidad**, para lo cual se utilizó el método de Alfa de Cronbach con el software SPSS para analizar la fiabilidad de ambas secciones de la encuesta. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 2: Fiabilidad estadística

De la GTH		
Alfa de Cronbach	Nro. de Variable	Nro. de integrantes
,865	5	19

Creatividad		
Alfa de Cronbach	Nro. de Variable	Nro. de integrantes
,851	5	14

Para ambas secciones de la encuesta, los coeficientes de confiabilidad son 0,865 (correspondiente al 86,5% para el área de GTH) y 0,851

(equivalente al 85,1% para la sección de Creatividad). Según la evaluación de expertos en estadísticas de investigación, estos coeficientes de confiabilidad se consideran apropiados.

La validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se relaciona con la correspondencia entre un instrumento y la intención de medir una variable específica (p. 200). La validez de expertos implica que dicho instrumento es auténtico para medir la variable, basándose en la opinión de expertos en el área (p. 204).

Con la finalidad de contrastar la hipótesis, se empleó la prueba estadística con el método de Friedman (Fr), que es una prueba no paramétrica que fue desarrollado por el economista Milton Friedman. Esta tipología de prueba estadística permite usarse en contextos donde se seleccionan agrupaciones de dos o más situaciones 'k' grupos de 'n' cantidad de respuestas o elementos de tal forma que las alternativas de respuesta de cada grupo sean lo más similar posible. El método Friedman tiene la bondad que se puede aplicar además de variables cualitativas, que pueden tener más de una alternativa de respuestas.

4.1.1 Revelación de datos

En la presentación de datos, se utilizaron tablas y gráficos de tipo pastel para analizar cada una de las preguntas del cuestionario de la encuesta. El objetivo era determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano (GTH) en la creatividad de las (PyMEs) en Loja, Ecuador, durante el año 2018.

Cada una de las preguntas fueron elaboradas con claridad, procurando conocer con amplitud el veredicto del participante en cada uno de los indicadores de acuerdo a las dimensiones de cada variable de estudio, que se consideró sustancial para la investigación, además se confeccionó el cuestionario cuidando que los participantes tengan conciencia sobre lo que se le pregunta.

Se utilizaron 33 interrogantes cerradas para la encuesta, con la escala de medición de Likert con 5 opciones, calificada suficiente con el fin de observar el comportamiento de la respuesta de los participantes. En seguida se describe las implicancias obtenidas por cada interrogante.

Pregunta 1:

¿Usted cree que la GTH, debe recomendar la capacitación, como base que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 3: Indicador, Capacitación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	128	37 %
De Acuerdo (DA)	215	62 %
No Responde (NR)	4	1 %
En Desacuerdo (ED)	2	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	0	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

Para la interrogación ¿Ud. opina que la GTH, debe recomendar la capacitación, como base que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 343 participantes que representan el 99%, consideran que la GTH, debe recomendar capacitar, como base para contribuir a la creatividad en las PyMEs, donde: el 128 (37%) están de acuerdo total y 215 (62%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 2 (0%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, debe recomendar el adiestramiento, para contribuir con la creatividad en las PyMEs, y ningún participante está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 4 (1%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

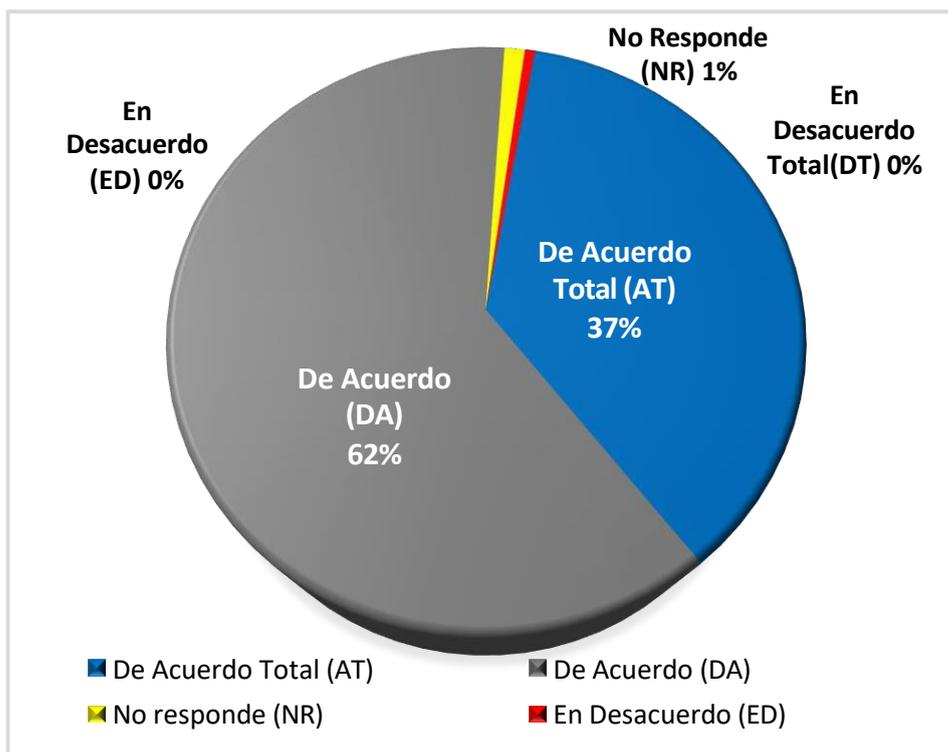


Ilustración 2: Indicador, Capacitación

Pregunta 2:

¿Usted cree que la GTH, debe tener presente la motivación como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 4: Indicador, Motivación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	117	34 %
De Acuerdo (DA)	226	65 %
No Responde (NR)	5	1 %
En Desacuerdo (ED)	1	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	0	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

Para la interrogación ¿Ud. opina que la GTH debe tener presente la motivación como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Concurdan 343 participantes que representan el 99%, consideran que la GTH, debe tener presente el estímulo como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde: 117 (34%) están de acuerdo total y 226 (65%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 1 (0%) participante, está en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, debe tener presente el estímulo como fuerza personal que coadyuve la creatividad de las PyMEs, y ningún participante está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño integrado por 1% (5) personas dudosas ya que no respondieron la interrogante.

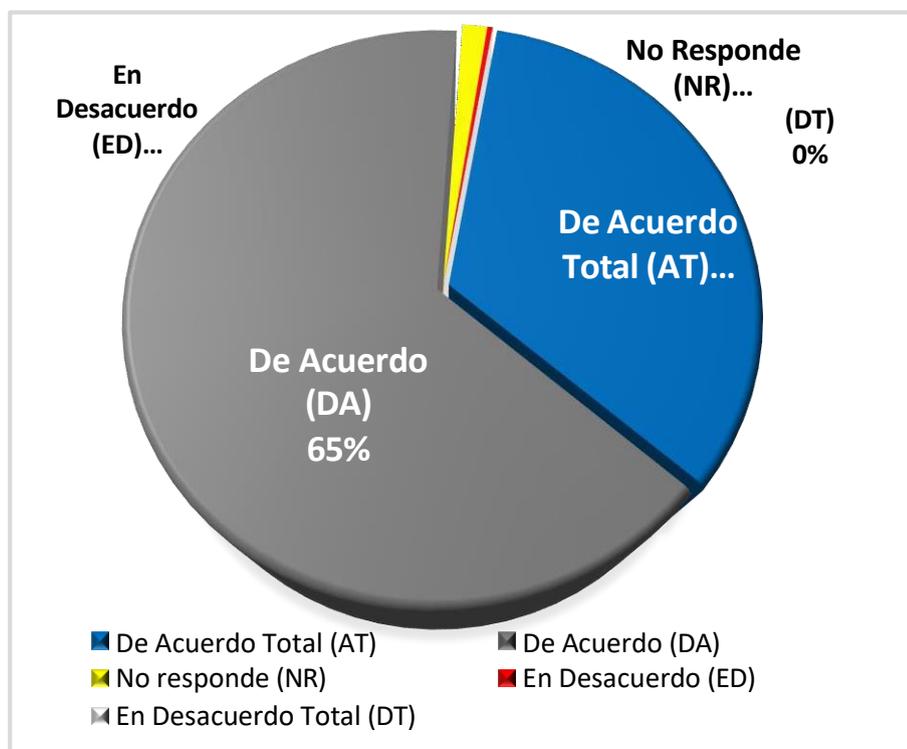


Ilustración 3: Indicador, Motivación

Pregunta 3:

¿Usted cree que la GTH, debe reconocer a la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 5: Indicador, Aptitud

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	122	35 %
De Acuerdo (DA)	209	60 %
No Responde (NR)	9	3 %
En Desacuerdo (ED)	7	2 %
En Desacuerdo Total (DT)	2	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Usted cree que la GTH, debe reconocer a la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 331 participantes que representan el 95%, consideran que la GTH, reconozca la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 122 (35%) están de acuerdo total y 209 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 9 (2%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, reconozca a la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las PyMEs, de los cuales 7 (2%) participantes están en desacuerdo y 2 (0%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 9 (3%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

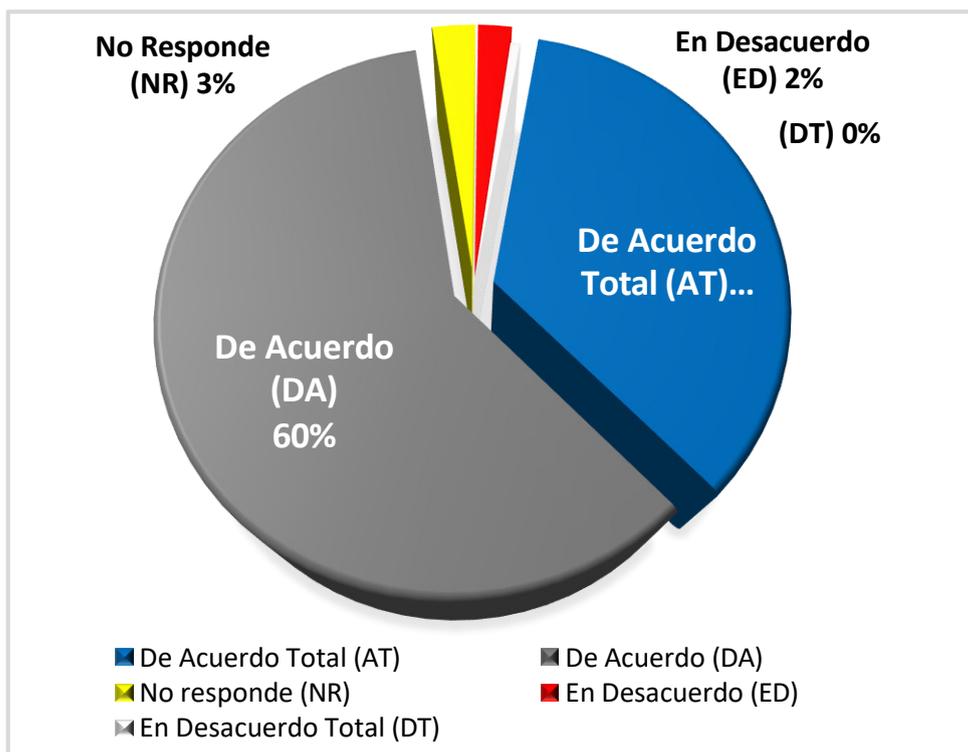


Ilustración 4: Indicador, Aptitud

Pregunta 4:

¿Espera usted que la GTH, debe considerar a la responsabilidad, como cualidad personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 6: Indicador, Responsabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	107	31 %
De Acuerdo (DA)	211	60 %
No Responde (NR)	14	4 %
En Desacuerdo (ED)	11	3 %
En Desacuerdo Total (DT)	6	2 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Espera usted que la GTH, debe considerar la responsabilidad, manera de cualidad personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 318 participantes que representan el 91%, Esperan que la GTH, debe considerar la responsabilidad, a modo de cualidad personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde: 107 (31%) están de acuerdo total y 211 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 17 (5%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, debe esperar la responsabilidad, forma cualidad personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde el 11 (3%) participantes están en desacuerdo y 6 (2%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 14 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

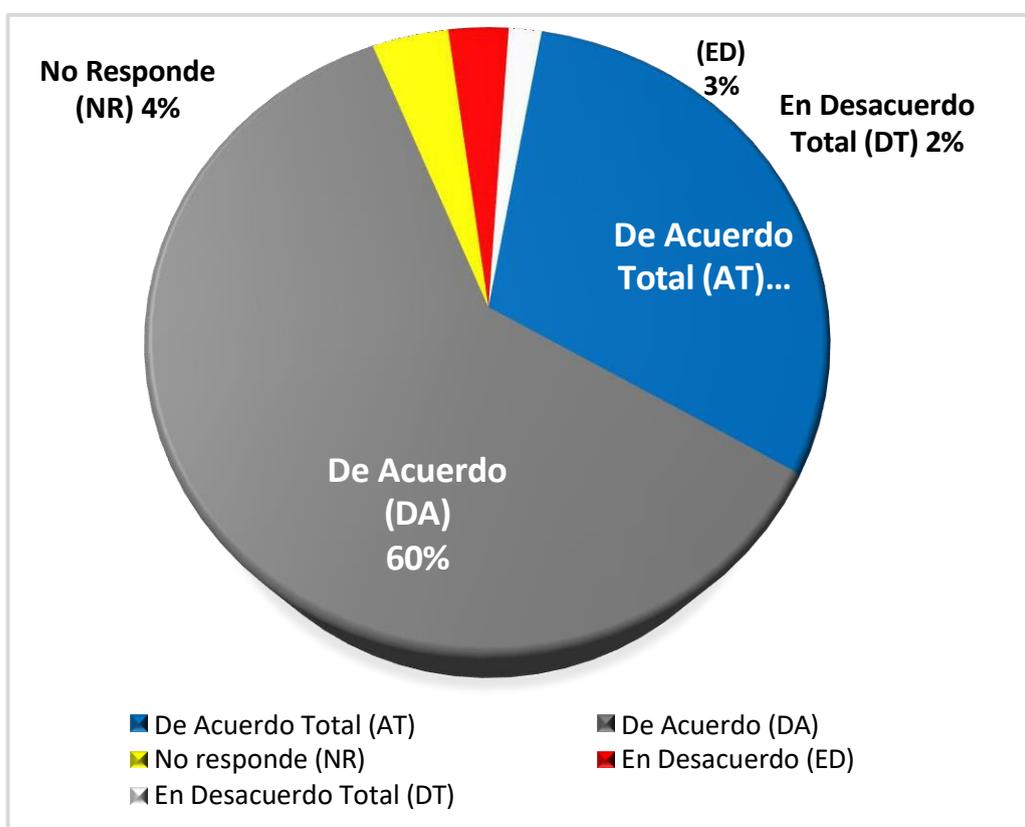


Ilustración 5: Indicador, Responsabilidad

Pregunta 5:

¿Espera usted que la GTH, considere a la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 7: Indicador, Innovación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	121	35 %
De Acuerdo (DA)	218	62 %
No Responde (NR)	6	2 %
En Desacuerdo (ED)	1	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Espera usted que la GTH, considere la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Concurden 339 participantes que representan el 97%, considere que la GTH, tenga en cuenta a la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde: 121 (35%) están de acuerdo total y 218 (62%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 4 (1%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, reconozca a la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde el 1 (0%) participante está en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 6 (2%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

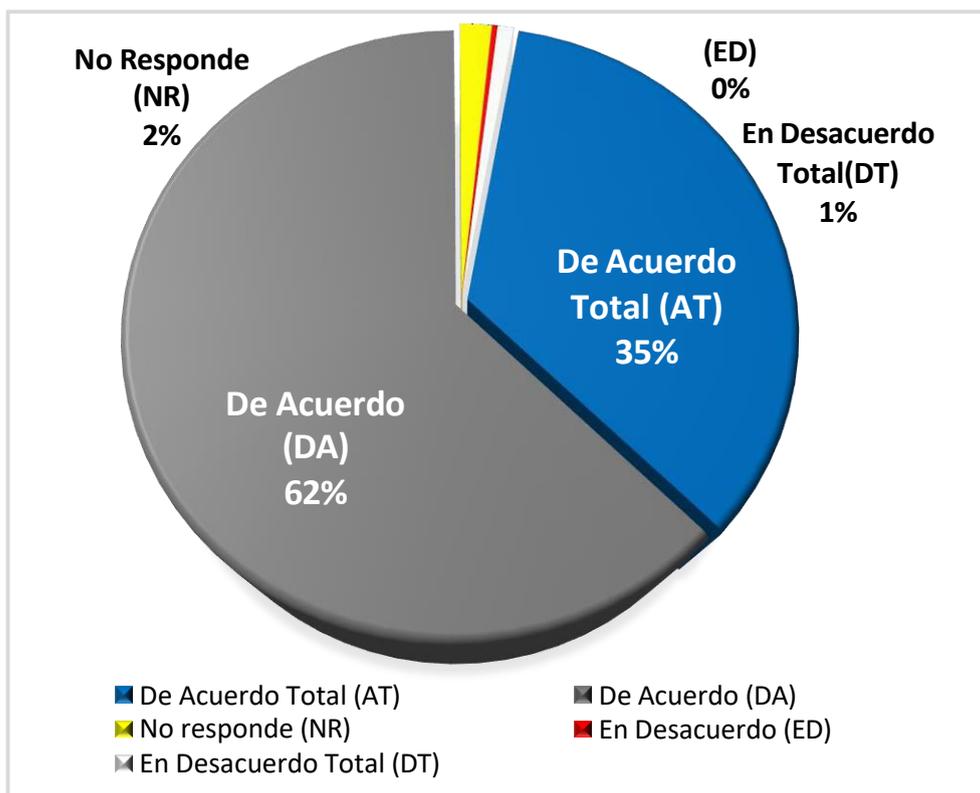


Ilustración 6: Indicador, Innovación

Pregunta 6:

¿Considera usted que, en la GTH, se debe estar consiente que el estímulo, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 8: Indicador, Estímulo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	119	34 %
De Acuerdo (DA)	208	60 %
No Responde (NR)	13	4 %
En Desacuerdo (ED)	4	1 %
En Desacuerdo Total (DT)	5	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Considera usted que, en la GTH, se debe estar consiente que el estímulo, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 327 participantes representados por 94%, estiman que la GTH, debe estar consiente que el estímulo, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 119 (34%) están de acuerdo total y 208 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 9 (2%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, estén consientes que los estímulos, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las PyMEs, de los cuales 4 (1%) participantes están en desacuerdo y 5 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 13 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

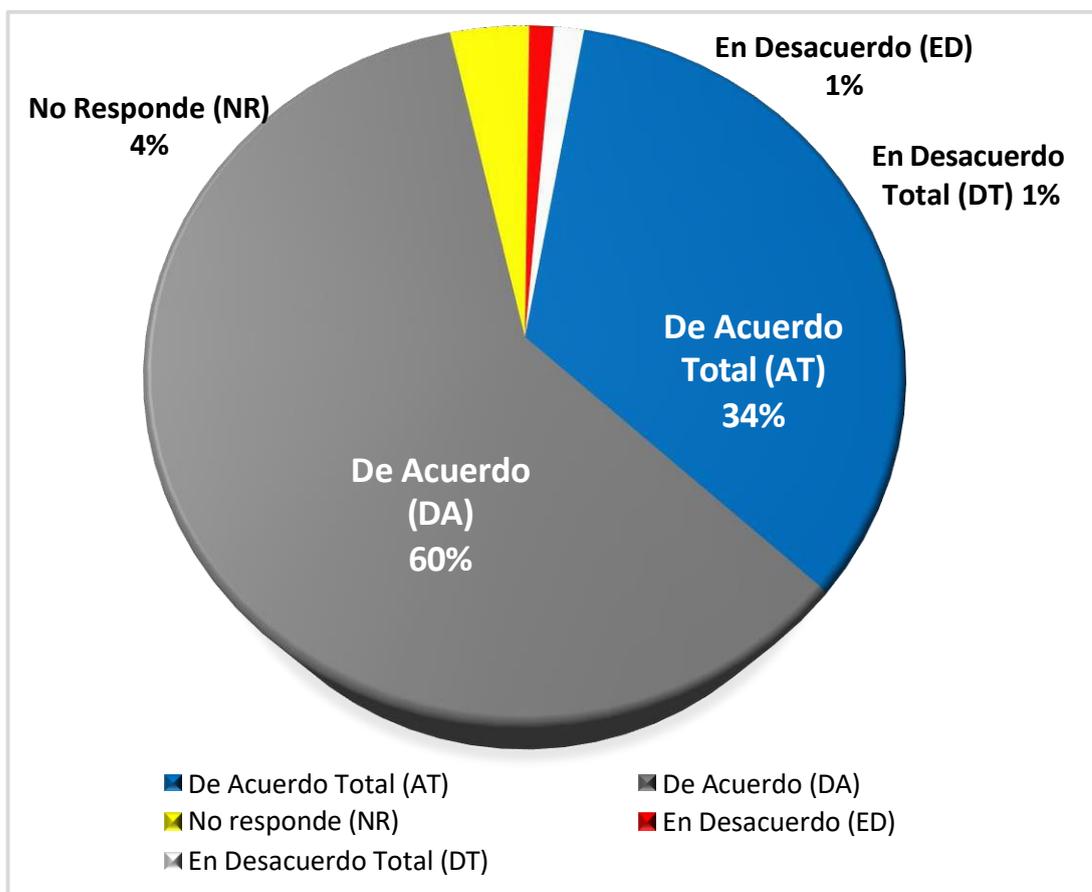


Ilustración 7: Indicador, Estímulo

Pregunta 7:

¿Cree usted que, en la GTH, se debe considerar el incentivo, como instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 9: Indicador, Incentivo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	112	32 %
De Acuerdo (DA)	208	60 %
No Responde (NR)	14	4 %
En Desacuerdo (ED)	12	3 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100%

Interpretación:

La respuesta a la interrogante, concuerdan 320 participantes que representan el 92%, consideran que la GTH, es necesario considerar al incentivo, a manera de instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 112 (32%) están de acuerdo total y 208 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 15 (4%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, necesita considerar al incentivo, a manera de instrumento que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde el 12 (3%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 14 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

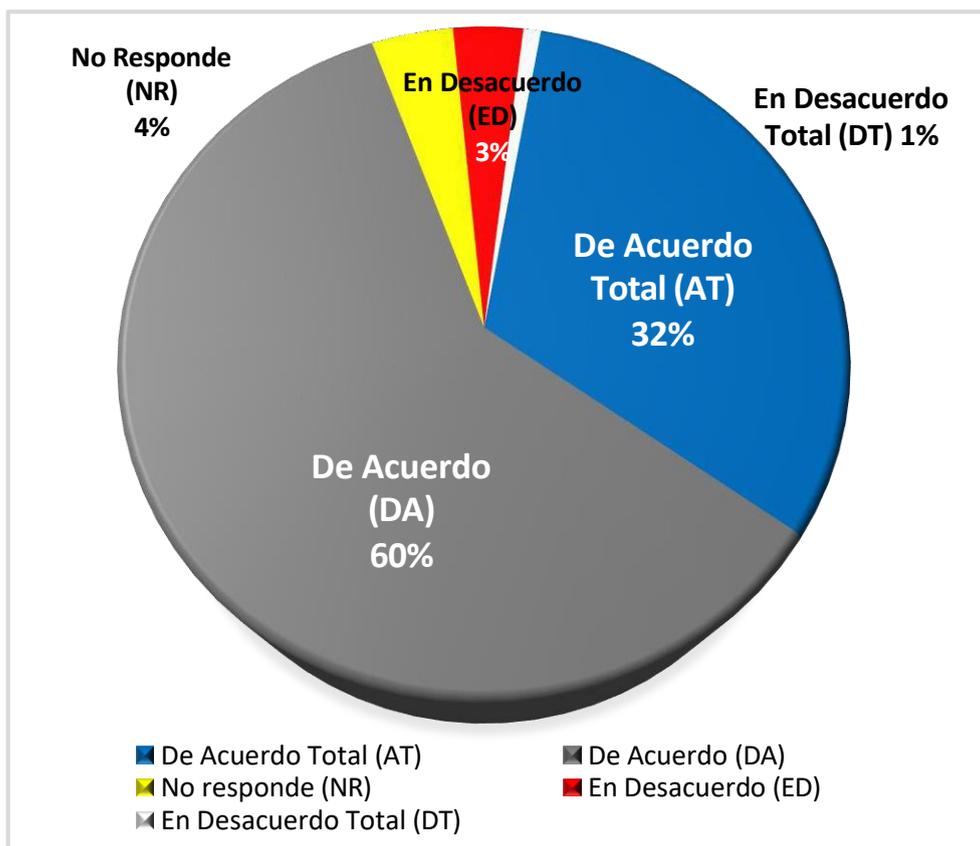


Ilustración 8: Indicador, Incentivo

Pregunta 8:

¿Usted cree que, la GTH, debe emplear el reconocimiento, como medio que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 10: Indicador, Reconocimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	108	31 %
De Acuerdo (DA)	211	60 %
No Responde (NR)	9	3 %
En Desacuerdo (ED)	10	3 %
En Desacuerdo Total (DT)	11	3 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Usted cree que, la GTH, debe emplear el reconocimiento, como medio que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 319 participantes que representan el 91%, consideran que la GTH, debe emplear los reconocimientos, como medio que coadyuve la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 108 (31%) están de acuerdo total y 211 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 21 (6%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH, debe emplear el reconocimiento, como medio que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde el 10 (3%) participantes están en desacuerdo y 11 (3%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 9 (3%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

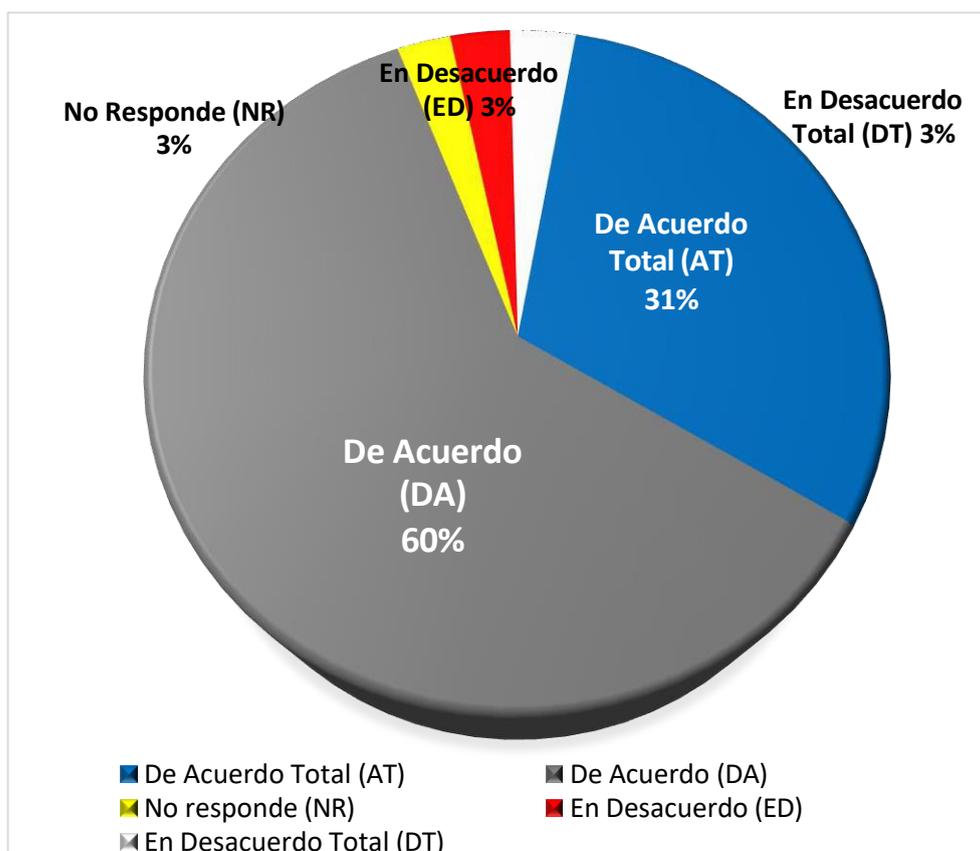


Ilustración 9: Indicador, Reconocimiento

Pregunta 9:

¿La GTH con el aumento de auto realización, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 11: Indicador, Auto Realización

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	111	32 %
De Acuerdo (DA)	231	66 %
No Responde (NR)	3	1 %
En Desacuerdo (ED)	3	1 %
En Desacuerdo Total (DT)	1	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH con el aumento de auto realización, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 342 participantes que representan el 98%, consideran que la GTH para incrementar la auto realización, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 111 (32%) están de acuerdo total y 231 (66%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 4 (1%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH al aumento de auto realización, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 3 (1%) participantes están en desacuerdo y 1 (0%) está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño integrado por 1% (3) personas, se encuentran indecisos ya que no respondieron la interrogante.

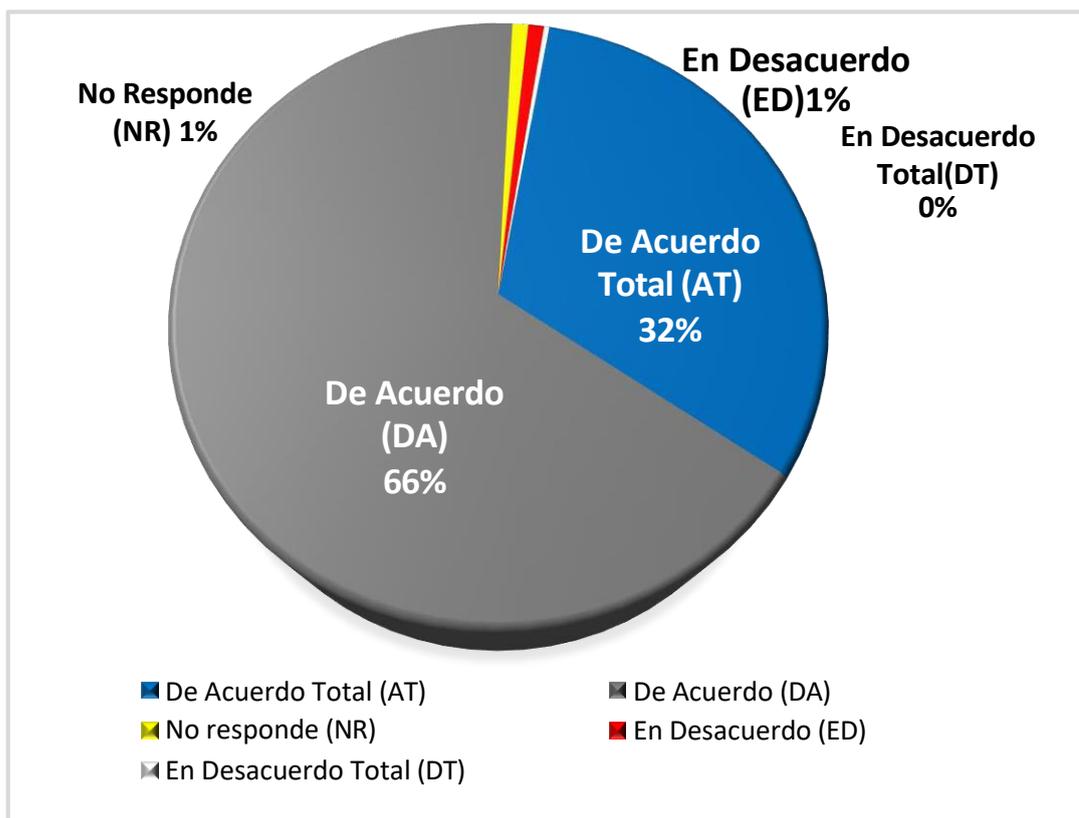


Ilustración 10: Indicador, Auto Realización

Pregunta 10:

¿La GTH manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 12: Indicador, Trabajo de Calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	116	33 %
De Acuerdo (DA)	225	65 %
No Responde (NR)	5	1 %
En Desacuerdo (ED)	2	1 %
En Desacuerdo Total (DT)	1	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Concurdan 341 participantes que representan el 98%, consideran que la GTH manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 116 (33%) están de acuerdo total y 225 (65%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 3 (1%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 2 (1%) participantes están en desacuerdo y 1 (0%) está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño integrado por 1% (5) personas, manifiestan estar indecisos ya que no respondieron la interrogante.

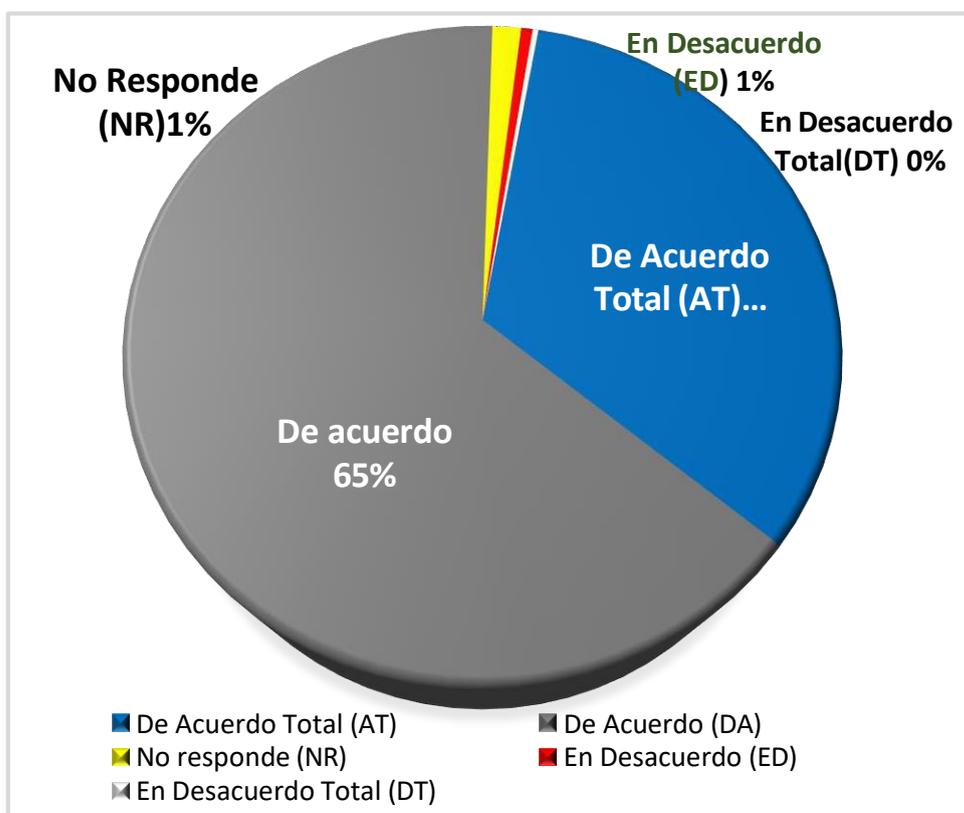


Figura 27: Indicador, Trabajo de Calidad

Pregunta 11:

¿La GTH al proponer la competitividad como política empresarial, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 13: Indicador, Competitividad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	107	31 %
De Acuerdo (DA)	219	63 %
No Responde (NR)	15	4 %
En Desacuerdo (ED)	2	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	6	2 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH al proponer la competitividad como política empresarial, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 326 participantes representados por el 94% estiman que la GTH al proponer la competitividad como política empresarial, mejoraría la creatividad en las PyMEs, donde: 107 (31%) están de acuerdo total y 219 (63%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 8 (2%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH al proponer una competencia como política empresarial, mejoraría la creatividad en las PyMEs, los cuales un 2 (0%) participantes están en desacuerdo y 6 (2%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 15 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

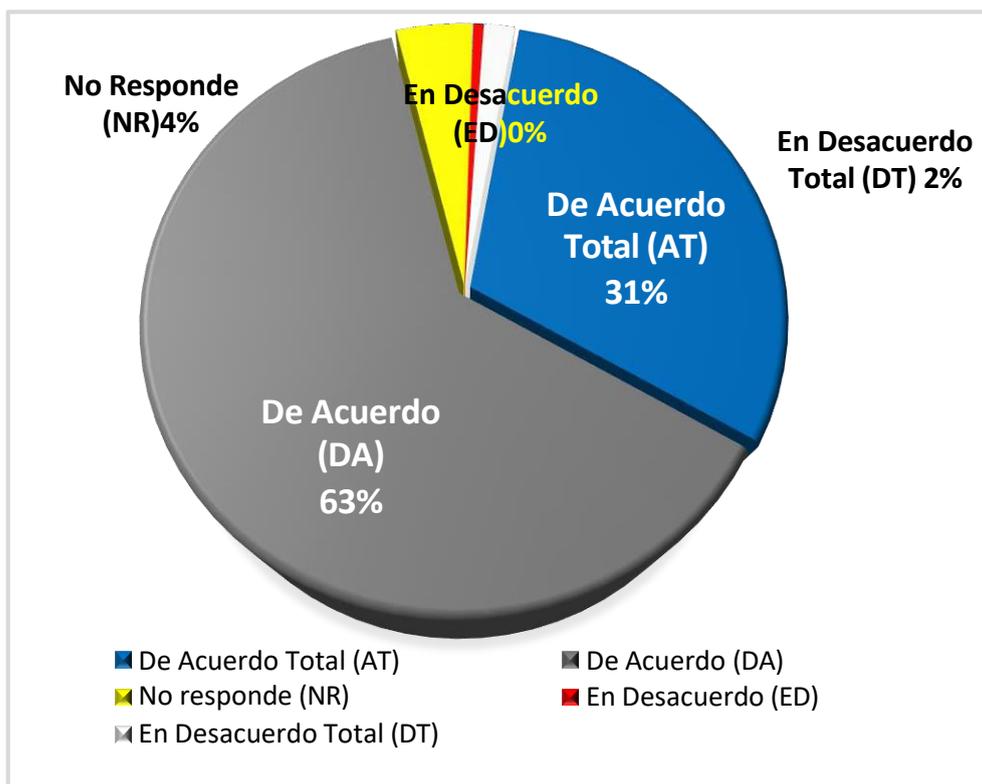


Ilustración 11: Indicador, Competitividad

Pregunta 12:

¿La GTH con el desarrollo de tareas para beneficio, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 14: Indicador, Desarrollo de Tareas de Utilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	103	29 %
De Acuerdo (DA)	209	60 %
No Responde (NR)	25	7 %
En Desacuerdo (ED)	6	2 %
En Desacuerdo Total (DT)	6	2 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH con el desarrollo de tareas de utilidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 312 participantes que representan el 89%, consideran que la GTH para desarrollar tareas de utilidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 103 (29%) están de acuerdo total y 209 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 12 (4%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH para el desarrollo de tareas de utilidad, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 6 (2%) participantes están en desacuerdo y 6 (2%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 25 (7%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

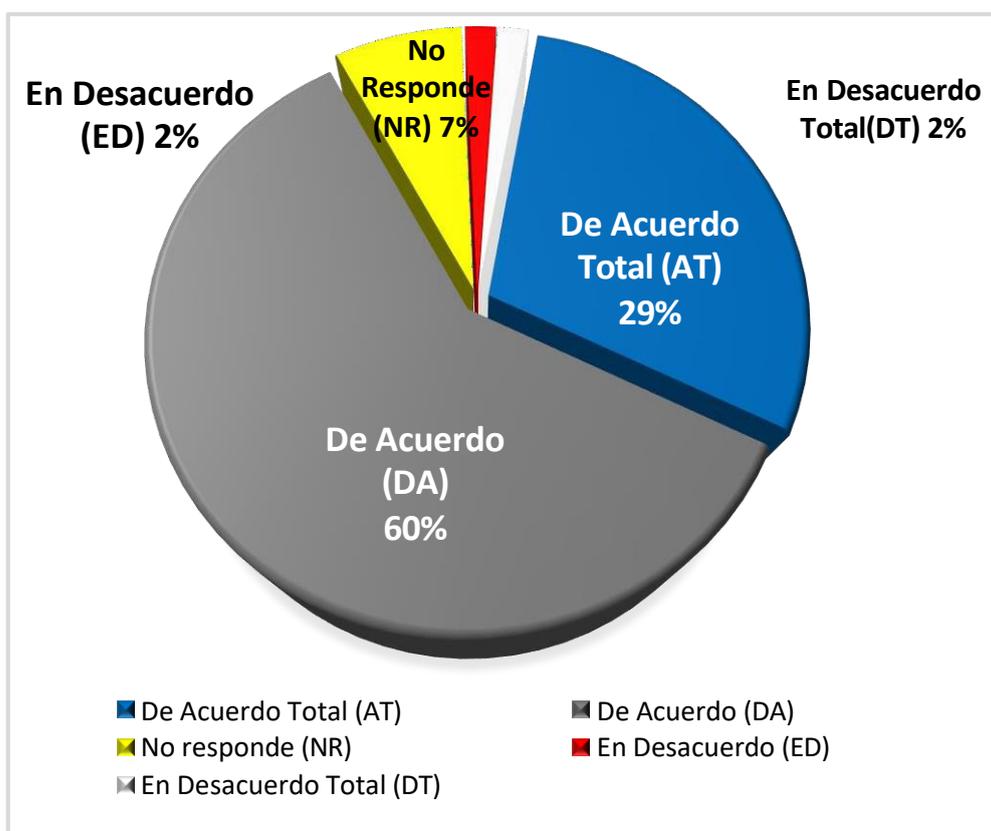


Figura 27: Indicador, Desarrollo de Tareas de Utilidad

Pregunta 13:

¿La GTH con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 15: Indicador, Desarrollo de Habilidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	121	35 %
De Acuerdo (DA)	228	65 %
No Responde (NR)	0	0 %
En Desacuerdo (ED)	0	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	0	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 349 participantes que representan el 100%, consideran que la GTH con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 121 (35%) están de acuerdo total y 228 (65%) solo de acuerdo.

En cambio, ningún participante, está en desacuerdo con la pregunta y no creen que la GTH con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales ningún participante está en desacuerdo y en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados ninguno, está indeciso porque no respondieron la interrogante.

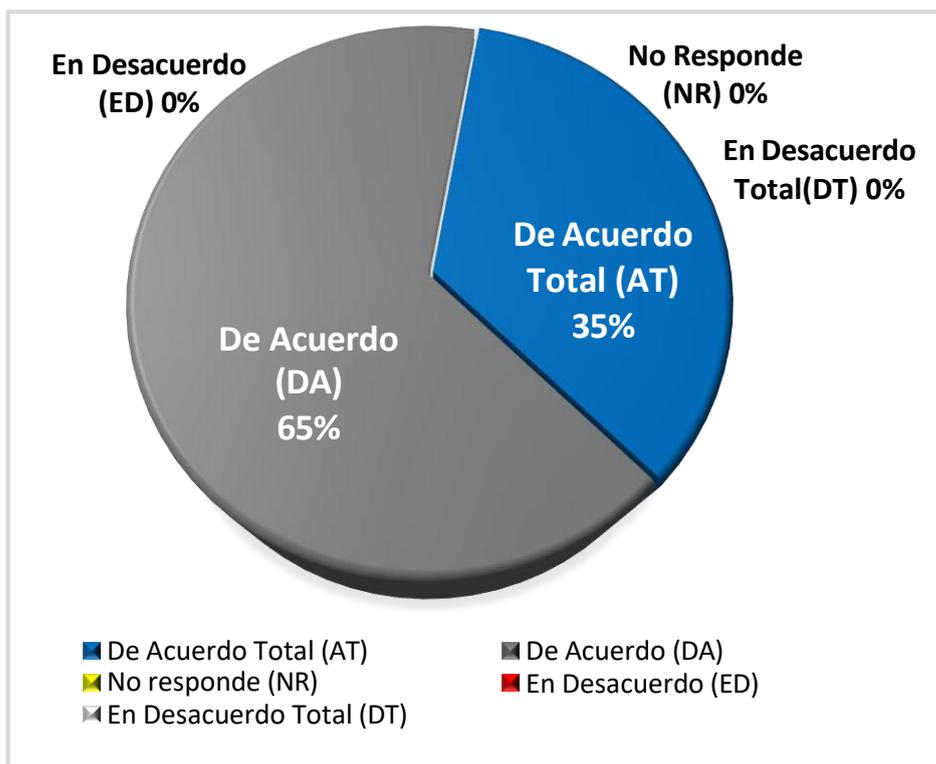


Figura 27: Indicador, Desarrollo de Habilidades

Pregunta 14:

¿Cree usted que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 16: Indicador, Satisfacción del Ambiente Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	117	34 %
De Acuerdo (DA)	218	62 %
No Responde (NR)	6	2 %
En Desacuerdo (ED)	5	1 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree usted que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 335 participantes que representan el 96%, creen que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 117 (34%) están de acuerdo total y 218 (62%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 8 (2%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 5 (1%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 6 (2%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

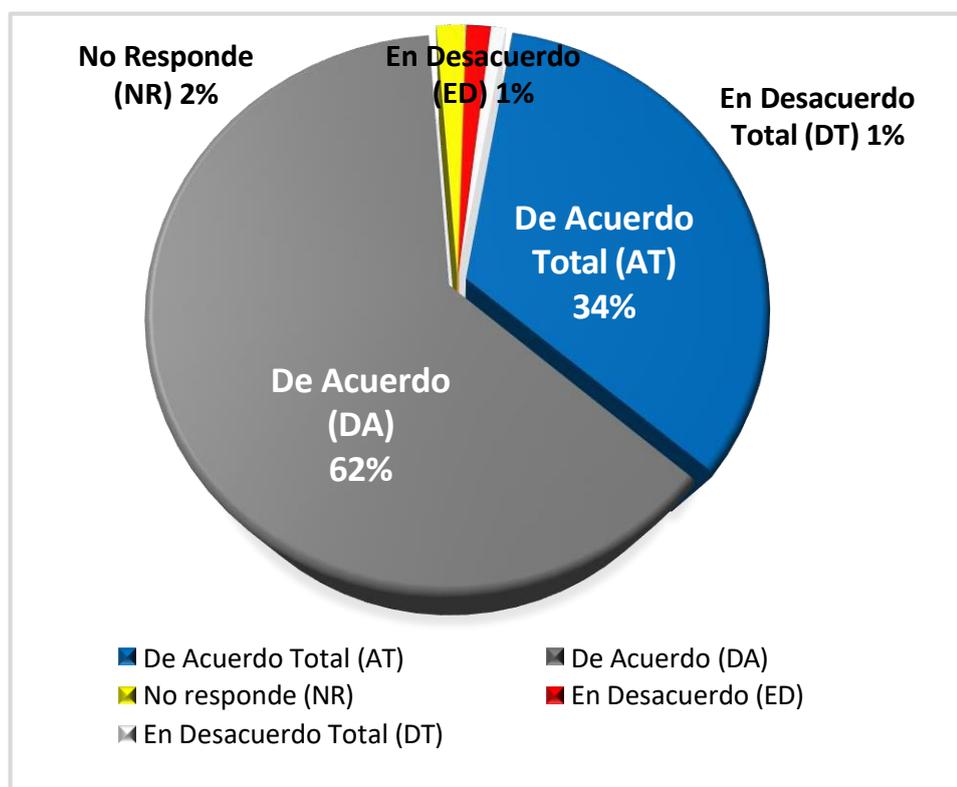


Figura 27: Indicador, Satisfacción del Ambiente Laboral

Pregunta 15:

¿Espera usted que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 17: Indicador, Alcanzar los Objetivos Fijados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	119	34 %
De Acuerdo (DA)	206	59 %
No Responde (NR)	13	4 %
En Desacuerdo (ED)	11	3 %
En Desacuerdo Total (DT)	0	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Espera usted que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja? Concuerdan 325 participantes que representan el 89%, consideran que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de GTH, si se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 119 (34%) están de acuerdo total y 206 (59%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 11 (3%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 11 (3%) participantes están en desacuerdo y ninguno está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 13 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

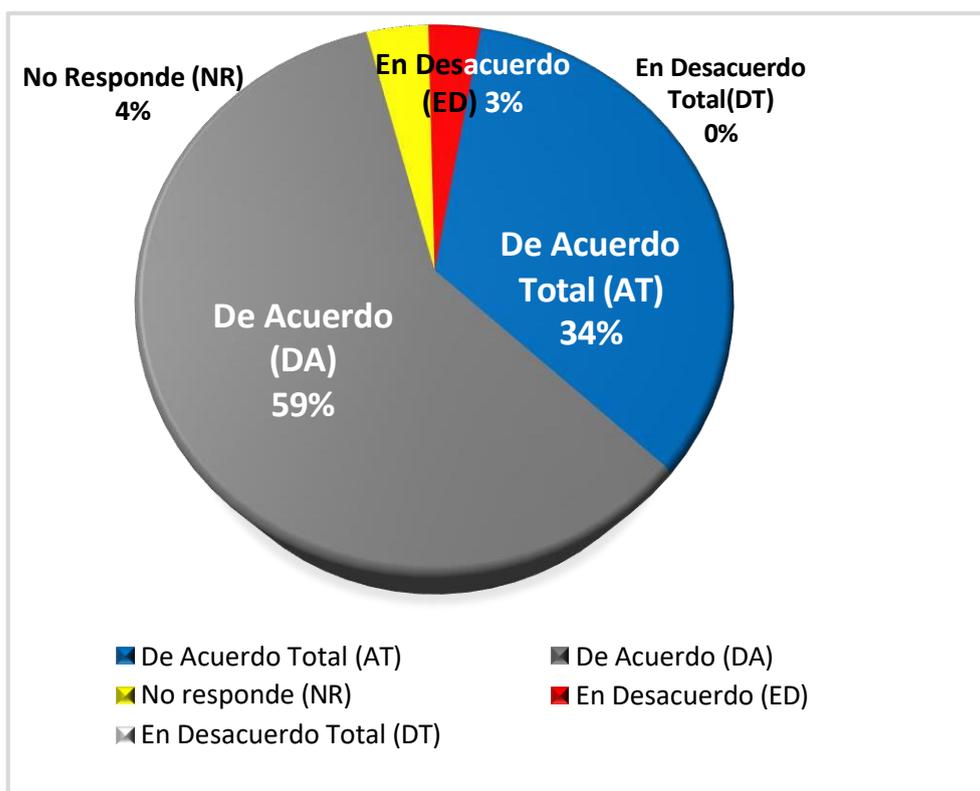


Ilustración 12: Indicador, Alcanzar los Objetivos Fijados

Pregunta 16:

¿Considera usted que, con sistemas de incentivos laborales como base en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 18: Indicador, Sistemas de Incentivos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	121	35 %
De Acuerdo (DA)	219	63 %
No Responde (NR)	5	1 %
En Desacuerdo (ED)	4	1 %
En Desacuerdo Total (DT)	0	0 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Considera usted que, con sistemas de incentivos laborales como base en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja? Concurdan 340 participantes que representan el 98%, consideran que, con sistemas de incentivos laborales como base en la GTH, si se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 121 (35%) están de acuerdo total y 219 (63%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 4 (1%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, con sistemas de incentivos laborales como base en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 4 (1%) participantes están en desacuerdo y ninguno está en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 5 (1%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

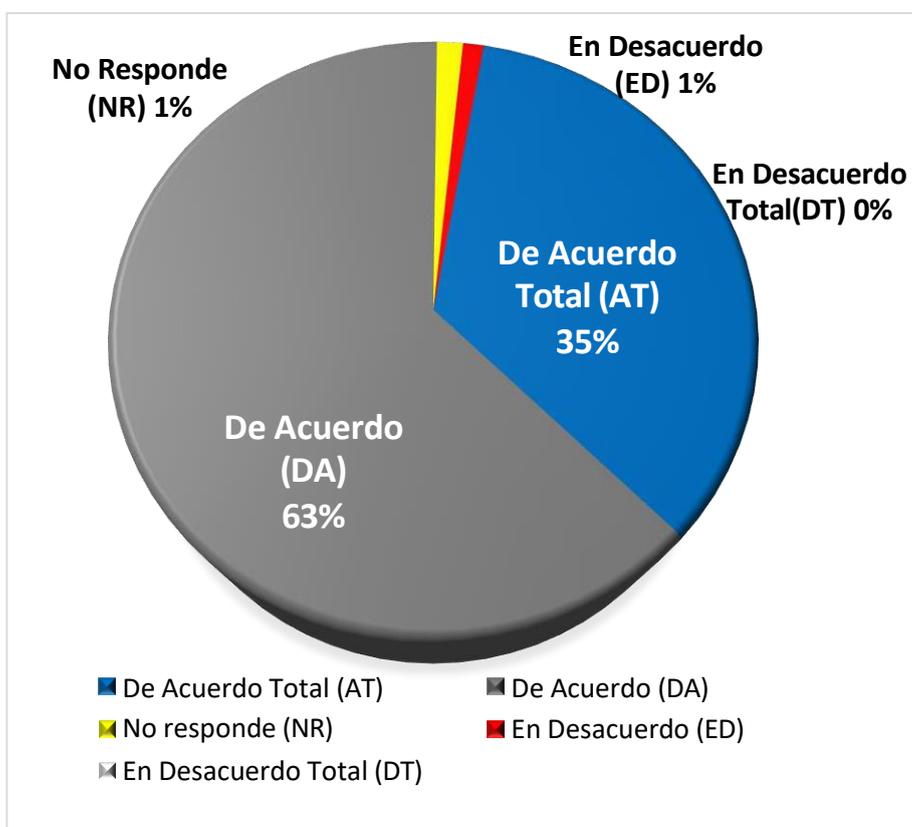


Ilustración 13: Indicador, Sistemas de Incentivos

Pregunta 17:

¿Cree usted que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 19: Indicador, Desarrollo del Comportamiento Responsable

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	107	31 %
De Acuerdo (DA)	208	60 %
No Responde (NR)	16	4 %
En Desacuerdo (ED)	15	4 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree usted que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 315 participantes que representan el 91%, consideran que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la GTH, si mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 107 (31%) están de acuerdo total y 208 (60%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 18 (5%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 15 (4%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 16 (4%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

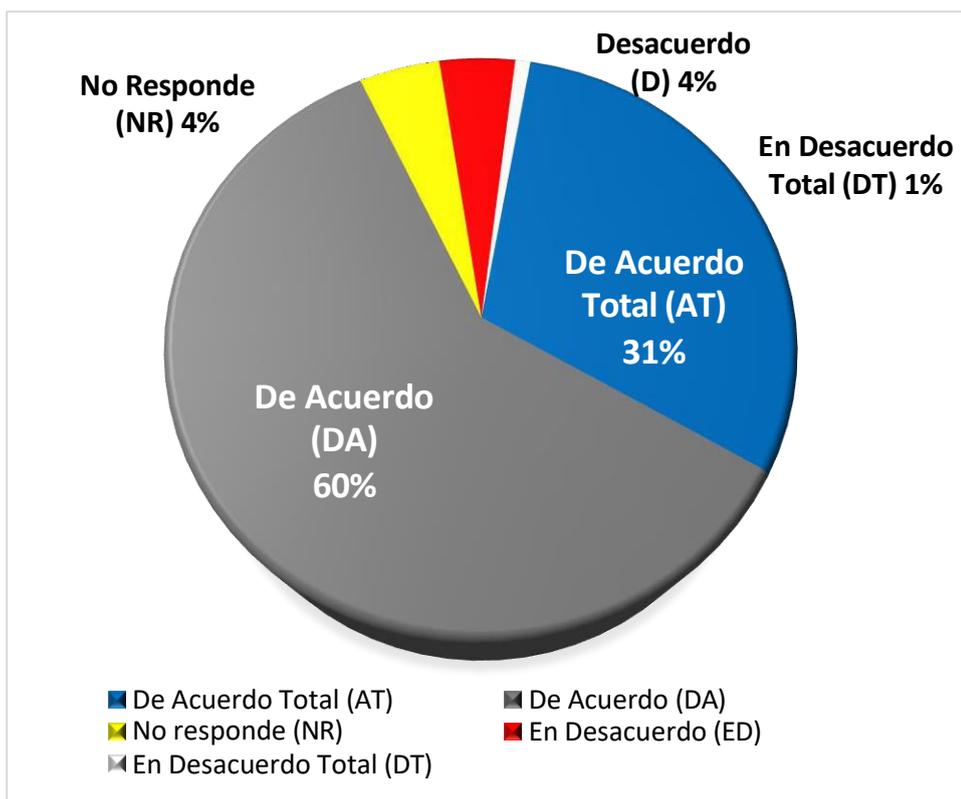


Ilustración 14: Indicador, Desarrollo del Comportamiento Responsable

Pregunta 18:

¿Cree usted que, desarrollando pruebas que descubran talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 20: Indicador, Desarrollo de Pruebas que Descubran Talentos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	101	29 %
De Acuerdo (DA)	203	58 %
No Responde (NR)	25	7 %
En Desacuerdo (ED)	13	4 %
En Desacuerdo Total (DT)	7	2 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree usted que, desarrollando pruebas que descubran talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 304 participantes que representan el 87%, contemplan que la GTH desarrollando pruebas para descubrir talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 101 (29%) están de acuerdo total y 203 (58%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 20 (6%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, desarrollando pruebas que descubran talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las PyMEs, donde 13 (4%) participantes están en desacuerdo y 7 (2%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 25 (7%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

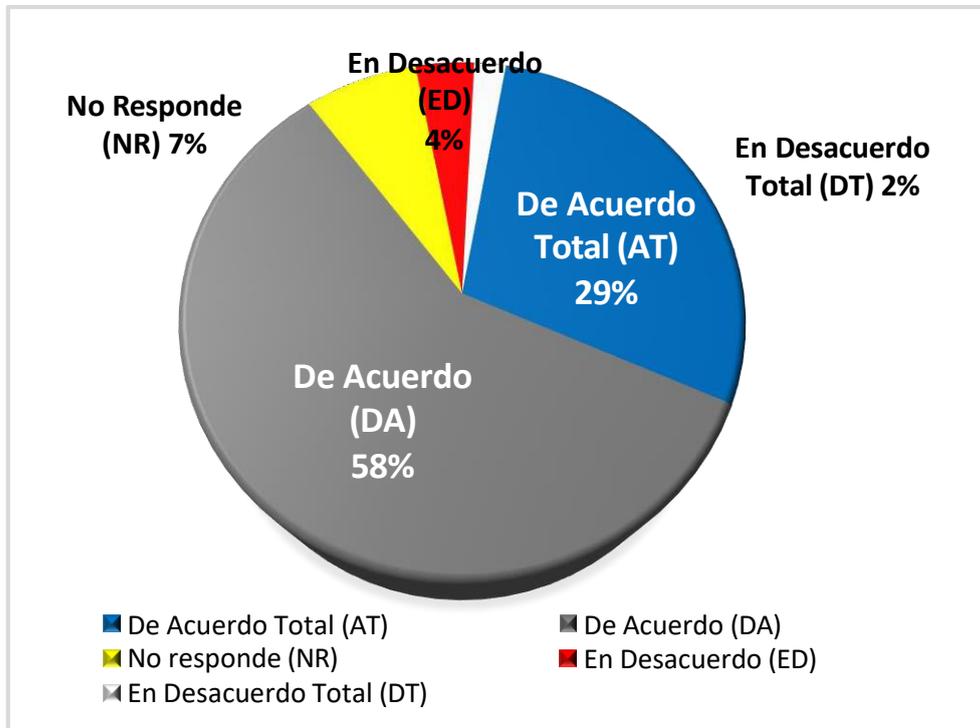


Figura 27: Indicador, Desarrollo de Pruebas que Descubran Talentos

Pregunta 19:

¿Cree usted que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 21: Indicador, Facilitar el Cambio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	98	28 %
De Acuerdo (DA)	195	56 %
No Responde (NR)	36	10 %
En Desacuerdo (ED)	12	4 %
En Desacuerdo Total (DT)	8	2 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree usted que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 293 participantes que representan el 84%, creen que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 98 (28%) están de acuerdo total y 195 (56%) solo de acuerdo.

En cambio, una minoría de 20 (6%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la GTH, se mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 12 (4%) participantes están en desacuerdo y 8 (2%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo pequeño compuesto por 36 (10%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

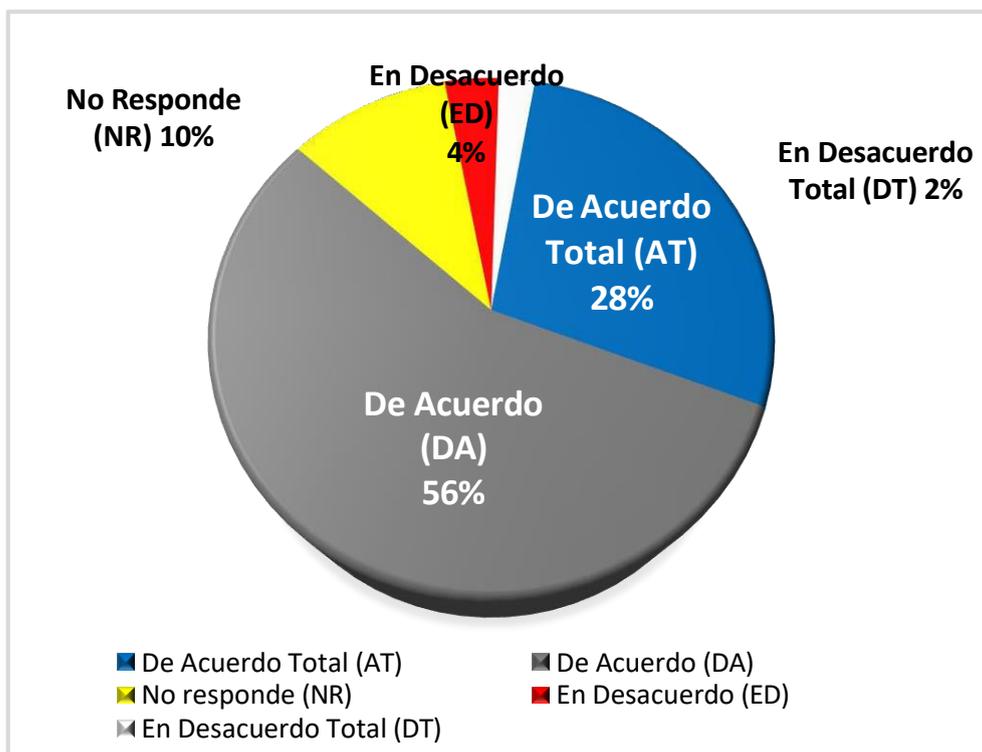


Figura 27: Indicador, Facilitar el Cambio

Pregunta 20:

¿Usted cree que la GTH, debe reconocer las diferencias individuales, como base que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 22: Indicador, Reconocer las Diferencias Individuales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	76	22 %
De Acuerdo (DA)	113	32 %
No Responde (NR)	62	18 %
En Desacuerdo (ED)	55	16 %
En Desacuerdo Total (DT)	43	12 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Usted cree que la GTH, debe reconocer las diferencias individuales, como base que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja? Concurdan 189 participantes que representan el 54%, consideran que, la GTH, debe reconocer ciertas diferencias individuales, como base que coadyuve la creatividad en las PyMEs, donde: 76 (22%) están de acuerdo total y 113 (32%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 98 (28%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no consideran que, la GTH, debe reconocer ciertas diferencias individuales, a modo de base que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales 55 (16%) participantes están en desacuerdo y 43 (12%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 62 (18%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

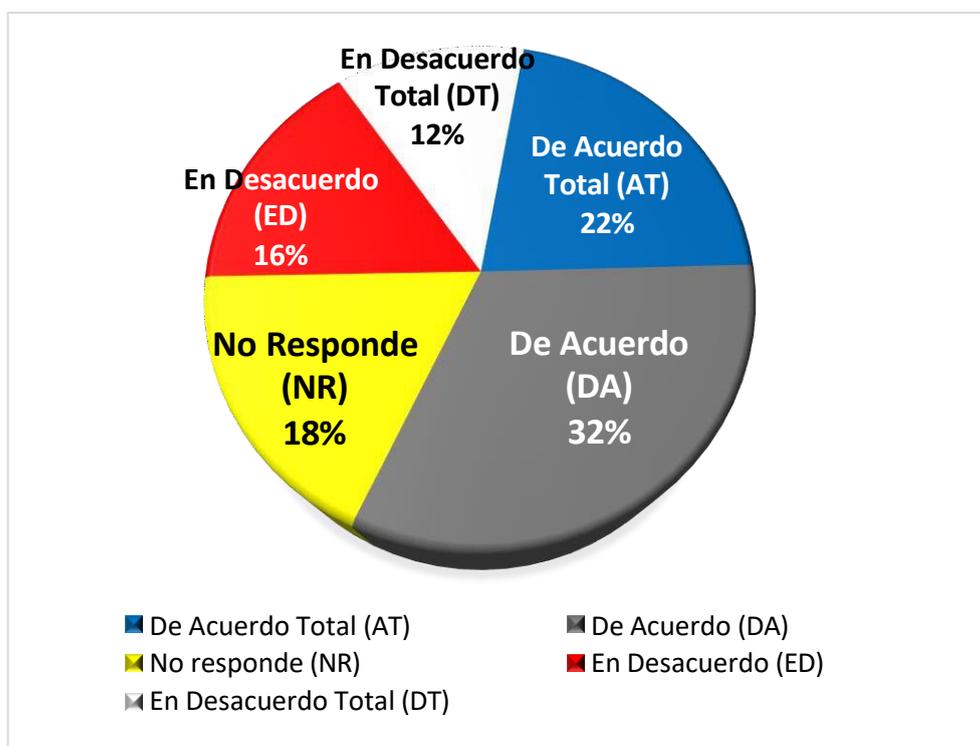


Ilustración 15: Indicador, Reconocer las Diferencias Individuales

Pregunta 21:

¿Precisa usted que la GTH, debe realizar buena selección para el personal como política para que se coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 23: Indicador, Realizar Buena Selección de Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	102	29 %
De Acuerdo (DA)	125	39 %
No Responde (NR)	51	15 %
En Desacuerdo (ED)	48	14 %
En Desacuerdo Total (DT)	23	6 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Precisa usted que la GTH, debe realizar buena selección para el personal como política para que se coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja? Concuerdan 227 participantes que representan el 68%, precisan que, la GTH, debe realizar buena selección para el personal como política para que se coadyuve la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 102 (29%) están de acuerdo total y 125 (39%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 71 (20%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no precisan que, la GTH, debe realizar buena selección para el personal como política para que se coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales 48 (14%) participantes están en desacuerdo y 23 (6%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 51 (15%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

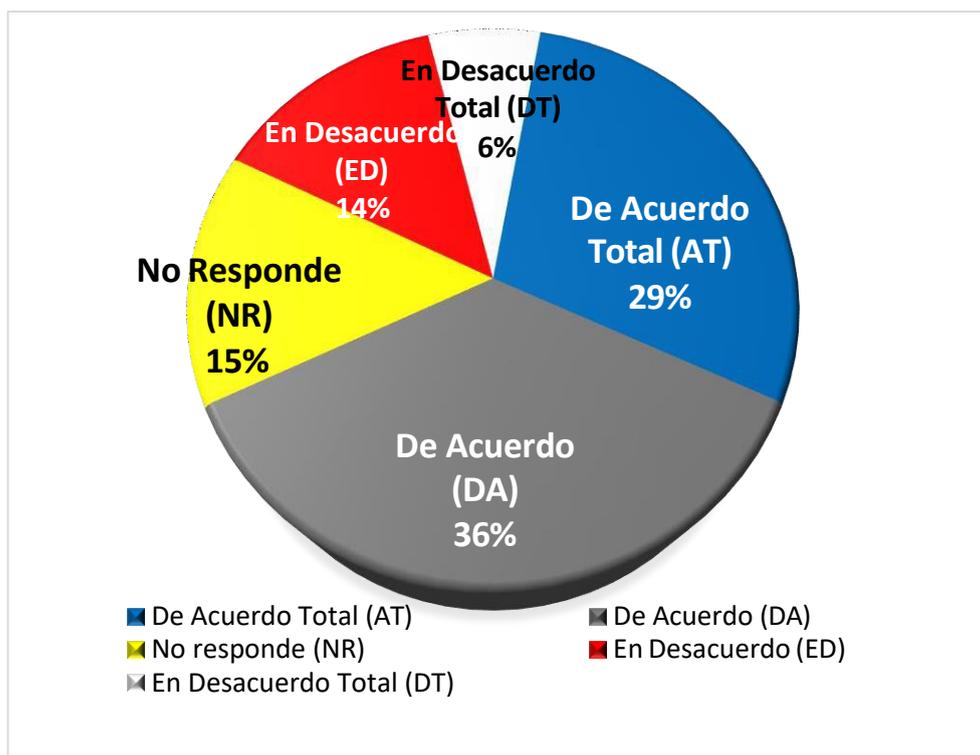


Figura 27: Indicador, Realizar Buena Selección de Personal

Pregunta 22:

¿Espera usted que la GTH, debe establecer objetivos específicos a cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 24: Indicador, Establecer Objetivos Específicos a cada Empleado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	81	23 %
De Acuerdo (DA)	119	34 %
No Responde (NR)	67	19 %
En Desacuerdo (ED)	43	13 %
En Desacuerdo Total (DT)	39	11 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Espera usted que la GTH, debe establecer objetivos específicos a cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja? Concurdan 200 participantes que representan el 57%, esperan que, la GTH, debe establecer objetivos específicos a cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales: 81 (23%) están de acuerdo total y 119 (34%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 82 (24%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no esperan que, la GTH, debe establecer objetivos específicos, cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad y/o innovación en las PyMEs, donde 43 (13%) participantes están en desacuerdo y 39 (11%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 67 (19%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

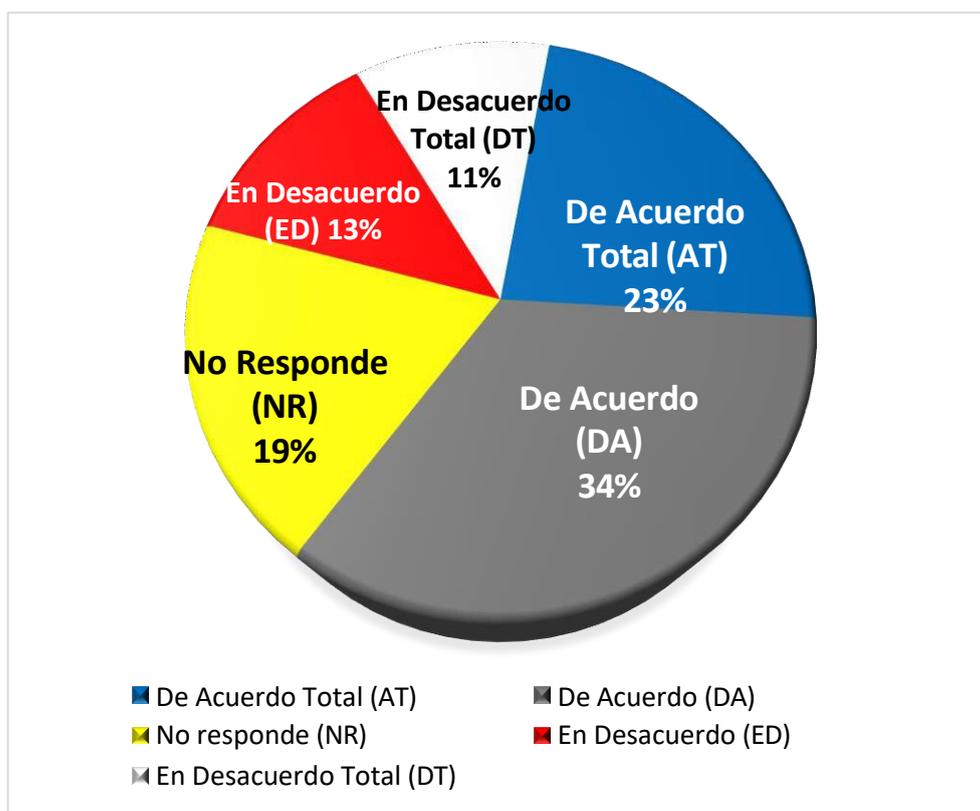


Ilustración 16: Indicador, Establecer Objetivos Especificos a cada Empleado

Pregunta 23:

¿Personalizando las recompensas en la GTH, cree usted que facilitaría la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 25: Indicador, Personalizando las Recompensas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	78	22 %
De Acuerdo (DA)	117	34 %
No Responde (NR)	56	16 %
En Desacuerdo (ED)	52	15 %
En Desacuerdo Total (DT)	46	13 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Personalizando las recompensas en la GTH, cree usted que facilitaría la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja? Concurden 195 participantes que representan el 56%, creen que, personalizando las recompensas en la GTH, si facilitaría crear y/o innovar en las PyMEs, de los cuales: 78 (22%) están de acuerdo total y 117 (34%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 98 (28%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, personalizando las recompensas en la GTH, se facilitaría la creatividad y/o innovación en las PyMEs, donde el 52 (15%) participantes están en desacuerdo y 46 (13%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 56 (16%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

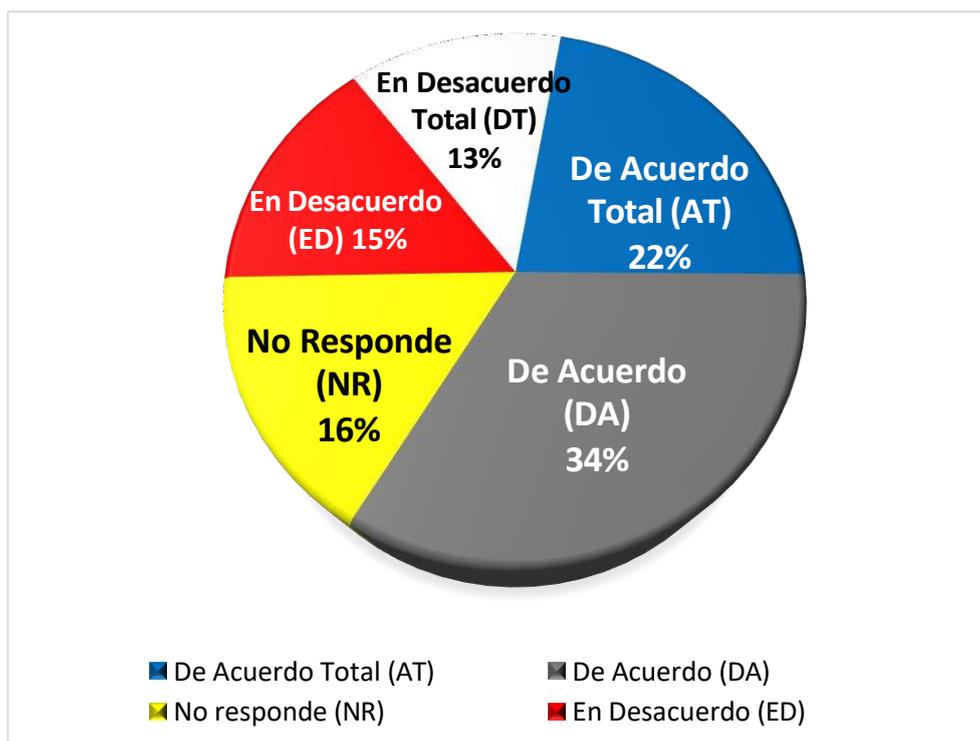


Ilustración 17: Indicador, Personalizando las Recompensas

Pregunta 24:

¿Vinculando los incentivos con el rendimiento personal, usted espera que la GTH mejore la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 26: Indicador, Vincular los Incentivos con el Rendimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	87	25 %
De Acuerdo (DA)	141	40 %
No Responde (NR)	60	17 %
En Desacuerdo (ED)	45	13 %
En Desacuerdo Total (DT)	16	5 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Vinculando los incentivos con el rendimiento personal, usted espera que la GTH mejore la creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja? Conducen 228 participantes que representan el 65%, esperan que, vinculando los incentivos con el rendimiento personal, la GTH mejore la creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales: 87 (25%) están de acuerdo total y 141 (40%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 61 (18%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no esperan que, vinculando los incentivos con el rendimiento personal, la GTH mejore la creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales 45 (13%) participantes están en desacuerdo y 16 (5%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 60 (17%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

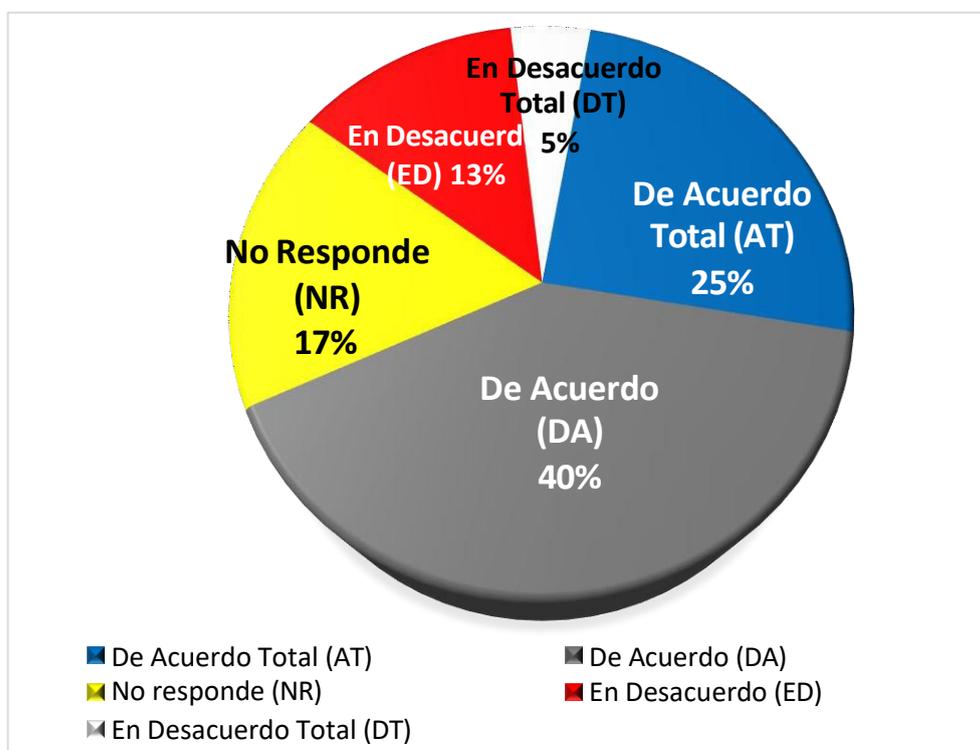


Ilustración 18: Indicador, Vincular los Incentivos con el Rendimiento

Pregunta 25:

¿Considera usted que, al comprobar la equidad del sistema de operación de la GTH, se estimula creatividad y/o innovación en las PyMEs de Loja?

Tabla 27: Indicador, Comprobar la Equidad del Sistema

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	72	21 %
De Acuerdo (DA)	103	30 %
No Responde (NR)	67	19 %
En Desacuerdo (ED)	64	18 %
En Desacuerdo Total (DT)	43	12 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Considera usted que, al comprobar la equidad del sistema de operación en la GTH, estimula la innovación y/o la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 175 participantes que representan el 51%, consideran que, al comprobar la equidad del sistema de operación en la GTH, estimula la innovación y/o la creatividad en las PyMEs, donde: 72 (21%) están de acuerdo total y 103 (30%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 107 (30%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no consideran que, al comprobar la equidad del sistema de operación en la GTH, estimula creatividad y/o innovación en las PyMEs, de los cuales 64 (18%) participantes están en desacuerdo y 43 (12%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 67 (19%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

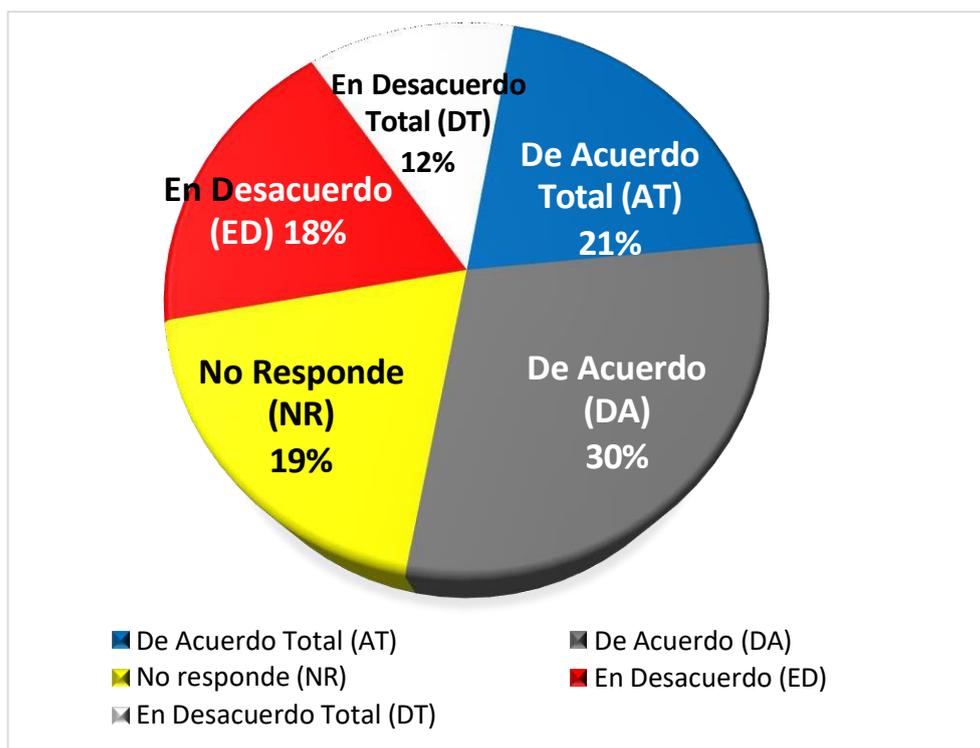


Figura 27: Indicador, Comprobar la Equidad del Sistema

Pregunta 26:

¿La GTH de acuerdo con el mantenimiento de mente activa, cree usted que mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 28: Indicador, Mantenimiento de la Mente Activa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	93	27 %
De Acuerdo (DA)	155	44 %
No Responde (NR)	52	15 %
En Desacuerdo (ED)	28	8 %
En Desacuerdo Total (DT)	21	6 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH para el mantenimiento de mente activa, cree usted que mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 248 participantes que representan el 71%, creen que, la GTH con el mantenimiento de mente activa, si mejoraría la creatividad en las PyMEs, donde: 93 (27%) están de acuerdo total y 155 (44%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 49 (14%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, la GTH con el mantenimiento de mente activa, si mejoraría la creatividad en las PyMEs, donde el 28 (8%) participantes están en desacuerdo y 21 (6%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 52 (15%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

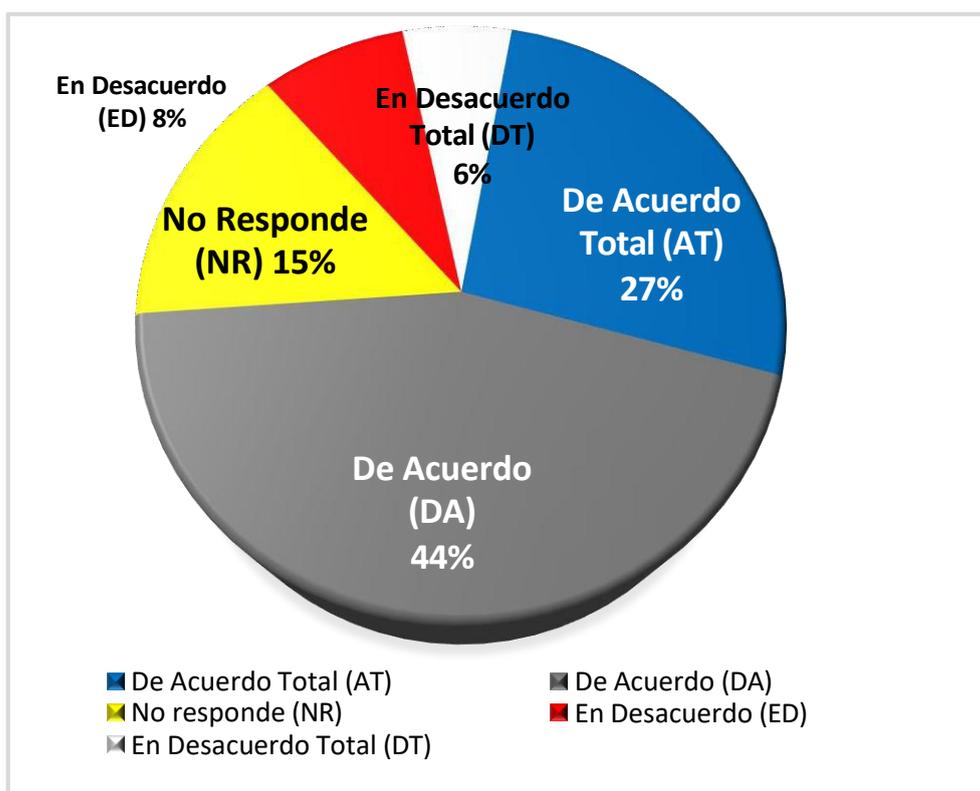


Ilustración 19: Indicador, Mantenimiento de la Mente Activa

Pregunta 27:

¿En la GTH si da confianza al personal, considera usted que mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 29: Indicador, Dar Confianza al Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	90	26 %
De Acuerdo (DA)	161	46 %
No Responde (NR)	57	16 %
En Desacuerdo (ED)	26	8 %
En Desacuerdo Total (DT)	15	4 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿En la GTH si da confianza al personal, considera usted que mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja? Concuerdan 251 participantes que representan el 72%, consideran que, en la GTH si da confianza al personal, si se mejoraría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 90 (26%) están de acuerdo total y 161 (46%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 41 (12%) participantes, están en desacuerdo para interrogante además no sopesan que, en la GTH sí existe confianza al personal, se mejoraría la creatividad en las PyMEs, donde el 26 (8%) participantes están en desacuerdo y 15 (4%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 57 (16%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

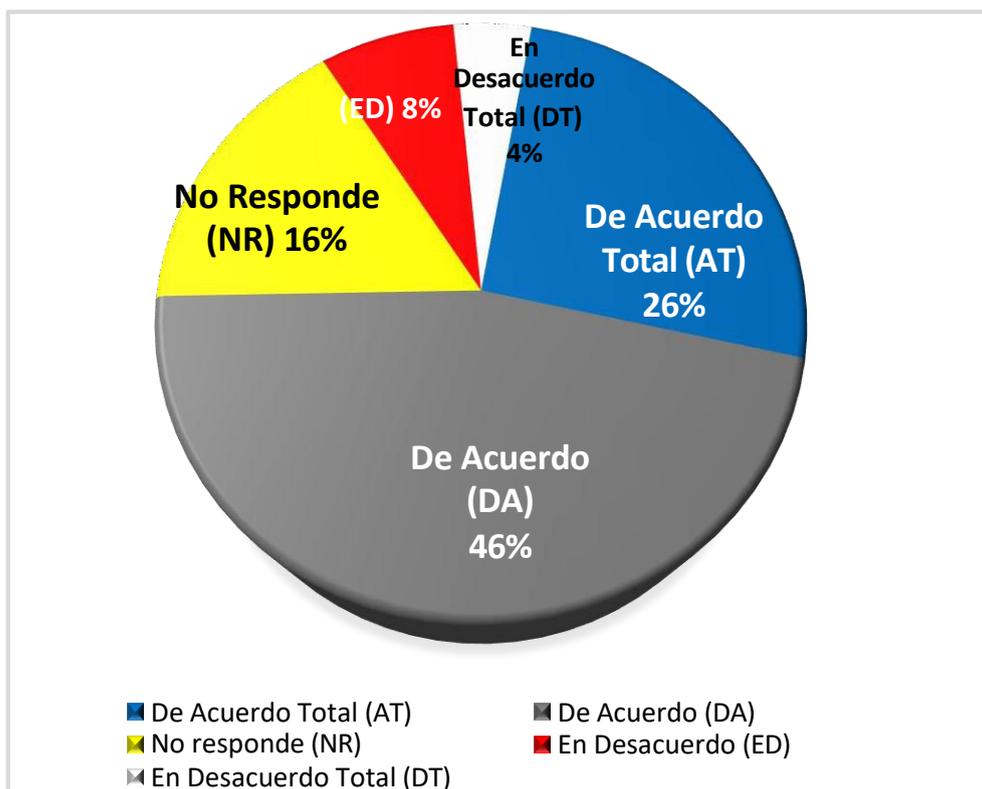


Ilustración 20: Indicador, Dar Confianza al Personal

Pregunta 28:

¿Si se incentiva el entusiasmo en la GTH, cree usted en el incremento de la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 30: Indicador, Incentivar el Entusiasmo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	98	28 %
De Acuerdo (DA)	145	42 %
No Responde (NR)	49	14 %
En Desacuerdo (ED)	31	9 %
En Desacuerdo Total (DT)	26	7 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Si se incentiva el entusiasmo en la GTH, cree usted en el incremento de la creatividad en las PyMEs de Loja? Concuerdan 243 participantes que representan el 70%, creen que, si se incentiva el entusiasmo en la GTH, si se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 98 (28%) están de acuerdo total y 145 (42%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 57 (16%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, si se incentiva el entusiasmo en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 31 (9%) participantes están en desacuerdo y 26 (7%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 49 (14%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

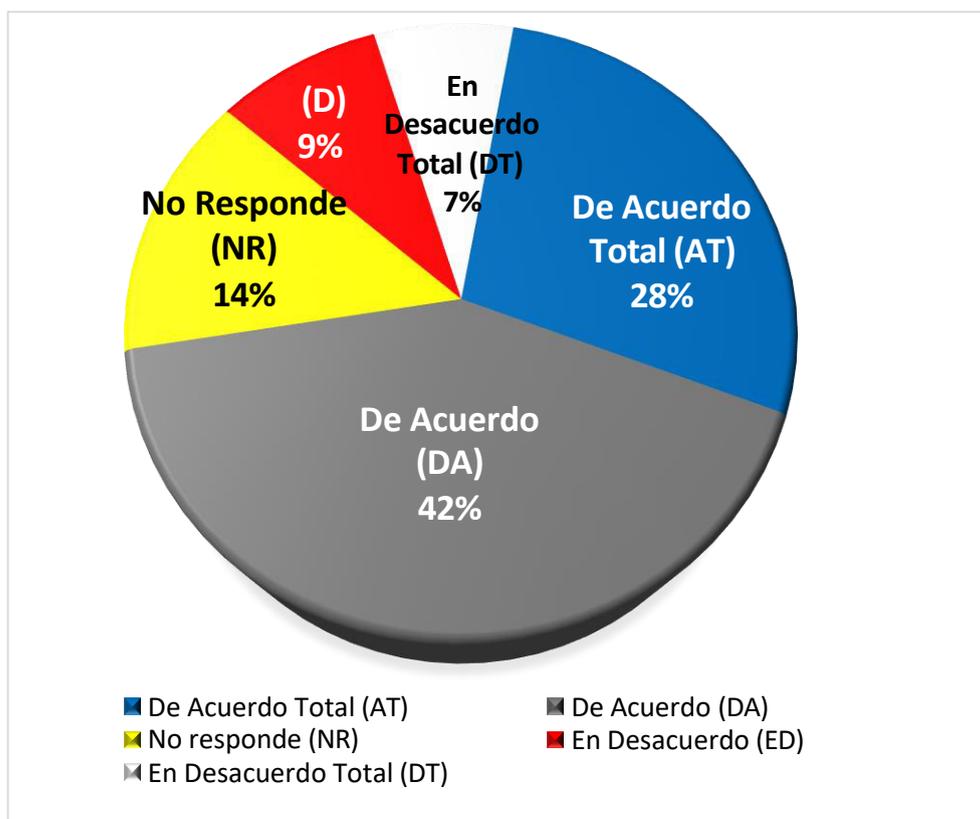


Ilustración 21: Indicador, Incentivar el Entusiasmo

Pregunta 29:

¿Si se fomenta la comunicación en la GTH, espera mejorar la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 31: Indicador, Fomentar la Comunicación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	89	25 %
De Acuerdo (DA)	125	36 %
No Responde (NR)	72	21 %
En Desacuerdo (ED)	38	11 %
En Desacuerdo Total (DT)	25	7 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Si se fomenta la comunicación en la GTH, espera mejorar la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 214 participantes que representan el 61%, esperan que, si se fomenta la comunicación en la GTH, si mejora la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 89 (25%) están de acuerdo total y 125 (36%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 63 (18%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no esperan que, si se fomenta la comunicación en la GTH, mejorará la creatividad en las PyMEs, de los cuales 38 (11%) participantes están en desacuerdo y 25 (7%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 72 (21%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

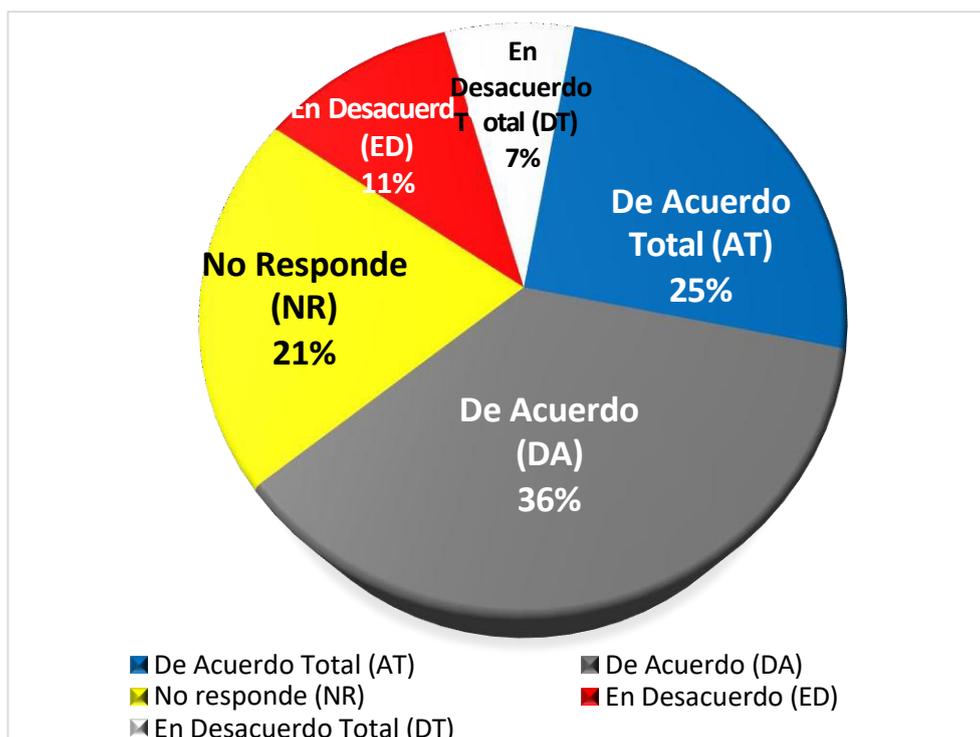


Ilustración 22: Indicador, Fomentar la Comunicación

Pregunta 30:

¿La GTH al organizarse con el fin de hacer varias tareas al mismo tiempo, usted considera que ayudaría a mejorar la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 32: Indicador, Organizarse para hacer varias Tareas a la Vez

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	73	21 %
De Acuerdo (DA)	121	35 %
No Responde (NR)	72	20 %
En Desacuerdo (ED)	48	14 %
En Desacuerdo Total (DT)	35	10 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿La GTH al organizarse con el fin de hacer varias tareas en el mismo tiempo, usted considera que ayudaría a mejorar la creatividad en las PyMEs de Loja? Conceden 194 participantes que representan el 56%, consideran que la GTH al organizarse con el fin de hacer varias tareas a la vez, si ayudaría en la mejora de la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 73 (21%) están de acuerdo total y 121 (35%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 83 (24%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no consideran que, la GTH al organizarse para hacer varias tareas a la vez, ayudaría a mejorar la creatividad en las PyMEs, de los cuales 48 (14%) participantes están en desacuerdo y 35 (10%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 72 (20%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

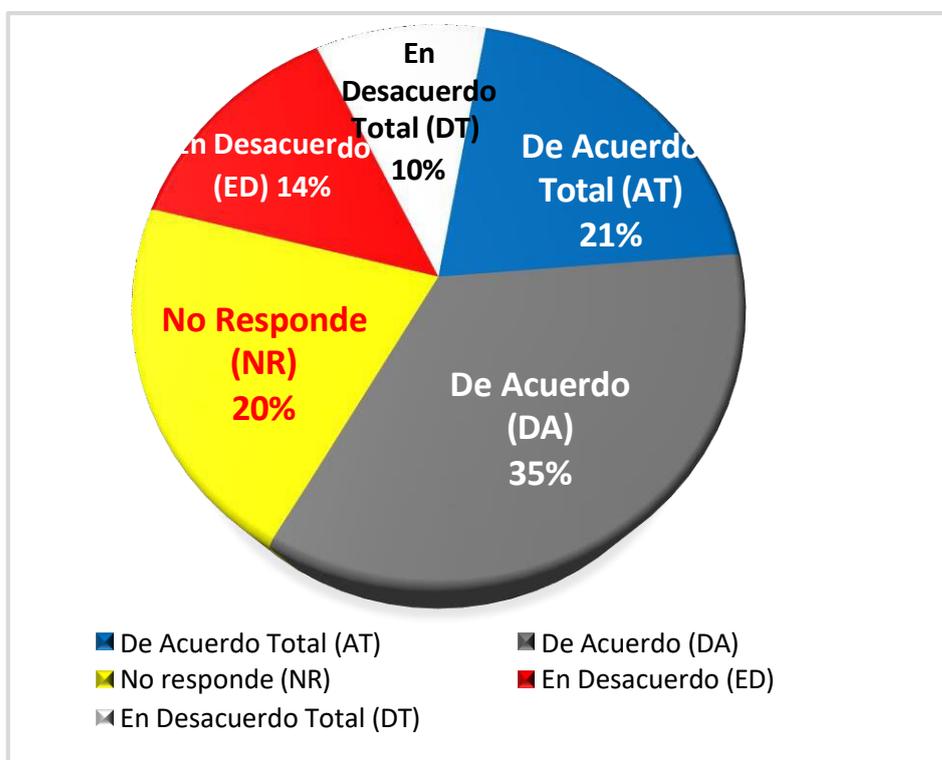


Ilustración 23: Indicador, Organizarse para hacer varias Tareas a la Vez

Pregunta 31:

¿Si se amplían las ideas en la GTH, cree usted en el incremento de la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 33: Indicador, Ampliar las Ideas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	74	21 %
De Acuerdo (DA)	127	36 %
No Responde (NR)	69	20 %
En Desacuerdo (ED)	49	14 %
En Desacuerdo Total (DT)	30	9 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Si se amplían las ideas en la GTH, cree usted en el incremento de la creatividad en las PyMEs de Loja? Concuerdan 201 participantes que representan el 57%, creen que, si se amplían las ideas en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 74 (21%) están de acuerdo total y 127 (36%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 79 (23%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, si se amplían las ideas en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs, de los cuales 49 (14%) participantes están en desacuerdo y 30 (9%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 69 (20%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

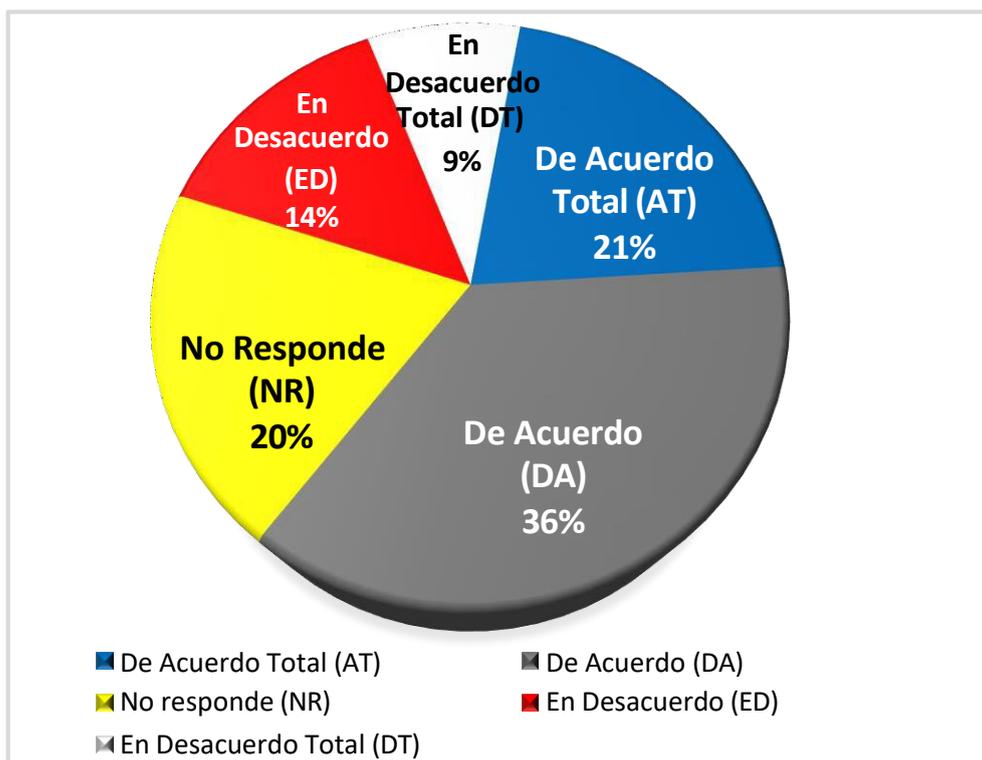


Ilustración 24: Indicador, Ampliar las Ideas

Pregunta 32:

¿En la GTH se aprovecha la diversidad de criterios, esto ayudaría a que se mejore la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 34: Indicador, Aprovechar la Diversidad de Criterios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	81	23 %
De Acuerdo (DA)	127	37 %
No Responde (NR)	85	24 %
En Desacuerdo (ED)	32	9 %
En Desacuerdo Total (DT)	24	7 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿En la GTH si se aprovecha la diversidad criterios, esto ayudaría a que se mejore la creatividad en las PyMEs de Loja? Concuerdan 208 participantes que representan el 60%, contemplan que, en la GTH si se aprovecha la diversidad criterios, esto si ayudaría a que se mejore la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 81 (23%) están de acuerdo total y 127 (37%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 56 (16%) participantes, están en desacuerdo relacionada a la interrogante asimismo no estiman que la GTH pueda aprovechar con la diversidad de criterios, esto no ayudaría a que se mejore la creatividad en las PyMEs, de los cuales 32 (9%) participantes están en desacuerdo y 24 (7%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 85 (24%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

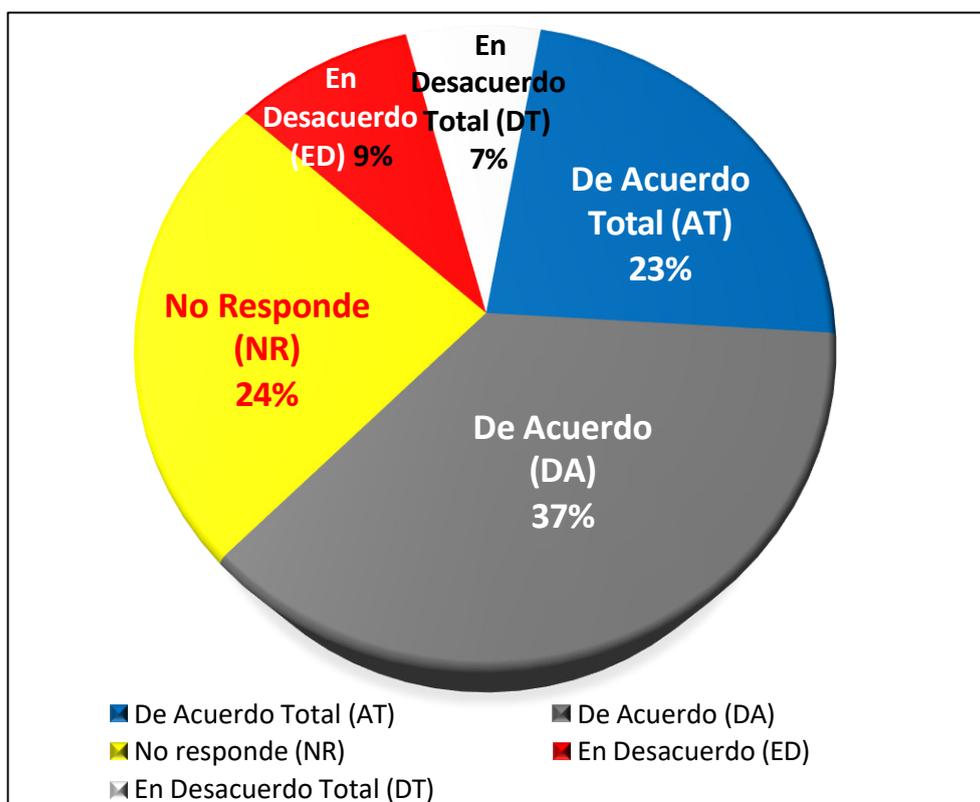


Ilustración 25: Indicador, Aprovechar la Diversidad de Criterios

Pregunta 33:

¿Si se impulsa al empleado para que sea un experto en la GTH, cree usted que mejore la creatividad en las PyMEs de Loja?

Tabla 35:: Indicador, Impulsar al Empleado para que sea un Experto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	90	26 %
De Acuerdo (DA)	128	37 %
No Responde (NR)	65	18 %
En Desacuerdo (ED)	38	11 %
En Desacuerdo Total (DT)	28	8 %
Total	349	100 %

Interpretación:

A la pregunta ¿Si se impulsa al empleado para que sea un experto en la GTH, cree usted que mejore la creatividad en las PyMEs de Loja? Conducen 218 participantes que representan el 63%, creen que, si se impulsa al empleado para que sea un experto en la GTH, mejore la creatividad en las PyMEs, de los cuales: 90 (26%) están de acuerdo total y 128 (37%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 66 (19%) participantes, están en desacuerdo con la pregunta y no creen que, si se impulsa al empleado para que sea un experto en la GTH, mejore la creatividad en las PyMEs, de los cuales 38 (11%) participantes están en desacuerdo y 28 (8%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 65 (18%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

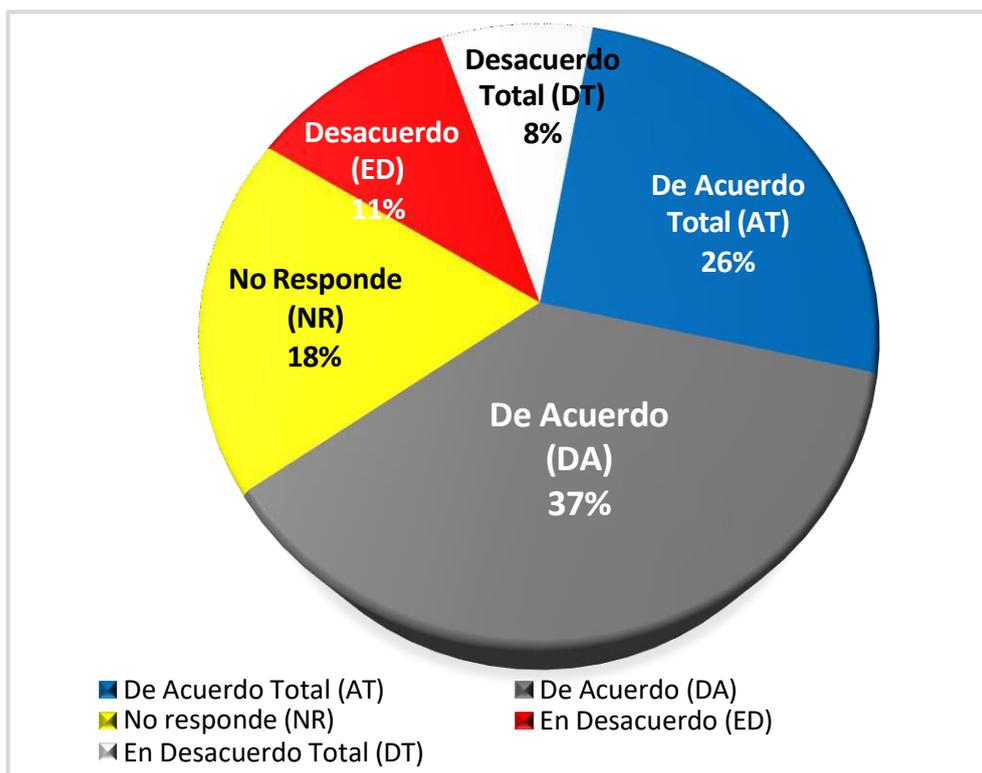


Ilustración 26: Indicador, Impulsar al Empleado para que sea un Experto

Para la variable: gestión del Talento Humano GTH

Información que se obtiene del promedio estadístico para la variable GTH relacionada con la creatividad, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas.

Tabla 36: Variable, GTH

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	113	33 %
De Acuerdo (DA)	215	63 %
No Responde (NR)	2	1 %
En Desacuerdo (ED)	6	2 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

De acuerdo con la variable independiente GTH relacionada con la creatividad, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas. Conceden 328 participantes que representan el 96%, creen que, hay concordancia con la variable independiente GTH comparándola con la creatividad, recogidas a través de las encuestas de los empresarios de las PyMEs, donde: 113 (33%) están de acuerdo total y 215 (63%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 9 (3%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 6 (2%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 2 (1%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

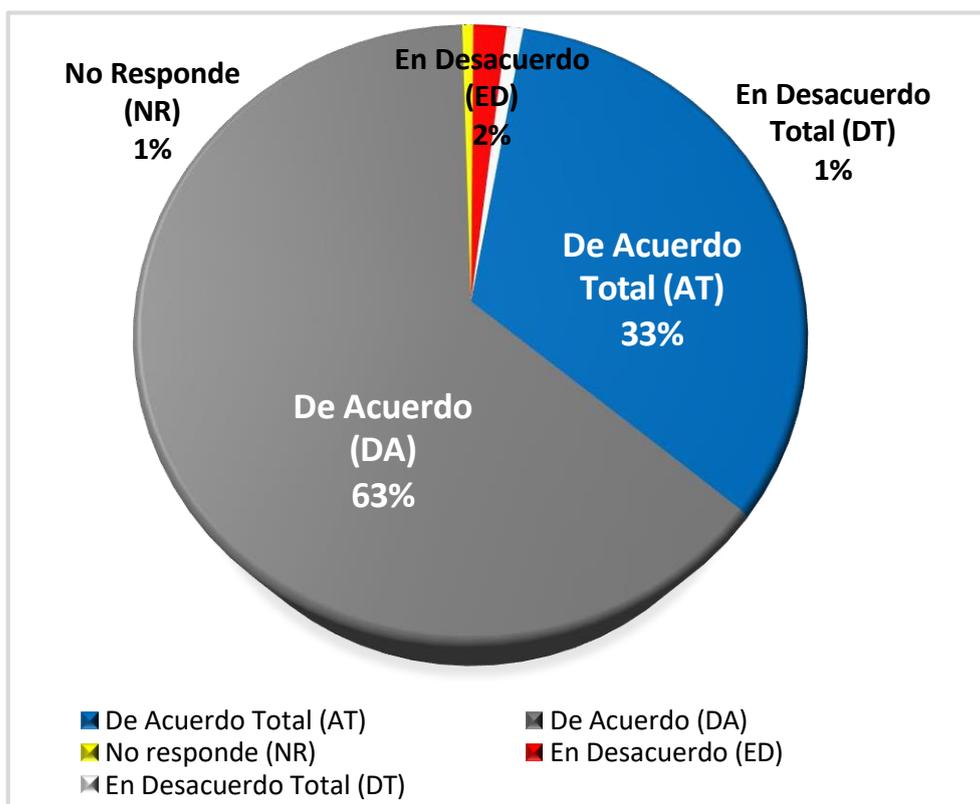


Ilustración 27: Variable, GTH

Dimensión: Selección y Retención del Personal

Información que reúne el promedio estadístico de la dimensión selección y retención de personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas.

Tabla 37: Dimensión: Selección y Retención del Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	117	33 %
De Acuerdo (DA)	214	61 %
No Responde (NR)	9	3 %
En Desacuerdo (ED)	6	2 %
En Desacuerdo Total (DT)	4	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la dimensión independiente selección y retención del personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas. Concuerdan 331 participantes que representan el 94%, creen que, existe relación entre la dimensión selección y retención del personal comparándola con la creatividad, recogidas a través de las encuestas de los empresarios de las PyMEs, de los cuales: 117 (33%) están de acuerdo total y 214 (61%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 9 (3%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 6 (2%) participantes están en desacuerdo y 4 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 9 (3%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

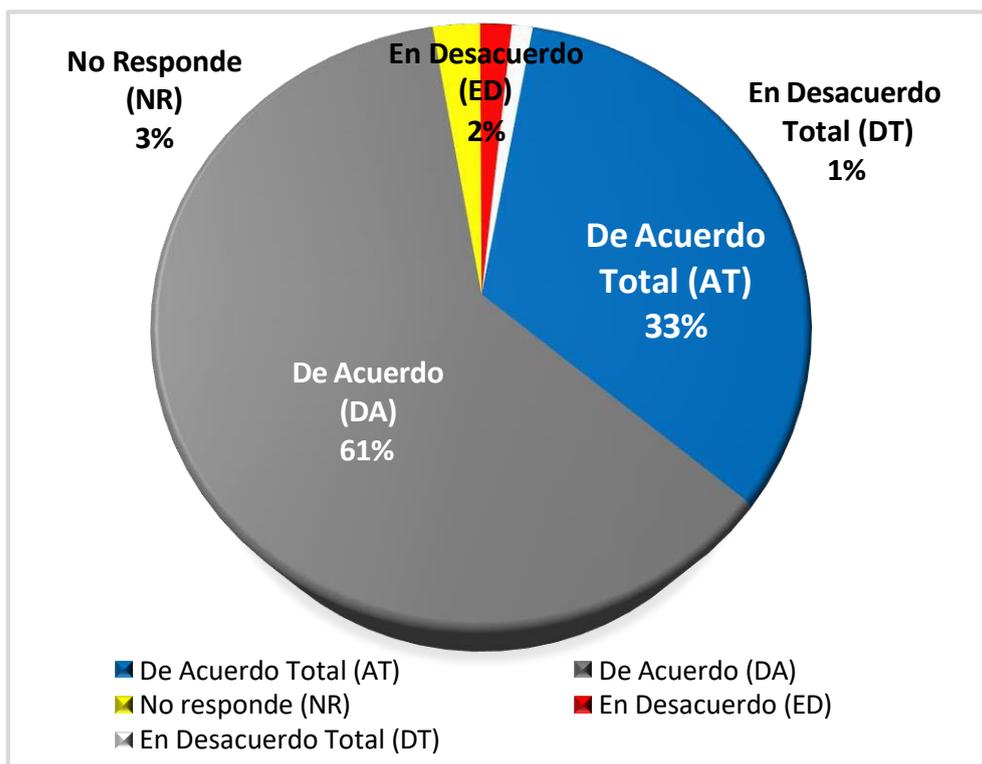


Ilustración 28: Dimensión, Selección y Retención del Personal

Dimensión: Capacitación y Entrenamiento del Personal

Información que reúne el promedio estadístico de la dimensión capacitación y entrenamiento del personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas.

Tabla 38: Dimensión, Capacitación y Entrenamiento del Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	112	32 %
De Acuerdo (DA)	222	64 %
No Responde (NR)	10	3 %
En Desacuerdo (ED)	2	0 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la dimensión independiente capacitación y entrenamiento del personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas. Concurdan 334 participantes que representan el 96%, creen que, existe relación entre la dimensión capacitación y entrenamiento del personal comparándola con la creatividad, recogidas a través de las encuestas de los empresarios de las PyMEs, de los cuales: 112 (32%) están de acuerdo total y 222 (64%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 5 (1%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 2 (0%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 10 (3%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

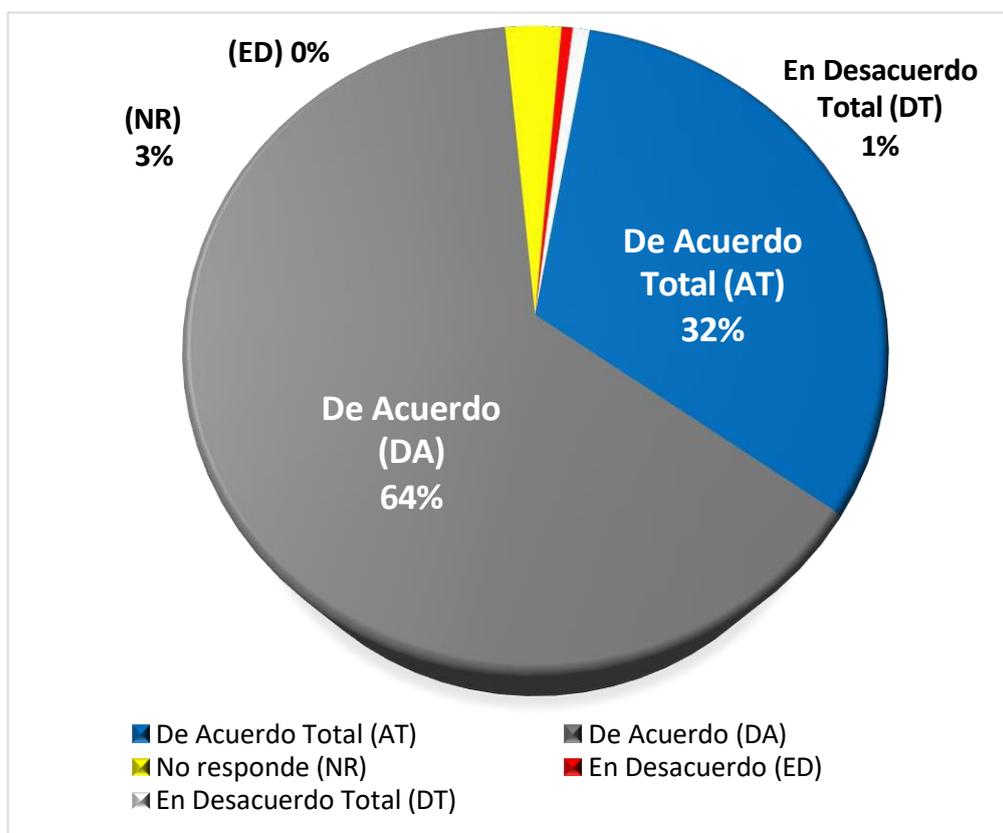


Ilustración 29: Dimensión, Capacitación y Entrenamiento del Personal

Dimensión: Evaluación y Desempeño del Personal

Información que reúne el promedio estadístico de la dimensión evaluación y desempeño del personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas.

Tabla 39: Dimensión, Evaluación y Desempeño del Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	111	32 %
De Acuerdo (DA)	208	59 %
No Responde (NR)	17	5 %
En Desacuerdo (ED)	10	3 %
En Desacuerdo Total (DT)	3	1 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la dimensión independiente evaluación y desempeño del personal relacionada con creatividad, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas. Concurdan 319 participantes que representan el 96%, creen que, existe relación entre la dimensión evaluación y desempeño del personal comparándola con la creatividad, recogidas a través de las encuestas de los empresarios de las PyMEs, de los cuales: 111 (32%) están de acuerdo total y 208(59%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 13 (4%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 10 (3%) participantes están en desacuerdo y 3 (1%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 17 (5%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

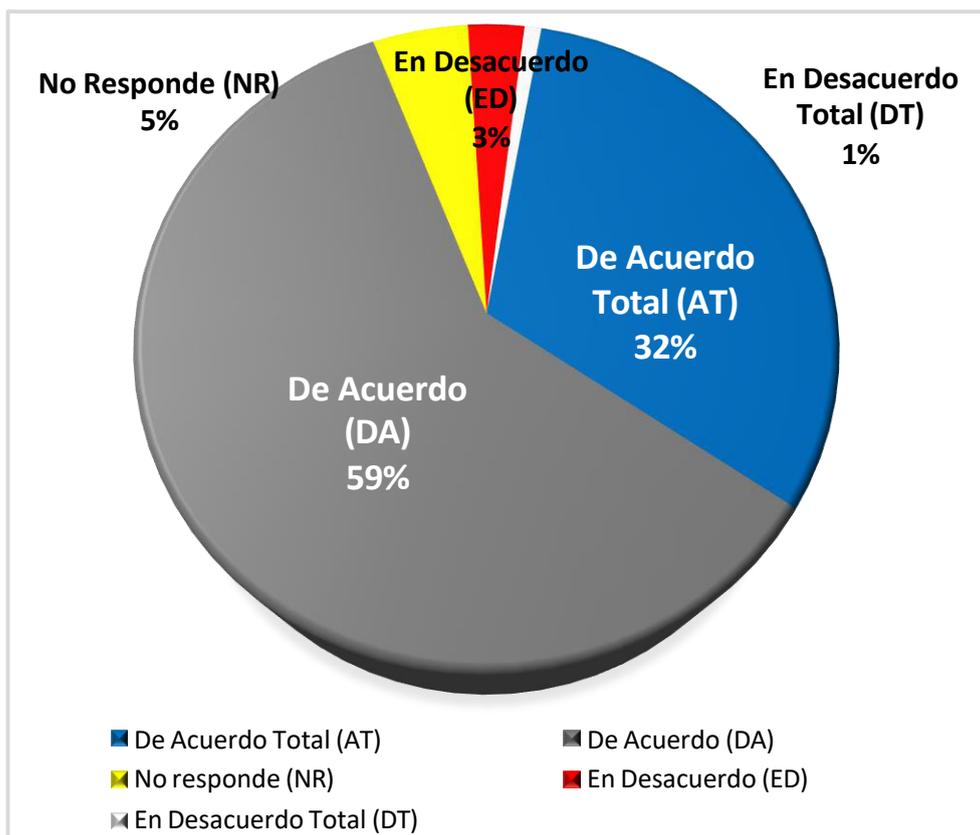


Ilustración 30: Dimensión, Evaluación y Desempeño del Personal

Variable: Creatividad

Información que reúne el promedio estadístico de la variable creatividad relacionada con la GTH, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja utilizando las encuestas.

Tabla 40: Variable, Creatividad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	84	24 %
De Acuerdo (DA)	128	37 %
No Responde (NR)	63	18 %
En Desacuerdo (ED)	43	12 %
En Desacuerdo Total (DT)	31	9 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la variable dependiente creatividad relacionada con GTH, recogidas de los empresarios de las PyMEs de Loja utilizando las encuestas. Concurdan 212 participantes que representan el 61%, creen que, existe relación entre la variable dependiente creatividad comparándola con la GTH, recogidas utilizando las encuestas de los empresarios de las PyMEs, de los cuales: 84(24%) están de acuerdo total y 128 (37%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 74 (21%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 43 (12%) participantes están en desacuerdo y 31 (9%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 63 (18%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

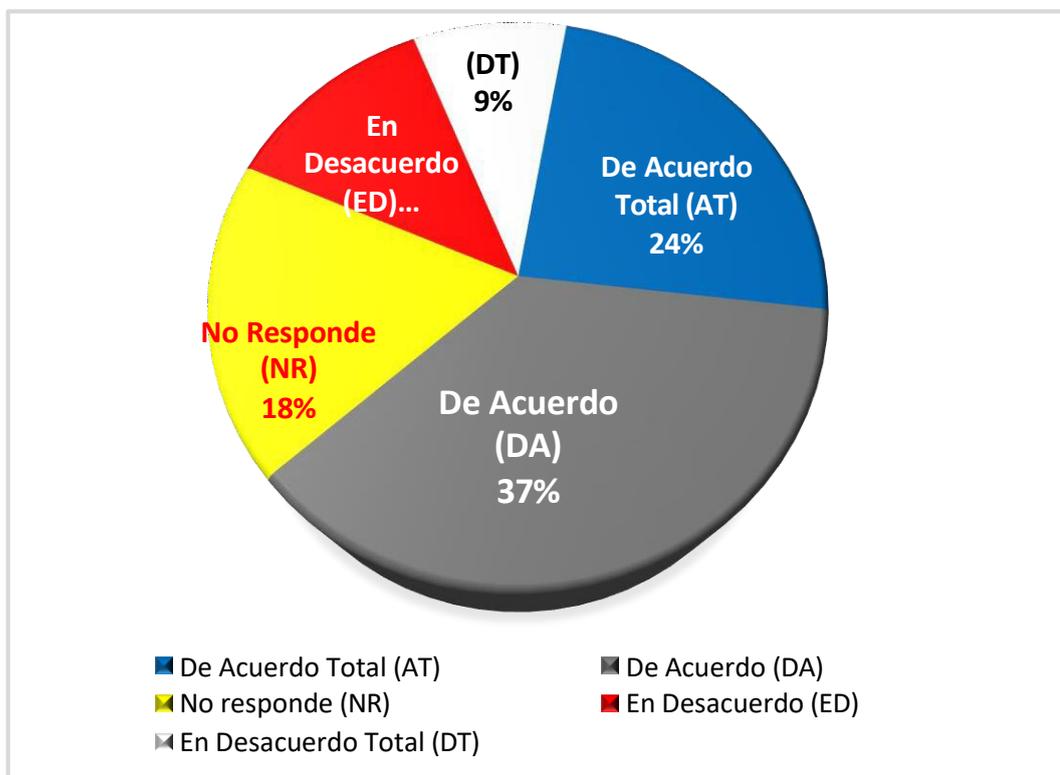


Ilustración 31: Variable, Creatividad

Dimensión: Invención

Información que reúne el promedio estadístico de la dimensión invención relacionada con la GTH, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja por medio de la encuesta.

Tabla 41: Dimensión, invención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	83	24 %
De Acuerdo (DA)	120	34 %
No Responde (NR)	60	17 %
En Desacuerdo (ED)	51	15 %
En Desacuerdo Total (DT)	35	10 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la dimensión dependiente creatividad o invención relacionada con GTH, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja usando las encuestas. Concuerdan 203 participantes que representan el 58%, creen que, existe relación entre la dimensión dependiente creatividad o invención comparándola con la GTH, recogidas por las encuestas de los empresarios de las PyMEs, donde: 83 (24%) están de acuerdo total y 120 (34%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 86 (25%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 51 (15%) participantes están en desacuerdo y 35 (10%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 60 (17%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

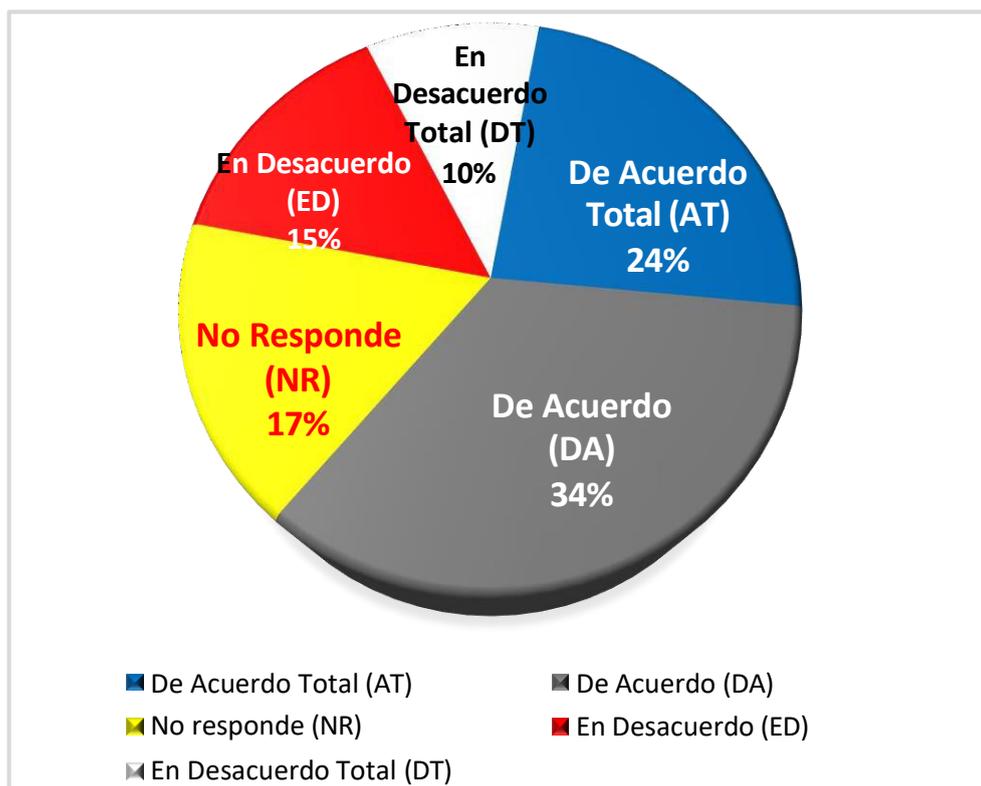


Ilustración 32: Dimensión, Creatividad o invención

Dimensión: Creatividad

Información que reúne el promedio estadístico de la dimensión creatividad relacionada con la GTH, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja por medio de la encuesta.

Tabla 42: Dimensión, Creatividad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo Total (AT)	86	25 %
De Acuerdo (DA)	136	39 %
No Responde (NR)	65	19 %
En Desacuerdo (ED)	36	10 %
En Desacuerdo Total (DT)	26	7 %
Total	349	100 %

Interpretación:

En la relación de la dimensión dependiente creatividad relacionada con GTH, recogida de los empresarios de las PyMEs de Loja a través de las encuestas. Concurdan 222 participantes que representan el 64%, creen que, existe relación entre la dimensión dependiente creatividad comparándola con la GTH, recogidas por la encuesta a los empresarios de las PyMEs, donde: 86(25%) están de acuerdo total y 136 (39%) solo de acuerdo.

En menor cantidad, 62 (17%) participantes, están en desacuerdo con la relación arriba indicada sobre las PyMEs, de los cuales 36 (10%) participantes están en desacuerdo y 26 (7%) están en desacuerdo total.

Finalmente, entre los encuestados un grupo compuesto por 65 (19%) participantes, están indecisos porque no respondieron la interrogante.

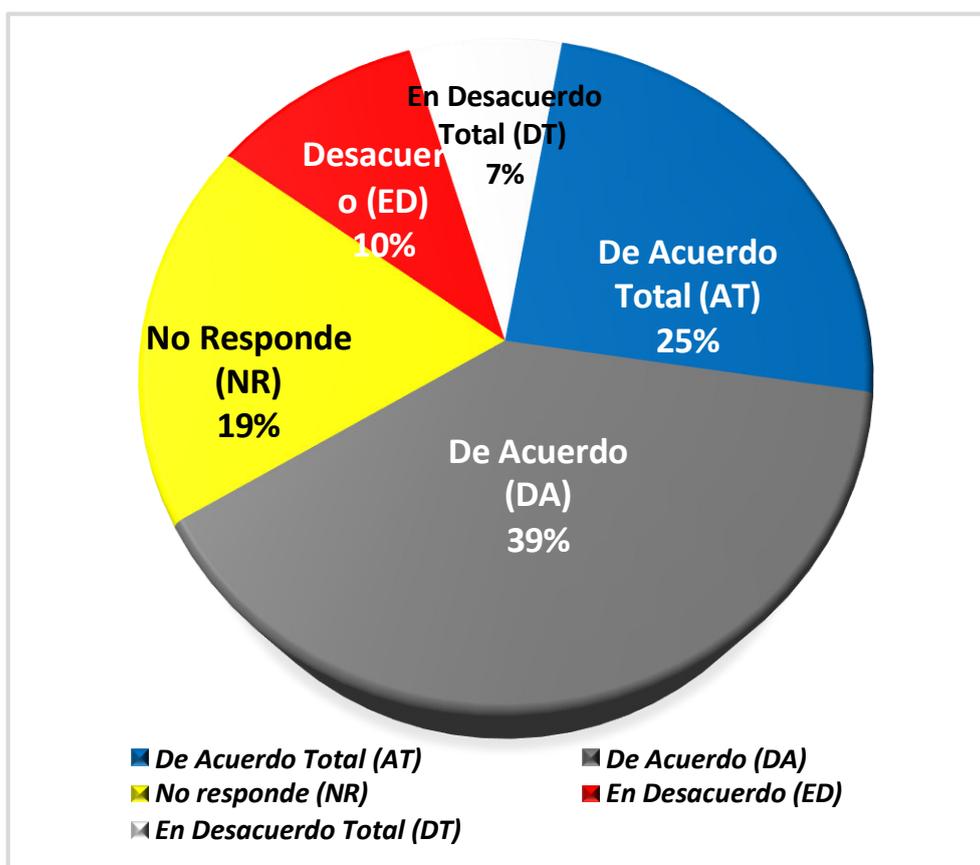


Ilustración 33: Dimensión, Creatividad

4.2 Prueba de Hipótesis

Para esta investigación, se ha utilizado el método de Friedman (Fr) como una herramienta estadística para llevar a cabo pruebas de hipótesis. El método de Friedman es adecuado para contrastar y analizar investigaciones con características no numéricas. Se aplica en situaciones que involucran más de dos variables no numéricas (no paramétricas) en las que se examinan 'k' tratamientos con 'n' opciones de respuesta. En cada tratamiento, las alternativas de respuesta deben ser lo más similares posible entre sí.

En cada pregunta, las variables independientes y dependientes se incluyen por separado, ya que están consideradas en diferentes preguntas. Estas variables se correlacionan con el propósito de determinar si existe alguna relación entre las preguntas planteadas en las encuestas utilizadas como herramienta de trabajo.

La decisión tomada como resultado del contraste permite decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula H_0 . Esta decisión se basa en el valor del estadístico "Fr". Si el valor de "Fr" es mayor que el valor crítico predefinido según los grados de libertad en la tabla Chi-Cuadrado, se refuta el supuesto nulo, en caso contrario aceptar dicha suposición nula. También se debe considerar que en el contraste de hipótesis participa el nivel de significancia determinado previamente, se rechaza la hipótesis nula. Como las decisiones en esta prueba son únicamente dos, al aceptar una de ellas, automáticamente se está rechazando la otra.

La hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1), se definen así:

H_0 : Todos los grupos k, si tienen distribución uniforme

H_1 : Todos los grupos k, no tienen distribución uniforme.

4.2.1 Prueba hipótesis objetivo general

El objetivo general dice: “Determinar cómo la GTH contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.”. Para dicho objetivo se tomará como referencia, la siguiente información:

Tabla 43: GTH

Dimensiones de las Variables	AT	DA	NR	ED	DT	Total
Selección y Retención del Personal	117	214	9	6	4	349
Capacitación y Entrenamiento del Personal	112	222	10	2	3	349
Evaluación y Desempeño del Personal	111	208	17	10	3	349
Inventiva	83	120	60	51	35	349
Creatividad	85	136	65	36	26	349

La evaluación de hipótesis específica general se realizó con un nivel de confianza del 95%, considerando que la GTH contribuye a la Creatividad o inventiva de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

Proceso del contraste de hipótesis:

1° Formulación las Hipótesis

H₀: La GTH no contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

H₁: La GTH si contribuye con Creatividad de las PyMEs, para afrontar Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

2° Significación a probar

Con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (5-1) grados de libertad igual a 9.49*

Tercer estadístico a emplear

$$\frac{12}{k n(n+1)} (\sum_j R^2) - 3 k(n+1)$$

4° Cálculo del resultado de la estadística

Tabla 44: Contraste de Hipótesis para el Objetivo General

	AT		DA		NR		ED		DT		AT
	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Total
Selección	117	4	214	5	9	3	6	2	4	1	15
Capacitación	112	4	222	5	10	3	2	1	3	2	15
Evaluación	111	4	208	5	17	3	10	2	3	1	15
Invencción	83	4	120	5	60	3	51	2	35	1	15
Creatividad	86	4	136	5	65	3	36	2	26	1	15
Sumas		20		25		15		9		6	75
Sumas²		400		625		225		81		36	1367

$$Fr = \frac{12}{5 \times 5(5+1)} 1367 - 3 \times 5(5+1)$$

$$Fr = (12/150) 1367 - 90 = 19,36$$

5° Decisión con los resultados obtenidos

El punto crítico al 95% de confianza es 9,49 y el valor calculado con el estadístico Fr es 19,36, como se observa, el resultado Fr por ser mayor que al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (Ho); según su percepción de los encuestados, se afirma que la aplicación de la GTH si contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

4.2.2 Prueba hipótesis específico 1: Selección y Retención

El objetivo específico 1, dice: “Demostrar cómo la GTH con el Reclutamiento y Selección del Personal, contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Con el fin de alcanzar dicho propósito, se utilizó como punto de partida la información siguiente:

Tabla 45: Selección y Reclutamiento del Personal

Indicadores y Dimensiones de las Variables	AT	DA	NR	ED	DT	Total
Capacitación	128	215	4	2	0	349
Motivación	117	226	5	1	0	349
Aptitud	122	209	9	7	2	349
Responsabilidad	107	211	14	11	6	349
Innovación	121	218	6	1	3	349
Estímulo	119	208	13	4	5	349
Incentivo	112	208	14	12	3	349
Reconocimiento	108	211	9	10	11	349
Invención	83	120	60	51	35	349
Creatividad	85	136	65	36	26	349

La evaluación de hipótesis específica uno será realizada con un nivel de confianza del 95%, considerando que la GTH con la reclutación y Selección del empleado, contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

Proceso del contraste de hipótesis:

1° Formulación las Hipótesis

H₀: La GTH con el reclutamiento y Selección del empleado, no contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

H1: La GTH con el Reclutamiento y Selección del empleado, si favorece a la Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

2° Significación a probar

Con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (10-1) grados de libertad igual a 16.9*

Tercer estadístico a emplear

$$\frac{12}{k n(n + 1)} (\sum_j R^2) - 3 k(n + 1)$$

4° Cálculo del resultado de la estadística

Tabla 46: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 1

	AT		DA		NR		ED		DT		AT
	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Total
Capacitació	128	4	215	5	4	3	2	2	0	1	15
Motivación	117	4	226	5	5	3	1	1	0	2	15
Aptitud	122	4	209	5	9	3	7	2	2	1	15
Responsabi	107	4	211	5	14	3	11	2	6	1	15
Innovación	121	4	218	5	6	3	1	1	3	2	15
Estímulo	119	4	208	5	13	3	4	1	5	2	15
Incentivo	112	4	208	5	14	3	12	2	3	1	15
Reconocimi	108	4	211	5	9	1	10	2	11	3	15
Invención	83	4	120	5	60	3	51	2	35	1	15
Creatividad	86	4	136	5	65	3	36	2	26	1	15
Sumas		40		50		28		17		15	150
Sumas²		1 00		2500		784		289		225	5398

$$Fr = \frac{12}{10 \times 5(5 + 1)} 5398 - 3 \times 10(5 + 1)$$

$$Fr = (12/300) 5398 - 180 = 35,92$$

5° Decisión con los resultados obtenidos

El punto crítico al 95% de confianza es 16,9 y el valor calculado con el estadístico Fr es 35,92, como se observa, el resultado Fr por ser mayor que al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (H_0); según su percepción de los encuestados, se afirma que la GTH con el Reclutamiento y Selección del Personal, si favorece con la Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica dos: *Capacitación y Entrenamiento*

Para el propósito específico dos, indica: “Comprobar cómo la GTH con la Capacitación y Entrenamiento del Personal, favorece con la Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Con el fin de alcanzar dicho propósito, se utilizó como punto de partida la información siguiente:

Tabla 47: Capacitación y Entrenamiento del Personal

Indicadores y Dimensiones de las Variables	AT	DA	NR	ED	DT	Total
Aumento de auto realización	111	231	3	3	1	349
Mantener un trabajo de calidad	116	225	5	2	1	349
Proporcionar competitividad	107	219	15	2	6	349
Desarrollo de tareas de utilidad	103	209	25	6	6	349
Desarrollo de habilidades	121	228	0	0	0	349
Invención	83	120	60	51	35	349
Creatividad	85	136	65	36	26	349

La evaluación de hipótesis específica dos será realizada con un nivel de confianza del 95%, considerando que la GTH con la Capacitación y Entrenamiento del empleado, favorece con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

Proceso para el contraste de hipótesis:

1° Formulación las Hipótesis

H₀: La GTH con Capacitación y Entrenamiento del empleado, no contribuye con Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

H₁: La GTH con Capacitación y Entrenamiento del empleado, no contribuye con Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

2° Significación a probar

Con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (7-1) grados de libertad igual a 12.6*

Tercer estadístico a emplear

$$\frac{12}{k n(n + 1)} (\sum_j R^2) - 3 k(n + 1)$$

4° Cálculo del resultado de la estadística

Tabla 48: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 2

	AT		DA		NR		ED		DT		AT
	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Total
Auto realizac	111	4	231	5	3	2.5	3	2.5	1	1	15
T. de calidad	116	4	225	5	5	3	2	2	1	1	15
Competitivid	107	4	219	5	15	3	2	1	6	2	15
Tareas de u	103	4	209	5	25	3	6	1.5	6	1.5	15
Habilidades	121	4	228	5	0	2	0	2	0	2	15
Invención	83	4	120	5	60	3	51	2	35	1	15
Creatividad	86	4	136	5	65	3	36	2	26	1	15
Sumas		28		35		19.5		13		9.5	105
Sumas²		784		1225		380.2		169		90.25	2648.5
						5					

$$Fr = \frac{12}{7 \times 5(5 + 1)} 2648.5 - 3 \times 7(5 + 1)$$

$$Fr = (12/210) 2648.5 - 126 = 25,34$$

5° Decisión con los resultados obtenidos

El punto crítico al 95% de confianza es 12,6 y el valor calculado con el estadístico Fr es 25,34, como se observa, el resultado Fr por ser mayor que al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (Ho); según la percepción de los encuestados, se afirma que la GTH con Capacitación y entrenamiento del empleado, si contribuye con Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

4.2.4 Prueba hipótesis específico 3: Evaluación y Desempeño

El objetivo específico 3, dice: “Identificar cómo la GTH con Evaluación y rendimiento del empleado, favorece con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Para dicho objetivo se tomará como referencia, la siguiente información:

Tabla 49: Evaluación y Desempeño del Personal

Indicadores y Dimensiones de las Variables	AT	DA	NR	ED	DT	Total
Satisfacción por el ambiente laboral	117	218	6	5	3	349
Alcanzar los objetivos fijados	119	206	13	11	0	349
Sistemas de incentivos laborales	121	219	5	4	0	349
Desarrollo del comportamiento respo	107	208	16	15	3	349
Desarrollo de pruebas que descubran	101	203	25	13	7	349
Facilitar el cambio	98	195	36	12	8	349
Invencción	83	120	60	51	35	349
Creatividad	85	136	65	36	26	349

La evaluación de hipótesis específica tres será realizada con un nivel de confianza del 95%, considerando que la GTH con Evaluación y rendimiento del empleado, no favorece con Creatividad en las PyMEs, para afrontar Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

Proceso del contraste de hipótesis:

1° Formulación las Hipótesis

H₀: La GTH con Evaluación y rendimiento del empleado, no favorece con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

H₁: La GTH con Evaluación y rendimiento del empleado, si contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

2° Significación a probar

Con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (8-1) grados de libertad igual a 14.1*

Tercer estadístico a emplear

$$\frac{12}{k n(n+1)} (\sum R_j^2) - 3 k(n+1)$$

4° Cálculo del del resultado de la estadística

Tabla 50: Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 3

	AT		DA		NR		ED		DT		Total
	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Ord	Rem	Ord	
Ambiente	117	4	218	5	6	3	5	2	3	1	15
Objetivos	119	4	206	5	13	3	11	2	0	1	15
Incentivos	121	4	219	5	5	3	4	2	0	1	15
Comportam	107	4	208	5	16	3	15	2	3	1	15
Pruebas	101	4	203	5	25	3	13	2	7	1	15
Cambio	98	4	195	5	36	3	12	2	8	1	15
Invención	83	4	120	5	60	3	51	2	35	1	15
Creatividad	86	4	136	5	65	3	36	2	26	1	15
Sumas		32		40		24		16		8	120
Sumas²		1 24		1600		576		256		64	3520

$$Fr = \frac{12}{8 \times 5(5+1)} 3520 - 3 \times 8(5+1)$$

$$Fr = (12/240) 3520 - 144 = 32,0$$

5° Decisión con los resultados obtenidos

El punto crítico al 95% de confianza es 14,1 y el valor calculado con el estadístico F_r es 32,0, como se observa, el resultado F_r por ser mayor que al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que la GTH con la Evaluación y rendimiento del empleado, si contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

4.3 Presentación de Discusión de Resultados

4.3.1 objetivo específico 1: Selección y Retención del Personal

El contraste de la hipótesis específica 1, probado con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (10-1) grados de libertad igual a 16.9* el cálculo estadístico $F_r = \frac{12}{k n(n+1)} (\sum R_j^2) - 3 k(n + 1)$ reemplazando datos $F_r = (12/300) 5398 - 180 = 35,92$ se repara, el resultado F_r mayor que al punto crítico, rechazándose la Hipótesis Nula (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que tomando en cuenta que la GTH para su dimensión: Reclutamiento y Selección del empleado, con sus indicadores Capacitación, Motivación, Aptitud, Responsabilidad, Innovación, Estímulo, Incentivo y Reconocimiento contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

La investigación de Viviana Saltos, en el estudio se comprobó que el área de Talento Humano en los GAD's no cuenta con la documentación que sirva de patrón para un registro de levantar procedimientos en los diversos ordenanzas que puedan fomentar un eficiente y competente servicio público que presten los

trabajadores. Por tanto, es de recomendación que deben desarrollar competencias de reclutar, el seleccionar, la capacitación, el contratar, además la medición del rendimiento a quienes postulan a un trabajo en los Gobiernos Autónomos descentralizados (GAD'S). por otro lado, la asignación de puestos de trabajo no se encuentra definidos por lo que existen incumplimientos, desconocimientos y duplicidad de funciones en las instituciones lo que disminuye la calidad de sus servicios (Saltos, 2019)

Por lo que podemos comprobar que en las organizaciones gubernamentales también existen deficiencia en la GTH observado en los resultados de las investigaciones indican la importancia que tiene la función de personal para el buen funcionamiento de las organizaciones sea en el ámbito privado como gubernamental los que deban ofrecer un servicio de calidad y hacer frente a la competitividad.

4.3.2 específico 2: Capacitación y Entrenamiento del Personal

El contraste de la hipótesis específica 2, probado con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (7-1) grados de libertad igual a 12.6, el recuento estadístico* $Fr = \frac{12}{k n(n+1)} (\sum R_j^2) - 3 k(n + 1)$ reemplazando datos $Fr =$

$\frac{12}{7 \times 5(5+1)} 2648.5 - 3 \times 7 (5 + 1)$ es igual a 25,34 se percibe, el resultado Fr mayor

que al punto crítico, refutando la Hipótesis Nula (H0); según la percepción de los encuestados y se afirma que tomando en cuenta la dimensión Capacitación y Entrenamiento del Personal, con sus indicadores Aumento de auto realización, Mantener un trabajo de calidad, Proporcionar competitividad, Desarrollo de tareas

de utilidad, Desarrollo de habilidades contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

La investigación de Esterilla Tenorio de la Universidad Tecnológica Israel Quito-Ecuador; en la tesis propuso un modelo de gestión para administrar el talento humano en la empresa pública Petroamazonas. La falta de coordinación entre la oficina de Talento Humano y otras áreas de la organización, junto con la carencia de un modelo de gestión alineado con los objetivos estratégicos y funcionales, causa insatisfacción entre los empleados y reduce el valor de las tareas. Aunque el personal conoce el área de Talento Humano, esta no satisface completamente sus necesidades. Se encontró que las subredes del talento humano en Petroamazonas no están alineadas con procesos clave como la clasificación de puestos, reclutamiento, capacitación, medición del rendimiento y seguridad ocupacional. (Esterilla, 2019).

Examinando los estudios se puede comprobar la importancia de los procesos de la gestión de personal en las organizaciones, donde la carencia de un modelo de gestión de talento humano trae consigo la disminución en el valor agregado, la falta de creatividad en los colaboradores de las PyMEs, las que son necesarias para desafiar la competitividad.

4.3.3 objetivo específico 3:

El dictamen del objetivo específico 3, que hace referencia a Identificar cómo la GTH con la Evaluación y rendimiento del empleado, contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo

un resultado y el punto crítico al 95% de confianza es 14,1 y el valor calculado con el estadístico Fr es 32,0, como se observa, el resultado Fr por ser mayor que al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (H_0); según su percepción de los encuestados, se afirma que la GTH por medio de evaluar el cumplimiento de las tareas del empleado, si favorece con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

La tesis doctoral de Mauricio Castillo Vergara, titulado "Creatividad en las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) y sus efectos para innovar y el rendimiento empresarial en una economía en desarrollo", tenía como objetivo analizar y estudiar los factores que tienen un impacto en el desarrollo de la creatividad en empresas ubicadas en Chile; estudio que Concluyo que existen brechas y que se pueda tener en cuenta para futuras investigaciones.

Los hallazgos de la investigación resaltan la trascendencia en diversas fases del desarrollo de creatividad en las PyMEs, lo que podría servir como base para la formulación de políticas públicas que fomenten la creatividad. Además, el estudio exploró las barreras presentes en el entorno empresarial, la perspectiva de los gerentes y la actitud de los empleados, los cuales pueden restringir el desarrollo de la creatividad en este contexto. Como resultado, se destaca el rol fundamental de la creatividad y la innovación en el desempeño de las PyMEs (Castillo, 2020).

Haciendo un análisis con nuestro tema de investigación, se puede determinar que la GTH para la evaluación y el rendimiento del empleado contribuyen al desarrollo de la creatividad sin embargo existen grietas para generar un proceso creativo en torno a los componentes de toda la estructura de la organización los

que se deben superar para alcanzar un mejor desempeño de las Pymes por medio de la innovación y creatividad y hacer frente a la competencia

4.3.4 **objetivo general: GTH**

Para el contraste de la hipótesis general, probado con grado de certeza del 95%, el umbral crítico *correspondiente con (5-1) grados de libertad igual a 9.49* el cálculo estadístico $F_r = \frac{12}{k n(n+1)} (\sum R_j^2) - 3 k(n+1)$ reemplazando datos $F_r =$

$\frac{12}{5 \times 5(5+1)} 1367 - 3 \times 5 (5 + 1)$ es igual a 19,36 siendo este resultado Fr mayor que

al punto crítico, se refuta el supuesto nulo (Ho); según su percepción de los encuestados, se afirma que la aplicación de la GTH en sus tres dimensiones seleccionar y retener al empleado, Capacitación y Entrenamiento y Evaluación y Desempeño del Personal, si contribuye con la Creatividad de las PyMEs, para afrontar la Competencia en el territorio de Loja – Ecuador.

A continuación, se analizarán por separado los resultados obtenidos en la encuesta, destacando las mayores respuestas precisadas por los participantes encuestados y por dimensión.

- I. La primera dimensión de la variable independiente GTH, para seleccionar y retener al empleado, que reúne 8 interrogantes entre las cuales destaca la pregunta número 2, que dice: “¿Considera usted que la GTH, debe tener presente la motivación como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las PyMEs de Loja?”. Entre las alternativas de respuestas de dicha pregunta, destaca la aceptación preferente de 343 (98%) participantes; entre ellos, 226 (65%) participantes estaban de acuerdo y 117 (33%) participantes estaban totalmente de acuerdo.

- II. La segunda dimensión variable independiente GTH, es Capacitación y Entrenamiento del Personal, que reúne 5 interrogantes entre las cuales destaca la pregunta número 13 (valor correlativo de la encuesta), que dice: “¿La GTH con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?”. Entre las alternativas de respuestas de dicha pregunta, destaca la aceptación preferente de 349 (100%) participantes; entre ellos, 228 (65%) participantes estaban de acuerdo y 121 (35%) participantes estaban totalmente de acuerdo.
- III. La tercera y última dimensión para la independiente GTH, es Valoración y Desempeño del empleado, que reúne 6 interrogantes entre las cuales destaca la pregunta número 16, que dice: “¿Considera usted que, con sistemas de incentivos laborales como base en la GTH, se incrementaría la creatividad en las PyMEs de Loja?”. Entre las alternativas de respuestas de dicha pregunta, destaca la aceptación preferente de 340 (98%) participantes; entre ellos, 219 (63%) participantes estaban de acuerdo y 121 (35%) participantes estaban totalmente de acuerdo.
- IV. La cuarta y primera dimensión de la variable dependiente Creatividad, es la Invención, que reúne 6 interrogantes entre las cuales destaca la pregunta número 24, que dice: “¿Vinculando los incentivos con el rendimiento personal, espera usted que la GTH mejore la Creatividad en las PyMEs de Loja?”. Entre las alternativas de respuestas de dicha pregunta, destaca en forma muy reñida la aceptación a la interrogante de 228 (65%) participantes;

entre ellos, 141 (40%) participantes estaban de acuerdo y solo 87 (25%) participantes estaban totalmente de acuerdo.

- V. Finalmente, la quinta y segunda dimensión de la variable dependiente Creatividad, la que reúne 8 interrogantes entre las cuales destaca la pregunta número 27, que dice: “¿En la GTH si se da confianza al personal, considera usted que mejoraría la creatividad en las PyMEs de Loja?”. Entre las alternativas de respuestas de dicha pregunta, destaca en forma algo reñida la aceptación a la interrogante de 251 (72%) participantes; entre ellos, 161 (46%) participantes estaban de acuerdo y solo 90 (26%) participantes estaban totalmente de acuerdo.

CAPÍTULO V

5 IMPACTOS

5.1 Propuesta: “Acciones para la gestión del talento humano y la creatividad en las Pymes de la provincia de Loja”

La gestión del Talento Humano resulta trascendental para alcanzar el éxito de cualquier organización y las Pymes no son la excepción, sin embargo, es muy escaso saber que tienen estos procesos para esta área, son las recomendaciones y circunstancias no adecuadas el común denominador en las contrataciones. Para alcanzar ventajas competitivas y tener una posición en el mercado en una sociedad globalizada las Pymes deben poner esmero en manejar la GTH con el propósito de mejorar creatividad, la productividad, así como la innovación de los procesos, los productos con el propósito de cumplir con sus metas y objetivos de manera efectiva. La gestión del talento humano habilita organizar un contexto laboral adecuado, el que pueda fomentar la productividad, la innovación y la creatividad empleado la motivación y el compromiso.

Méndez (2015) hace mención a Peter Drucker (1999) que en una de sus obras afirmó “El activo más valioso de una empresa del siglo XX era su equipo de

producción. En el siglo XXI, el activo más valioso de una institución, independientemente, serán los trabajadores de la era del conocimiento y la productividad” por lo que se puede establecer que a través de los resultados propuestos en la investigación se evidencia que el empleo de una gestión de personal es de modo insuficiente en Pymes de la provincia de Loja Ecuador. Es entendible que en las Pymes no exista un área dedicada a la gestión del talento humano por los escasos recursos que poseen para poder realizarlo Por lo que se propone como una alternativa de remediar el problema: “Acciones para la gestión del talento humano y la creatividad en las Pymes de la provincia de Loja” que se presenta en seguida.

5.1.1 Fundamentos normativos

- Se alcanza los referentes sobre la propuesta
- La constitución de la Republica del Ecuador 2008
- Ley de comercio electrónico 2011
- Código de trabajo 2012
- Código tributario 2014
- Código de comercio 2014
- Código civil 2016

5.1.2 Esquema de la propuesta.

Sinopsis de Talento Humano Creatividad

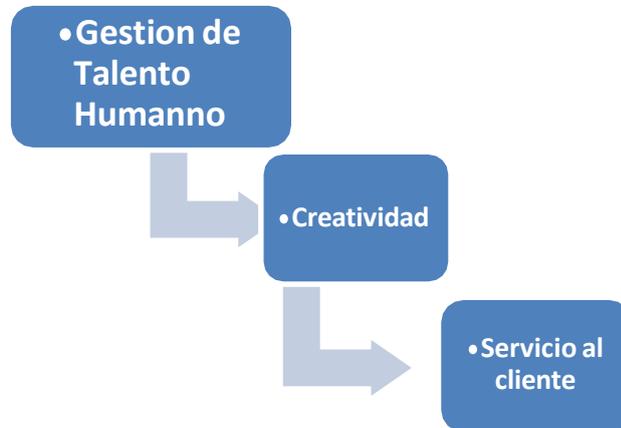


Ilustración 34:Sinopsis de propuesta Talento Humano y Creatividad

5.1.3 Objetivo

Servir como instrumento de apoyo para la técnica de GTH y creatividad a través de acciones que dinamicen el conocimiento y beneficie el desenvolvimiento de todos los trabajadores, presentando un **sumario secuencial y ordenado de las actividades en los procesos de GTH y creatividad.**

Propuesta fundamentada en los resultados de la investigación en la que se evidencia las necesidades que hay en las medianas y pequeñas empresas sobre conocer de manera detallada las acciones de GTH, sobre innovación y creatividad, que tendrán un impacto en el magnífico rendimiento y crecimiento organizacional.

5.1.4 Sinopsis de Talento Humano y Creatividad

Propuesta que cumplirá con la función de orientar a las MyPEs con acciones para fomentar el poner en práctica las acciones de GTH, así como creatividad para

alcanzar el mejor servicio a la comunidad además de lograr los propósitos organizacionales.

La GTH implica descubrir a los trabajadores potenciales y utilizar capacidades que proporcionen su desarrollo. Convirtiéndose en las Pymes una herramienta que se diferencia al tener una plantilla de colaboradores motivados, capaces y comprometidos que influyan en la creatividad y la satisfacción de los clientes. Además, que retener al talento implica gran ahorro.

A.- Talento Humano en las Pymes.

Se debe tener en cuenta 5 temas claves para el área práctica del talento humano en las Pymes.

- ✓ Políticas de Gestión del personal.
- ✓ Desempeño de los colaboradores
- ✓ Beneficios e incentivos
- ✓ Formación y capacitación
- ✓ Motivación y clima organizacional

a) Políticas de Gestión del personal.

Es común encontrar en estas organizaciones que no existen políticas para la atracción y desarrollo del personal, la admisión de los colaboradores está en función de sus necesidades y el crecimiento de la empresa. Por lo que a medida que estas organizaciones van creciendo es necesario

establecer políticas claras para la atracción, capacitación, evaluación incluso para la cesantía las deben orientar de manera formal la GTH.

b) Desempeño de los trabajadores

Se puede intuir como el personal de las Pymes tiene una calificación precisa relacionada a las tareas que realiza, el colaborador se encuentra capacitado de manera técnica y emocional. Además, que cada uno se desempeña en un puesto para lo cual presenta las mejores competencias.

La evaluación del desempeño de los colaboradores es muy valiosa con la finalidad de saber en qué se debe mejorar, sin embargo, por experiencia se sabe que dicha evaluación se realiza de manera tardía, los empresarios realizan su evaluación de desempeño con sus propios criterios basados en el ensayo y error que podría traer consecuencias de la salida de personal valioso.

Un proceso de evaluación de desempeño implica asignar recursos y disponer mecanismos, estará en condiciones cuando la Pyme alcanza un funcionamiento estable, dicha evaluación es la manera de alinear las inversiones y recursos y a los trabajadores con las prioridades y objetivos de la empresa. Una adecuada evaluación del desempeño faculta disponer oportunidades para mejorar las capacidades de los colaboradores en función del rol que tiene en la empresa. Asimismo, da paso al feedback del colaborador para saber lo que hace y como mejorar.

c) Beneficios e incentivos

Es característico encontrar en las organizaciones que tiene poco tiempo en el mercado o que no tiene un funcionamiento estable que no posean un sistema de beneficios o de incentivos para el personal, tampoco tienen mecanismos formales de motivación y las formas de medir, no cuentan con una metodología de evaluar el cumplimiento del personal conocido por todos los integrantes de la organización, carecen de criterios estructurados para calcular las remuneraciones, beneficios y los incentivos

Por cuanto debido al crecimiento de la planta y la complejidad de la GTH necesario premiar el esfuerzo y compromiso de cada colaborador por lo que disponer de un sistema de incentivos mejora el desempeño del personal, que permite valorar a cada colaborador y a su equipo, determinara el crecimiento de la organización sin llegar a situaciones que desmotiven en su creatividad o productividad de cualquier negocio.

d) Formación y capacitación

En realidad, estas organizaciones no cuentan con un programa de capacitación en función de sus necesidades de la empresa y del perfil del colaborador, por lo que en muchos casos la capacitación de los trabajadores no responde a un plan establecido por la empresa y para cada trabajador en particular. Muchas veces se realiza solo por el cumplimiento de algunos compromisos o de llevar a cabo un presupuesto acordado.

Es sabido que la formación del personal incrementa el valor de una organización. La capacitación cumple un rol básico en el logro de tareas ya que es el proceso por el cual los trabajadores consiguen conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes para poder interactuar con el entorno laboral y cumplir con el trabajo encomendado. Y que a mayor nivel de preparación y formación de los trabajadores más alto será el grado de productividad de forma cualitativa y cuantitativa.

e) Motivación y clima organizacional

Es de gran interés el clima laboral en las organizaciones por lo que los empresarios tienen mucho interés por establecer buenas relaciones interpersonales, es sabido que en las pequeñas empresas o con escasa madurez organizativa la motivación y el clima laboral no tienen mucha atención solo están en el cumplir algunas normativas básicas que se implementan de modo espontaneo.

La experiencia confirma que las organizaciones con buen clima organizacional tienen una mayor producción trayendo mayor compromiso por parte de los integrantes de un equipo de trabajo, el personal se siente identificado con la empresa y provee medios para el crecimiento personal y laboral. Además, el trabajador calificado considera satisfecha sus necesidades el trabajar para empresa y se mantiene por mucho tiempo en la organización.

Debemos tener en cuenta que para impulsar el desarrollo del talento humano su implementación demanda de esfuerzo por o que se necesita de un nivel de madurez alto en la que requiere que cada colaborador que se

desempeñe en un puesto de trabajo en el cual cumple con las mejores competencias necesita de observación y evaluación, como habilidad que el empresario Pyme debe desarrollar para aprovechar a cada uno de sus colaboradores y desarrollar una interacción interna y hacia sus clientes.

B.- Creatividad

El Estimar la creatividad desarrolla la productividad en una empresa al mismo tiempo promueve que los colaboradores exploren nuevas ideas innovadoras, se busca fomentar una mentalidad creativa que va de la mano con la innovación se puede establecer que no hay innovación sin creatividad; la creatividad es la habilidad que estimula la curiosidad, imaginación y conocimiento que produce ideas novedosas y la innovación implementa dicha creatividad, se puede traducir en soluciones, nuevos procesos, nuevos productos.

Puede desarrollarse en dos frentes:

- ✓ Creatividad dentro de la empresa
- ✓ Creatividad enfocada al cliente

Basada en: El pensamiento visual y el aprender haciendo. La experiencia de manera activa forma la médula céntrica de la formación la aporta un incremento en la eficiencia y eficacia, el análisis de optimizar procesos, desarrollar productos nuevos, el crecimiento en las ventas o estrategias de marketing, el aumento de la participación y motivación de los

trabajadores una mejor comunicación interna y externa además de identificar sinergias y redundancias.

a) Creatividad dentro de la empresa

Centrada en estimular y aprovechar la creatividad de las personas para mejorar procesos internos de la empresa como ejemplo preparar reuniones motivadoras y dinámicas, generar propuesta de ideas innovadoras, gestionar proyectos y procesos eficaces. Desarrollo de mapas mentales o conceptuales creando u organizando ideas. Uso del lego para incrementar la creatividad de la empresa.

b) Creatividad enfocada al cliente

Centrada en la creatividad como medio para la optimización con la involucración de los clientes en los procesos de crear valor y saber reconocer a sus necesidades. En este recorrido, podemos ver sobre la creatividad usado para diseñar y analizar la experticia que tienen los clientes con la organización con la finalidad de crear productos y/o servicios que consiste en preparar como ejemplo: mejorar la experiencia y satisfacción del cliente, el desarrollo de productos que pueden ser tangibles o intangibles, además de involucrar a clientes y empleados desing thinking.

C.- Servicio al cliente

La atención al cliente significa una ventaja para un negocio que determina el atributo más valioso el que hace que los consumidores sean leales a una marca, una capacitación de atención al cliente tendrá como

objetivo enfocarse en consolidar y crear competencias de colaboración, comunicación y técnicas para integrar equipos, ofrecer un servicio extraordinario de calidad, incrementar la retención de clientes internos y externos.

El equipo de atención al cliente es la línea inicial de contacto con el cliente, por ende, la capacitación es significativo porque permite optimizar las competencias que se manifiestan en la coordinación, habilidades de los colaboradores y desarrollo de estrategias en la calidad de servicio.

5.2 Costos de implementación de la propuesta

Propuesta que tiene un costo monetario que será recuperable con los aportes de la contribución de las organizaciones Pymes, realizando una inversión total de \$ 2000.00 que además se podrán ver reflejados en el mejoramiento de sus actividades, procesos y servicios que ofrezcan las empresas.

5.3 Beneficios que aporta la propuesta

Los resultados que sustentan los referentes teóricos de la GTH así como de la creatividad que llevan a cabo las empresas pequeñas y medianas de la provincia de Loja – Ecuador contarán con una herramienta que les otorgue agilizar y modernizar por medio de este instrumento sencillo **sumario secuencial y ordenado de las actividades en los procesos de la GTH y creatividad**, dueños y administradores de estas Pymes de acuerdo a un diagnóstico situacional podrán tener en cuenta esta propuesta y podrán influir en los procesos innovadores con

la intención de mejorar su práctica empresarial que contribuye a una mejora del modelo de negocio con la finalidad de conquistar una mejor posición en el mercado.

Así mismo, podemos resumir las bondades de esta propuesta.

- ✓ Se podrá aprovechar la diversidad del talento humano de la empresa y realizar el incentivo a que sus representantes se favorezcan solidariamente.
- ✓ Una gestión del Talento Humano ofrecerá una visión de mayor amplitud del contexto en el momento de solucionar los problemas, así como el de detectar los errores
- ✓ Ayudará a minimizar las debilidades y potenciará las fortalezas del equipo de trabajo
- ✓ A través de una buena gestión de personal se tendrá un equipo unido y se sentirá seguro, se buscará la solución a través de la creatividad y la innovación a los problemas que se presente presentando una solución rápida además de facilitar sus relaciones con el cliente.
- ✓ Una capacitación de personal permitirá una comunicación fluida con el cliente interno y externo lo que permitirá surgir mejores y mayores ideas.

Presupuesto					
Sumario secuencial y ordenado de las actividades de técnicas de gestión de talento humano y creatividad					
Organización	Asociación Pyme		Año	2022	
Área	De personal		Aprobado por		
Presupuesto	\$ 2000.00				
Presupuesto					
N°	Nombre de la actividad	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Total
1	Módulo de gestión talento humano	Personal de la organización	2	\$200.00	\$400.00
2	Módulo de Creatividad	Personal de la organización	4	\$250	\$1000.00
3	Módulo de Servicio al cliente	Personal de la organización	2	300	\$600.00
4					
					\$0.00
					\$0.00
				Total	\$2000.00

Conclusiones

Con el apoyo Estadístico mediante los contrastes de hipótesis realizados después de haber concluido el estudio que se investiga, se han podido obtener las siguientes conclusiones:

- I. La primera conclusión obtenida, está relacionada con el objetivo general que propone: “Establecer de qué manera la GTH favorece en la creatividad de las Pymes para afrontar a la competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Para tal objetivo, se fijó el punto crítico al 95% de confianza que con 4 grados de libertad es 9,49; mientras que el valor calculado con el estadístico Fr es 19,36, de ellos se observa que el resultado Fr es mayor que el punto crítico, esto permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que la aplicación en GTH si contribuye con Creatividad en las PyMEs, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

- II. La segunda conclusión obtenida, está relacionada con el objetivo específico 1 que propone: “Demostrar cómo la Gestión del Talento Humano con el Reclutamiento y Selección del Personal, contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Para tal objetivo, se fijó el punto crítico al 95% de confianza que con 9 grados de libertad es 16,9; mientras que el valor

calculado con el estadístico Fr es 35,92, de ellos se observa que el resultado Fr es mayor que el punto crítico, esto permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que la GTH con el reclutamiento y selección del empleado, si favorece con la imaginación en las Pymes, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

- III. La tercera conclusión obtenida, está relacionada con el objetivo específico 2 que propone: “Comprobar cómo la Gestión del Talento Humano con la Capacitación y Entrenamiento del Personal, contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Para tal objetivo, se fijó el punto crítico al 95% de confianza que con 6 grados de libertad es 12,6; mientras que el valor calculado con el estadístico Fr es 25,34, de ellos se observa que el resultado Fr es mayor que el punto crítico, esto permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que, GTH con Capacitación y Entrenamiento del empleado, si contribuye con Creatividad en las MyPEs, para afrontar Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.
- IV. La cuarta conclusión obtenida, está relacionada con el objetivo específico 3 que propone: “Identificar cómo la Gestión del Talento Humano con la Evaluación y Desempeño del Personal, contribuye con la Creatividad de las Pequeñas y Medianas Empresas, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador”. Para tal objetivo, se fijó el punto crítico a un nivel de confianza del 95% con un valor crítico de 7 grados de libertad igual a 14,1; mientras que el valor calculado con el estadístico Fr es 32,0, de ellos

se observa que el resultado F_r es mayor que el punto crítico, esto permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0); según la percepción de los encuestados, se afirma que GTH con la Evaluación y rendimiento del empleado, si favorece en la imaginación en las Pymes, para afrontar la Competencia en la provincia de Loja – Ecuador.

- V. Finalmente, también se puede concluir, que al calcular el estadístico F_r en las diferentes pruebas de hipótesis, en casi todas la correlaciones entre dimensiones e indicadores, se ha encontrado algunas diferencias dentro de los grupos de preguntas analizadas por objetivos, excepto la correlación del objetivo específico 3, que tuvo correlación perfecta; es decir, que al ordenar las respuestas obtenidas en cada indicador de evaluación y desempeño del personal, las 6 preguntas observan el mismo ordenamiento, que coinciden con el ordenamiento de la dimensiones de la variable dependiente creatividad, con las cuales se comparan, lo mencionado puede ser observado en la tabla n°46 que corresponde al cálculo estadístico F_r del tercer objetivo.

Recomendaciones:

Según lo observado en la investigación, se pueden orientar las recomendaciones, hacia los siguientes aspectos:

- I. Sin importar su tamaño, la forma jurídica, el tipo de negocio o giro, se debe tener presente que la gestión del Talento Humano, al interior de una empresa de cualquier carácter ya sea de producción o servicio, pública o privada no puede pasar por alto los entes generadores de sus actividades; por ello se recomienda que una buena selección y contratación de los colaboradores, es de estricta necesidad y severidad en el proceso de captar este muy importante recurso, porque es el que tendrá como impacto, un excelente funcionamiento y crecimiento de toda la estructura orgánica.

- II. Se puede observar el grave error que cometen las Pymes, al talento humano se le brinda escasa importancia, razón por la cual se presentan ciertas deficiencias en la mayor parte de estas organizaciones presentando diferentes contextos anómalos trayendo como consecuencia situaciones de perjuicio para las empresas y las personas como integrantes y parte de ellas; al respecto se recomienda que el manejo de una organización no solo depende de cómo la realice el propietario, quien es el que generalmente la conduce, se debe tener presente siempre a los colaboradores asalariados, por muy pequeña que sea ésta como entidad Jurídica; por un descuido o

abuso trae consecuencias muy desagradables que generalmente son costosas, es por esto que toda Pyme no debe descuidar la gestión del Talento Humano, debido a su trascendencia radical permite resaltar que la eficiente actividad de una compañía depende de las capacidades que tengan los colaboradores que la integran, por tanto, es indispensable potencializar el activo más significativo de las organizaciones, el personal es el impulso que más genera valor y conocimiento dentro de las empresas, es el elemento diferenciador de competitividad.

- III. Otro problema observado en la gestión de negocios, es que los empresarios le prestan más atención a las tareas rutinarias y sus obligaciones para el mantenimiento de sus operaciones, las ventas y a la atención de sus clientes dejando poco espacio para preocuparse por el cuidado y manejo de sus colaboradores, por ello se recomienda considerar tomar como reto, los que deben enfrentar las Pymes al contratar y a retener a su personal como el acceso a tener personal talentoso con contraparte de un salario bajo al promedio contratando al que se puede, mas no al indicado; situación que muchas veces se busca reducir costos trayendo consigo problemas de sobre costo, que muchas veces se expone a las sanciones por el incumplimiento de los pagos de salarios en casos de inspección de los órganos gubernamentales encargados; por esta razón, por ningún momento debe descuidarse al grupo humano.
- IV. Los directivos de las Pymes deben tomar conciencia con la trascendencia de la GTH, los colaboradores serán más eficientes y efectivos cuando están

comprometidos, se les tiene que hacer saber de manera detallada cuál es su labor de cada uno, para encaminar al éxito de la organización; por esto se recomienda emplear un modelo de GTH que establezca la reducción de las técnicas detectadas para manejar al personal por medio de un manual que sirva como herramienta y guía de optimización de procesos que tengan relación con las actividades que el personal realiza, además de como convertir los canales continuos de comunicación de trabajadores y empresa, de tal manera que la organización se encuentre involucrada con los deseos y necesidades con la finalidad de respaldar y ofrecer un desarrollo que enriquezca la personalidad de cada trabajador

- V. Igualmente se puede percibir que a pesar que son las Pymes las que más necesitan de una selecta organización y GTH, justamente estas organizaciones son las que menos lo hacen, no se presta atención precisa del desinterés y la desvalorización que existe sobre el trabajador y esto trae inconformidad y desmotivación, factor clave para la creatividad y productividad, así como la felicidad del empleado; según la percepción de los encuestados, es recomendable profundizar en los propósitos propuestos a optimizar al personal, como factor esencial para el prestigio de la organización, traer innovación que genere el desarrollo de competencias, por tanto, abre nuevos mercados, cambio de las bases de la competencia. En el mismo orden de ideas, la productividad; no solo es producir más, sino elaborar lo que un mercado necesita (calidad de diseño), hacerlo bien (calidad de producción) y mejorar de manera continua.

REFERENCIAS

- Aliaga, G. L. (2018). *Gestión Del Talento Humano y el Compromiso Organizacional de los Empleados de Interbank Agencia Huacho*. Tesis doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2241/ALIAGA%20LOPEZ%20GUILLERMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, A. M., Castillo, M. V., & Geldes, C. G. (2017). Análisis Bibliométrico de la Realidad Aumentada y su Relación con la Administración de Negocios. *Información Tecnológica*, 28(4), 57–66. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400008>
- APREnergy. (2018). *Capacitación y desarrollo local Emplear. Educar. Capacitar*. Obtenido de <https://www.apreenergy.com/wp-content/uploads/2018/12/Capacitacio%CC%81n-y-desarrollo-local.pdf>
- Armas, Y. O., Llanos, M. E., & Traverso, P. H. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. (U. ECOTEC, Ed.) Samborondón, Ecuador: ECOTEC. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

bizneo. (2022). *Retención de personal: las 6 estrategias más efectivas*. (Blog de RR.HH.) Obtenido de Gestión del talento: <https://www.bizneo.com/blog/retencion-de-personal/>

Cabarcas, M. V. (2017). *Diagnóstico y diseño de la gestión estratégica del talento humano en Mipymes de Barranquilla* (Primera ed.). (S. N. (SENA), Ed.) Barranquilla, Colombia: SENA. Obtenido de https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/4135/1/diagnostico_dise%C3%B1o_gestion_estrategica.pdf

Cabrejos, R. B., Estela, A. E., & Nicolás, Y. R. (2020). Profesionalización en la gestión administrativa de PyMEs familiares del sector gráfico. *Nova RUA*, 65 - 81. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.21.4>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/tema-2-sistema-de-calidad-total.pdf>

Carrión, L. E., Zula, J. C., & Castillo, L. G. (2016). Pequeñas y medianas empresas hacia un nuevo modelo de gestión en la industria del catering en Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec-catering>

Casas, D. B. (2015). *La calidad del talento humano en las PYME como elemento diferenciador de competitividad*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14055/La%20cal>

idad%20del%20talento%20humano%20en%20las%20pyme%20como%20
 elemento%20diferenciador%20de%20competitividad.pdf;jsessionid=3D977
 A31ECBE038409C9420EC0AA0DCB?sequence=2

Casas, D. B. (2015). *La Calidad del Talento Humano en las Pyme como Elemento Diferenciador de Competitividad*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada, Bogota. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14055/La%20calidad%20del%20talento%20humano%20en%20las%20pyme%20como%20elemento%20diferenciador%20de%20competitividad.pdf;jsessionid=6A2A0F390DDB894A4FC8888A67FE84D2?sequence=2>

Castillo, M. V. (2020). *Creatividad en la pyme y efectos sobre la innovación y el desempeño empresarial en una economía emergente*. Universidad Politécnica de Cartagena, Murcia - España. doi:10.31428/10317/8991

Castrejón, A. T. (2020). *Modelo de gestión del talento humano basado en competencias para incrementar el gasto público en la Municipalidad de San Pablo*. para el grado de doctor en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú. Recuperado el 14 de agosto de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43203/Castrej%C3%B3n_TAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casulo, I. (2017). *¿Cómo puedes impulsar la innovación en tu organización?* Obtenido de https://m.isaca.org/chapters8/Montevideo/cigras/Documents/CIGRAS_2017/Ivonne%20Casulo%20C%C3%B3mo%20puedes%20impulsar%20la%20innovaci%C3%B3n%20en%20tu%20organizacion.pdf

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: Mcgraw-hill/Interamericana. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chuctaya, S. A. (2020). *La evaluación de 360 grados y la gestión del talento humano de la Policía Nacional del Perú - 2018*. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima - Perú: Tesis Doctoral. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4498>
- Congreso Nacional. (2017). *Código del Trabajo Ecuador*. Obtenido de <https://informacionecuador.com/codigo-de-trabajo-ecuador-actualizado-2017-descargar-pdf/>
- Deloitte. (2018). *Tendencias en Capital Humano*. México: Deloitte Consulting Group, S.C. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/human-capital/HCT-2018.pdf>
- Esterilla, R. T. (2019). *Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas*. Tesis, Universidad Tecnológica Israel, Quito Ecuador.

Fleitas, M. T. (2010). Recursos humanos en las filosofías gerenciales y tendencias de la gestión de los recursos humanos en el mundo. *Ingeniería Industrial*, 23, 70 - 77. Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/230>

González, M. M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega.

Guarnizo, W. P. (2018). *Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27075/1/15%20GTH.pdf>

Gutiérrez, L. G., Zúñiga, J. C., & González, J. G. (2018). Las filosofías administrativas hacia la ventaja competitiva en las empresas del centro del estado de Coahuila. *Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 8. Obtenido de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1210/878>

INEC. (2010). Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Interim Group. (2021). *5 Soluciones infalibles a tus problemas en la selección de personal*. (Blog de RRHH) Obtenido de Gestión del talento: <https://interimgrouphr.com/blog/gestion-talento/problemas-seleccion-personal/>

Intriago, D. M. (2018). *Gestión del talento humano y el desarrollo de competencias profesionales en las Instituciones De Educación Superior, Zona 4 – Ecuador, periodo 2014- 2016*. para obra el grado de Doctor Administración,

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú. Recuperado el 12 de noviembre de 2020, de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9611/Intrigo_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jácome, A. L. (2017). *La gestión por competencias y su relación con los métodos de valuación de puestos de los funcionarios de la empresa pública – empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato*. Tesis, Universidad Técnica De Ambato, Ambato – Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26894/1/11%20GTH.pdf>

Jericó, P. (2008). *La Nueva Gestión del Talento: Construyendo compromiso*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A. Obtenido de https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_d_el_talento.pdf

Kasuga, C. O. (2001). Productividad al estilo japonés. *Valor y Conocimiento*. Puebla - México. Obtenido de <https://www.cograf.com/asesoria/lecturas/Estilo-Japones.pdf>

León, F. (Enero - Junio de 2008).). La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor. *Vision Gerencial*, 83 - 95. Recuperado el 6 de diciembre de 2019, de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25179/articulo6.pdf;jsessionid=069C9FE294857A5BAB23B1D830B63AF3?sequence=2>

- López de Leyva, P. (2019). Creatividad cotidiana: una mirada retrospectiva desde la historia de la filosofía. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, VI. doi:10.46377/dilemas.v22i2.611
- López, P. P., Díaz , Z. B., Segredo, A. P., & Pomares, Y. P. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 0864-3466. Recuperado el 2019 de noviembre de 8, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21450963002>
- Marin, H. S., & Placencia, M. M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 4(17), 42-52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, E. E., & Martínez, F. A. (2009). *Capacitación por Competencia: Principios y Métodos*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile. Obtenido de http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf
- Méndez, J. P. (2015). *La importancia del talento humano en la consecución de los objetivos organizacionales presentado*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá - Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUCION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf;jsessionid=48C6047255ED4BB00847F16F727338B9?sequence=1>
- Montoya, C. A. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.

Morales, J. A. (2001). *La Evaluación en el Área de Educación Visual y Plástica en la ESO*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5036/jjma04de16.pdf.PDF?sequence=4&isAllowed=y>

Municipio del cantón Celica. (Marzo de 2015). Obtenido de Municipio del cantón Celica:

<http://www.municipiocelica.gob.ec/images/PDF/PDOT%20Celica%202015%20%20DEFINITIVO.pdf>

Murray, A. O., & Mitton, J. K. (2015). Fomentar una mentalidad creativa en los maestros en formación de áreas de contenido mediante el uso de estrategias de alfabetización. *Thinking Skills and Creativity*, 16, 69–79. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tsc.2015.02.003>

Navarrete, K. M. (2016). *Propuesta Para Desarrollar El Talento Humano De Asociaciones Del Cantón Puerto López Como Potenciador Turístico*. Guayaquil - Ecuador: Universidad De Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15706/1/TESIS%20KARLA%20NAVARRETE%2012%20SEPTIEMBRE%202016.pdf>

Noguera, F. P. (2017). *La inteligencia Emocional y el comportamiento creativo e innovador de los empleados del sector terciario en las PYMES de España*. Tesis, Universidad Católica de Murcia, Murcia. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/2524>

OIT. (2016). *Mejore su negocio: El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Perdomo, H. L. (2015). *El clima organizacional un factor imprescindible para hallar el éxito de las empresas*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá - Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6293/ENSAYO%20HENRY%20PERDOMO%20LOPEZ.pdf?sequence=3>

Pérez, R. S. (2018). *Educación en emprendimiento y la cultura emprendedora de los estudiantes de las Facultades de Ciencias Económicas y de Economía y Negocios de la Universidad de Cartagena y la Universidad Tecnológica de Bolívar 2006-2015*. tesis doctoral, Universidad de Cartagena, Cartagena - Colombia. Recuperado el 23 de junio de 2020, de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/9445>

Presuttari, L. (2016). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial*. Universidad Siglo 21. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Remica Empleo. (21 de agosto de 2017). *10 Consejos para mantener una actitud responsable en el trabajo*. Obtenido de <https://remicaempleo.es/actitud-responsable-en-el-trabajo/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de

https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_edici%C3%B3n_-Stephen_P._Robbins

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación. Obtenido de http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf

Saltos, V. B. (2019). *Modelo de gestión organizacional para mejorar los subsistemas de reclutamiento, selección y evaluación del personal de los gobiernos autónomos descentralizados de la zona sur de Manabí*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú: Tesis doctoral. doi:<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5708>

Santoy, G. (2016). La filosofía laboral de “Ama lo que haces”. *Levadura*. Obtenido de <http://revistalevadura.mx/2016/09/22/la-filosofia-laboral-ama-lo-haces/>

SENPLADES, S. N. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013- 2017*. Quito, Ecuador: SENPLADES. Obtenido de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf

SRI, S. d. (25 de 09 de 2014). *Clasificador Internacional Industrial Único*. Recuperado el 01 de 01 de 2015, de [www.http://www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Stephen, R. P., & Timothy, J. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de

https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_edici%C3%B3n_-Stephen_P._Robbins

Tobón, S. (2016). En G. d. Modelos. Medellín, Colombia: corporación Editorial CIMTED. Obtenido de https://www.academia.edu/35362895/Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano_Enfoques_y_Modelos

UP Spain. (s.f.). *La creatividad en el trabajo*. Recuperado el noviembre de 2021, de <https://www.up-spain.com/blog/la-creatividad-en-el-trabajo/>

Vallejo, L. C. (2016). *Gestión del Talento Humano*. (E. S. Chimborazo, Ed., & I. d. Investigaciones, Trad.) Riobamba, Ecuador: ESPOCH. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Yance, C. C., Solís, L. G., Burgos, I. V., & Hermida, L. H. (17 de junio de 2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Observatorio de la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>

Anexos

Anexo 1: Industrias del sector alimenticio en la provincia de Loja – Ecuador.

Nro	Nombre de la empresa	Producción
1	Aliños del Sur	Aliños y afines
2	Avicampo	Huevos de aves
3	Cafrilosa	Embutidos
4	Campo Bravo	Huevos de aves
5	Centro de producción Asociativo Macara	Arroz, envejecido
6	Ceva Pollos	Cría y faenado aves de corral
7	Confisur	Confitería y afines
8	Ecolac	Lácteos y derivados
9	Ecuapasta	Pastas, y afines
10	Emloja	Envasado de agua
11	Fábrica de bolos Ponny	bolos
12	Fábrica de hielos Polo Sur	Hielo picado
13	Fábrica de pasteles Artesanal	Pastelería y afines
14	Finca El Caramelo	Caramelos y afines
15	Gaseosas del Valle de Vilcabamba	Envasado de agua
16	Granja lechera de Salapa	Lácteos y derivados
17	Hacienda San Enrique	Lácteos y derivados
18	Horchata La Caserita	Horchata - Deshidratada-Seca
19	Horchata La Tisanita	Horchata - Deshidratada-Seca
20	llelsa s.a	Aliños, horchatas, sobres de infusión, café etc.
21	Inapesa	Embutidos
22	Industria Alimenticia del Sur S.A	Aliños y afines
23	Industria Lojana de Especerías	Horchata - Deshidratada-Seca
24	Inedsoya cia ltda	Leche de soya
25	Jugoteca Jiménez	Néctar de frutas
26	L a Sureñita	Horchata - Deshidratada-Seca
27	La Casa del Maíz	Molido y envasado de Maíz
28	La Casa del Maíz	Molido y envasado de Maíz
29	La Escocesa	Embutidos
30	La Española	Embutidos
31	Lácteos Lactagry	Lácteos y derivados
32	Leche Jipiro	Lácteos y derivados
33	Pecuaría Cevallos	Huevos de aves
34	Piladora El Gallo	Procesamiento de arroz
35	Piladora María Estela	Procesamiento de arroz
36	Piladora Reina del Cisne	Procesamiento de arroz

Nro	Nombre de la empresa	Producción
37	Pollos Frank	Cría y faenado aves de corral
38	Romar - Alimentos	Envasado de verduras, hortalizas
39	Sur Cárnicos	Embutidos
40	Vallto Agroindustria Cia Ltda	
41	Vilcagua	Envasado de agua

Fuente: www.trabajo.gob.ec . (2014)

Elaboración: El Autor

Anexo 2.- Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

Gestión del Talento Humano:

Es un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. Busca básicamente a aquellas personas que destacan con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. También busca retener o incluso atraer a aquellas personas de talento como principal prioridad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Selección y Retención del Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación 2. Motivación 3. Aptitud 4. Responsabilidad 5. Innovación 6. Estímulo 7. Incentivo 8. Reconocimiento. 	2.3.2.1 2.3.2.2 2.3.2.3 2.3.2.4 2.3.2.5 2.3.2.6 2.3.2.7 2.3.2.8
Capacitación y Entrenamiento del Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de auto realización 2. Mantener un trabajo de calidad 3. Proporcionar competitividad 4. Desarrollo de tareas de utilidad 5. Desarrollo de habilidades. 	2.3.3.1 2.3.3.2 2.3.3.3 2.3.3.4 2.3.3.5
Evaluación y Desempeño del Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción por el ambiente laboral 2. Alcanzar los objetivos fijados 3. Sistemas de incentivos laborales 4. Desarrollo del comportamiento responsable 5. Desarrollo de pruebas que descubran talentos 6. Facilitar el cambio. 	2.3.4.1 2.3.4.2 2.3.4.3 2.3.4.4 2.3.4.5 2.3.4.6

VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Creatividad:

La productividad tiene que ver con el uso eficiente de los recursos para conseguir los mejores resultados con menos esfuerzo. El trabajador productivo enfoca sus tareas de manera sistemática y puede medir el progreso de lo que está haciendo.

El proceso creativo no se puede sistematizar, las grandes ideas pueden llegar en cualquier momento hasta que te llega la inspiración para crear algo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Creatividad y/o Innovación	1 Reconocer las diferencias individuales	2.3.6.1
	2 Realizar una buena selección de personal	2.3.6.2
	3 Establecer objetivos específicos a cada empleado	2.3.6.3
	4 Personalizar las recompensas	2.3.6.4
	5 Vincular los incentivos con el rendimiento	2.3.6.5
	6 Comprobar la equidad del sistema	2.3.6.6
Creatividad	1 Mantener la mente activa	2.3.7.1
	2 Dar confianza	2.3.7.2
	3 Incentivar el entusiasmo	2.3.7.3
	4 Fomentar la comunicación	2.3.7.4
	5 Organizarse para hacer varias tareas a la vez.	2.3.7.5
	6 Ampliar las ideas	2.3.7.6
	7 Aprovechar la diversidad	2.3.7.7
	8 Impulsar al empleado para que sea un experto	2.3.7.8

Variable Interviniente: La Competencia de las Pequeñas y Medianas Empresas en la provincia de Loja – Ecuador.

Anexo 3 Cuestionario

“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CREATIVIDAD, EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LOJA – ECUADOR.”

Nombre de la empresa.....

Estimado Señor(a), el presente estudio permitirá determinar el efecto que produce la Gestión del Talento Humano en la Creatividad de las Pequeñas y Medianas empresas de la provincia de Loja; cada una de las siguientes preguntas:

Instructivo:

De Acuerdo Total (AT)

De Acuerdo (DA)

No Responde (NR)

En Desacuerdo (ED)

En Desacuerdo Total (DT)

Marque con un aspa (X), la columna que elija en cada una de las siguientes preguntas:

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
Selección y Retención del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
1.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe recomendar la capacitación, como base que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
2.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe tener presente la motivación como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
3.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe reconocer a la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
4.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe considerar a la responsabilidad, como cualidad personal que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
5.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe considerar a la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
6.- ¿Considera usted que, en la gestión del talento humano, se debe estar consiente que el estímulo, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
7.- ¿Cree usted que, en la gestión del talento humano, se debe considerar al incentivo, como instrumento que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
8.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe emplear el reconocimiento, como medio que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					

Capacitación y Entrenamiento del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
9.- ¿La gestión del talento humano con el aumento de auto realización, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
10.- ¿La gestión del talento humano manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
11.- ¿La gestión del talento humano al proponer la competitividad como política empresarial, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
12.- ¿La gestión del talento humano con el desarrollo de tareas de utilidad, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
13.- ¿La gestión del talento humano con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
Evaluación y Desempeño del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
14.- ¿Cree usted que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
15.- ¿Espera usted que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
16.- ¿Considera usted que, con sistemas de incentivos laborales como base en la gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
17.- ¿Cree usted que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la gestión del talento humano, se mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
18.- ¿Cree usted que, desarrollando pruebas que descubran talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
19.- ¿Cree usted que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la gestión del talento humano, se mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					

VARIABLE CREATIVIDAD					
Innovación	AT	DA	NR	ED	DT
20.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe reconocer las diferencias individuales, como base que coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
21.- ¿Precisa usted que la gestión del talento humano, debe realizar una buena selección de personal como política para que se coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					

22.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe establecer objetivos específicos a cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
23.- ¿Personalizando las recompensas en la gestión del talento humano, cree usted que facilitaría la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
24.- ¿Vinculando los incentivos con el rendimiento personal, espera usted que la gestión del talento humano mejore la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
25.- ¿Considera usted que, al comprobar la equidad del sistema de operación en la gestión del talento humano, se estimula la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
Creatividad	AT	DA	NR	ED	DT
26.- ¿La gestión del talento humano con el mantenimiento de la mente activa, cree usted que mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
27.- ¿En la gestión del talento humano si se da confianza al personal, considera usted que mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
28.- ¿Si se incentiva el entusiasmo en la gestión del talento humano, cree usted que se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
29.- ¿Si se fomenta la comunicación en la gestión del talento humano, espera que se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
30.- ¿La gestión del talento humano al organizarse para hacer varias tareas a la vez, usted considera que ayudaría a mejorar la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
31.- ¿Si se amplían las ideas en la gestión del talento humano, cree usted que se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
32.- ¿En la gestión del talento humano si se aprovecha la diversidad criterios, esto ayudaría a que se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					
33.- ¿Si se impulsa al empleado para que sea un experto en la gestión del talento humano, cree usted que con esto se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?					

Se agradece su participación

Anexo 4.- Resumen Estadístico del Cuestionario

“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CREATIVIDAD, EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LOJA – ECUADOR.”

Instructivo:

De Acuerdo Total (AT)

De Acuerdo (DA)

No Responde (NR)

En Desacuerdo (ED)

En Desacuerdo Total (DT)

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
Selección y Retención del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
1.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe recomendar la capacitación, como base que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	128	215	4	2	0
2.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe tener presente la motivación como fuerza personal que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	117	226	5	1	0
3.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe reconocer a la Aptitud, como habilidad que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	122	209	9	7	2
4.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe considerar a la responsabilidad, como cualidad personal que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	107	211	14	11	6
5.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe considerar a la innovación, como instrumento que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	121	218	6	1	3
6.- ¿Considera usted que, en la gestión del talento humano, se debe estar consiente que el estímulo, sirva de ayuda mejorando la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	119	208	13	4	5
7.- ¿Cree usted que, en la gestión del talento humano, se debe considerar al incentivo, como instrumento que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	112	208	14	12	3
8.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe emplear el reconocimiento, como medio que coadyuve la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	108	211	9	10	11

Promedio Total, Dimensión Selección y Retención del Personal	117	214	9	6	4
Capacitación y Entrenamiento del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
9.- ¿La gestión del talento humano con el aumento de auto realización, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	111	231	3	3	1
10.- ¿La gestión del talento humano manteniendo un trabajo de calidad, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	116	225	5	2	1
11.- ¿La gestión del talento humano al proponer la competitividad como política empresarial, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	107	219	15	2	6
12.- ¿La gestión del talento humano con el desarrollo de tareas de utilidad, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	103	209	25	6	6
13.- ¿La gestión del talento humano con el desarrollo de habilidades, mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	121	228	0	0	0
Promedio Total, Dimensión Capacitación y Entrenamiento del Personal	112	222	10	2	3
Evaluación y Desempeño del Personal	AT	DA	NR	ED	DT
14.- ¿Cree usted que, satisfaciendo el ambiente laboral como norma de acción en la gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	117	218	6	5	3
15.- ¿Espera usted que, alcanzando los objetivos fijados por la organización como norma de gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	119	206	13	11	0
16.- ¿Considera usted que, con sistemas de incentivos laborales como base en la gestión del talento humano, se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	121	219	5	4	0
17.- ¿Cree usted que, al desarrollar el comportamiento responsable del personal como norma de acción en la gestión del talento humano, se mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	107	208	16	15	3
18.- ¿Cree usted que, desarrollando pruebas que descubran talentos en el personal como política en la gestión humana, se reforzaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	101	203	25	13	7
19.- ¿Cree usted que, facilitando el cambio laboral como norma de acción en la gestión del talento humano, se mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	98	195	36	12	8

Promedio Total, Dimensión Evaluación y Desempeño del Personal	111	208	17	10	3
PROMEDIO TOTAL, VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	113	215	2	6	3

CREATIVIDAD					
Innovación	AT	DA	NR	ED	DT
20.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano, debe reconocer las diferencias individuales, como base que coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	76	113	62	55	43
21.- ¿Precisa usted que la gestión del talento humano, debe realizar una buena selección de personal como política para que se coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	102	125	51	48	23
22.- ¿Espera usted que la gestión del talento humano, debe establecer objetivos específicos a cada empleado, como regla que coadyuve la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	81	119	67	43	39
23.- ¿Personalizando las recompensas en la gestión del talento humano, cree usted que facilitaría la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	78	117	56	52	46
24.- ¿Vinculando los incentivos con el rendimiento personal, espera usted que la gestión del talento humano mejore la creatividad o innovación en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	87	141	60	45	16
25.- ¿Considera usted que, al comprobar la equidad del sistema de operación en la gestión del talento humano, se estimula la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	72	103	67	64	43
Promedio Total, Dimensión Innovación	83	120	60	51	35
Creatividad	AT	DA	NR	ED	DT
26.- ¿La gestión del talento humano con el mantenimiento de la mente activa, cree usted que mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	93	155	52	28	21
27.- ¿En la gestión del talento humano si se da confianza al personal, considera usted que mejoraría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	90	161	57	26	15
28.- ¿Si se incentiva el entusiasmo en la gestión del talento humano, cree usted que se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	98	145	49	31	26
29.- ¿Si se fomenta la comunicación en la gestión del talento humano, espera que se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	89	125	72	38	25
30.- ¿La gestión del talento humano al organizarse para hacer varias tareas a la vez, usted considera que ayudaría a mejorar la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	73	121	72	48	35

31.- ¿Si se amplían las ideas en la gestión del talento humano, cree usted que se incrementaría la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	74	127	69	49	30
32.- ¿En la gestión del talento humano si se aprovecha la diversidad criterios, esto ayudaría a que se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	81	127	85	32	24
33.- ¿Si se impulsa al empleado para que sea un experto en la gestión del talento humano, cree usted que con esto se mejore la creatividad en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja?	90	128	65	38	28
Promedio Total, Dimensión Creatividad	86	136	65	36	26
PROMEDIO TOTAL, VARIABLE CREATIVIDAD	84	128	63	43	31

Anexo 5.- Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 Universidad del Perú, Decana de América
 Dirección General de Estudios de Posgrado
 Facultad de Ciencias Administrativas
 Unidad de Posgrado

DISEÑO DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Adán Estela Estela.....
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Ricardo Palma..... Profesor.....
- 1.3 Título de la investigación: "Gestión del talento humano y la creatividad, en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja – Ecuador 2020"
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5 Autor del instrumento: Autor del instrumento: Alba Mireya Ochoa Carrión doctorando en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Uso de lenguaje apropiado					85%
2 OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables y medibles.					90%
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4 ORGANIZACIÓN	La organización es lógica y coherente.					85%
5 SUFICIENCIA	En cuanto a cantidad y calidad					90%
6 INTENCIONALIDAD	Valora las estrategias de la investigación					85%
7 CONSISTENCIA	De los aspectos teóricos científicos				80%	
8 COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					85%
9 METODOLOGIA	Responde al propósito del diagnóstico					97%
10 PERTINENCIA	Es adecuado para dar respuesta a las hipótesis					95%

III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(.....) Aplicable

(.....) Deficiente, no aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

89%

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, ...26... de ...agosto... del 2021

.....
 Firma del Experto Informante

DNI.06141876... Teléfono.....998761796.....



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
 Dirección General de Estudios de Posgrado
 Facultad de Ciencias Administrativas
 Unidad de Posgrado

DISEÑO DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Homero Salazar Fernández
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Ricardo Palma Profesor.....
- 1.3 Título de la investigación: "Gestión del talento humano y la creatividad, en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja – Ecuador 2020"
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5 Autor del instrumento: Alba Mireya Ochoa Carrión doctorando en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Uso de lenguaje apropiado					97%
2 OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables y medibles.					90%
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4 ORGANIZACIÓN	La organización es lógica y coherente.					95%
5 SUFICIENCIA	En cuanto a cantidad y calidad					90%
6 INTENCIONALIDAD	Valora las estrategias de la investigación					85%
7 CONSISTENCIA	De los aspectos teóricos científicos				80%	
8 COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					93%
9 METODOLOGIA	Responde al propósito del diagnóstico					95%
10 PERTINENCIA	Es adecuado para dar respuesta a las hipótesis					90%

III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(.....) Aplicable

(.....) Deficiente, no aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

91%

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, ...03...de...setiembre.....del 2021

.....Homero Salazar Fernández
 Firma del Experto Informante

DNI. 07699211..... Teléfono.....



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 Universidad del Perú, Decana de América
 Dirección General de Estudios de Posgrado
 Facultad de Ciencias Administrativas
 Unidad de Posgrado

DISEÑO DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dra. Karen Alejandra Mendoza García, Ph.D.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí
- 1.3 Título de la investigación: "Gestión del talento humano y la creatividad, en las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Loja – Ecuador 2020"
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5 Autor del instrumento: Autor del instrumento: Alba Mireya Ochoa Carrión doctorando en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Uso de lenguaje apropiado					85%
2 OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables y medibles.					90%
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95%
4 ORGANIZACION	La organización es lógica y coherente.					85%
5 SUFICIENCIA	En cuanto a cantidad y calidad					90%
6 INTENCIONALIDAD	Valora las estrategias de la investigación					85%
7 CONSISTENCIA	De los aspectos teóricos científicos					82%
8 COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					85%
9 METODOLOGIA	Responde al propósito del diagnóstico					97%
10 PERTINENCIA	Es adecuado para dar respuesta a las hipótesis					95%

III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(.....) Aplicable

(.....) Deficiente, no aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

91%

Lugar y fecha: Ciudad de Chone, 26 de agosto del 2021



El código QR garantiza la autenticidad de la firma de:
 KAREN ALEJANDRA
 MENDOZA GARCIA

Firma del Experto Informante

DNI. 1309594289 Teléfono: +593992288842

ANEXO_6 Tabla Chi

Tabla CHI – CUADRADO

(Puntos críticos para decisiones en la prueba de hipótesis)

Gl	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,50}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
1	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,0002	0,000
2	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,051	0,0201	0,010
3	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63	4,35	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	5,35	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
7	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	6,35	4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
8	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	7,34	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
9	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	8,34	5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
10	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	9,34	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	10,3	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05	2,60
12	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	11,3	8,44	6,30	5,23	4,40	3,57	3,07
13	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	12,3	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	3,57
14	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	13,3	10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	4,07
15	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	14,3	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	4,60
16	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	15,3	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81	5,14
17	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	16,3	12,8	10,1	8,67	7,56	6,41	5,70
18	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	17,3	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01	6,26
19	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	18,3	14,6	11,7	10,1	8,91	7,63	6,84
20	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	19,3	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26	7,43
21	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	20,3	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90	8,03
22	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	21,3	17,2	14,0	12,3	11,0	9,54	8,64
23	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	22,3	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,26
24	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	23,3	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,89
25	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	24,3	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	25,3	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	26,3	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	27,3	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	28,3	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
30	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8	29,3	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8
40	66,8	63,7	59,3	55,8	51,8	45,6	39,3	33,7	29,1	26,5	24,4	22,2	20,7
50	79,5	76,2	71,4	67,5	63,2	56,3	49,3	42,9	37,7	34,8	32,4	29,7	28,0
60	92,0	88,4	83,3	79,1	74,4	67,0	59,3	52,3	46,5	43,2	40,5	37,5	35,5
70	104,2	100,4	95,0	90,5	85,5	77,6	69,3	61,7	55,3	51,7	48,8	45,4	43,3
80	116,3	112,3	106,6	101,9	96,6	88,1	79,3	71,1	64,3	60,4	57,2	53,5	51,2