



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magíster en:
Administración de Empresas.

Tema de Tesis:
Gestión de recursos humanos y su relación con la productividad de la
empresa Dinamo Consulting. Aplicación de indicadores de gestión.

Autor:
Lic. Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez

Director de Tesis:
Ing. Karina Muñoz Loor, Msc.

Abril 2022
Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

“La declaración del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL”

Lic. Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez

C.I.1308923612

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios por permitirme continuar forjando mi futuro, dándome la salud, la fuerza, el conocimiento y la sabiduría necesaria para culminar esta meta profesional que tanto anhelaba poder cumplir.

A mis padres Sra. Yolima Rodríguez y Sr. Marco Rodríguez por siempre alentarme a cumplir mis sueños, por haberme guiado para convertirme en la persona que soy hoy en día, por brindarme su amor y apoyo incondicional, ellos han sido y serán el motor que me impulsa a superar mis límites y alcanzar el éxito.

A mi novia María José por apoyarme en el final de este proceso y darme todo su amor y confianza, así como su criterio crítico, que me fue de mucha ayuda y se convirtió en el incentivo necesario para culminar con éxito la recta final de todo este esfuerzo.

A todas las personas que de forma directa o indirecta se convirtieron en una fuente de energía para alimentar constantemente mis ánimos para continuar hasta el final.

Finalmente, a mi institución la Fuerza Aérea Ecuatoriana por brindarme el permiso para estudiar y así permitirme seguir creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la ayuda y colaboración del personal docente de la Universidad por sus conocimientos impartidos.

INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN EXPRESA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
1.2 Planteamiento del problema.....	6
1.2.1 Formulación del problema	7
1.2.2 Sistematización del problema	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación de la investigación.....	8
1.5 Marco referencial de la investigación.....	8
1.5.1 Gestión de recursos humanos.....	8
1.5.2 Objetivos del Departamento de Recursos Humanos (DRH)	11
1.5.3 Funciones del Departamento de Recursos Humanos.....	12
1.5.4 Productividad	13
1.5.5 Indicadores de gestión.....	14
Figura 1.5.5: Tipos de indicadores.....	16
1.5.6 Indicadores de productividad	16
1.5.7 Desempeño	18
1.5.8 Categorías de los indicadores	19
1.5.9 Propósitos de los indicadores de gestión.....	19
1.5.10 Control de Actividades.....	20
1.5.11 Evaluación del desempeño Personal	21
1.5.12 Comportamiento Organizacional.....	21
1.5.13 Motivación Humana	22
1.5.14 Comunicación Organizacional.....	22

1.5.15 Teoría de la Motivación de Maslow	22
CAPITULO II	24
MARCO METODOLÓGICO	24
2.2 Tipo de Diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	24
2.3 Unidad de análisis, población y muestra	24
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	24
2.4. Variables de la investigación.....	25
2.5 Tabla de operacionalización.....	25
2.6 Tratamiento de la información.....	26
3.3.1 Fuente Primaria:	26
3.3.2 Fuentes Secundarias:	26
CAPÍTULO III	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
3.1. Análisis de la situación actual.....	27
3.2. Presentación de Resultados	27
Tabla 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting	27
Figura 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting	28
Tabla 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting	28
Figura 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting.....	29
Tabla 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa	29
Figura 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa	30
Tabla 3.2.4: Trato del personal.....	30
Figura 3.2.4: Trato del personal	31
Tabla 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal	31
Figura 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal	32
Tabla 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal	33
Figura 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal	33
Tabla 3.2.7: Conocimiento de las funciones.....	34
Figura 3.2.7: Conocimiento de las funciones.....	34
Tabla 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal	35
Figura 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal	35
Tabla 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo.....	36
Figura 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo.....	36

Tabla 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo	37
Figura 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo.....	37
Tabla 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting.....	38
Figura 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting.....	38
Tabla 3.2.12: Incentivos por buen desempeño	39
Figura 3.2.12: Incentivos por buen desempeño	39
Tabla 3.2.13: Tipos de incentivos.....	40
Figura 3.2.13: Tipos de incentivos	40
Tabla 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo	41
Figura 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo	41
Tabla 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo	42
Figura 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo.....	42
Tabla 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar	43
Figura 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar	43
Tabla 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones	44
Figura 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones.....	44
Tabla 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado	45
Figura 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado.....	45
Tabla 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo	46
Figura 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo	46
Tabla 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting.....	47
Figura 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting.....	47
Tabla 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de un manual de funciones.....	48
Figura 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de indicadores de gestión.....	48
3.3. Análisis general de resultados y discusión.	49
CAPÍTULO IV.....	50
PROPUESTA.....	50
4.1. Justificación	50
4.2. Propósito general.....	50
4.3. Desarrollo.....	51
5. CONCLUSIONES	52
6. RECOMENDACIONES	52
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting	27
Tabla 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting	28
Tabla 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa	29
Tabla 3.2.4: Trato del personal.....	30
Tabla 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal	31
Tabla 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal 33	
Tabla 3.2.7: Conocimiento de las funciones.....	34
Tabla 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal	35
Tabla 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo.....	36
Tabla 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo.....	37
Tabla 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting.....	38
Tabla 3.2.12: Incentivos por buen desempeño	39
Tabla 3.2.13: Tipos de incentivos.....	40
Tabla 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo	41
Tabla 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo	42
Tabla 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar	43
Tabla 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones	44
Tabla 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado.....	45
Tabla 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo	46
Tabla 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting.....	47
Tabla 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de un manual de funciones.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.5.5: Tipos de indicadores.....	16
Figura 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting	28
Figura 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting.....	29
Figura 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa	30
Figura 3.2.4: Trato del personal	31
Figura 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal	32
Figura 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal	33
Figura 3.2.7: Conocimiento de las funciones.....	34
Figura 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal	35
Figura 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo.....	36
Figura 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo.....	37
Figura 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting.....	38
Figura 3.2.12: Incentivos por buen desempeño	39
Figura 3.2.13: Tipos de incentivos	40
Figura 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo	41
Figura 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo.....	42
Figura 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar	43
Figura 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones.....	44
Figura 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado.....	45
Figura 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo	46
Figura 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting.....	47
Figura 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de un manual de funciones	48

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se detallan los procesos que la gestión de recursos humanos debe llevar a cabo para solventar la falta de liquidez y la alta rotación de cuentas por cobrar que han interferido en el bienestar y sostenibilidad de la empresa.

Para esto se desarrolló el planteamiento del problema de investigación, los objetivos generales y específicos, así como la justificación de la elaboración de este estudio. Adicionalmente se desarrolla el marco teórico en base a las definiciones de gestión de recursos humanos, productividad, indicadores de gestión e indicadores de productividad que están relacionados con la presente tesis. Se empleó una metodología basada en encuestas e información de toda la población.

Finalmente se utilizó fuentes primarias como datos 1, encuestas y entrevistas a los accionistas, así como también se necesitó de la ayuda de fuentes secundarias como libros de gestión financiera y control de recursos humanos, artículos científicos y trabajos de investigación para el desarrollo de esta investigación. Los resultados del análisis de datos mostraron que existe correlación significativa entre los autores citados haciendo énfasis en la necesidad que tienen las organizaciones de incorporar la gestión de capital humano como parte de sus estrategias de desarrollo, ventajas competitivas y mejora de proceso.

Se llegó a la conclusión que para que exista una mejor productividad en la empresa Dinamo Consulting se deben aplicar indicadores como incentivos, capacitaciones y evaluaciones de desempeño lo que les permitirá emplear una mejora en su gestión del talento humano.

Palabras Clave: gestión del talento humano, indicadores de gestión, indicadores de productividad

ABSTRACT

This research work details the processes that human resources management should carry out to solve the lack of liquidity and the high turnover of accounts receivable that have interfered in the welfare and sustainability of the company.

For this purpose, the research problem statement, the general and specific objectives, as well as the justification for the elaboration of this study were developed. Additionally, the theoretical framework is developed based on the definitions of human resources management, productivity, management indicators and productivity indicators that are related to this thesis. A methodology based on surveys and information from the entire population was used.

Finally, primary sources such as statistical data, surveys and interviews with stakeholders were used, as well as secondary sources such as books on financial management and human resources control, scientific articles and research papers were needed for the development of this research. The results of the data analysis showed that there is a significant correlation between the cited authors emphasizing the need for organizations to incorporate human capital management as part of their development strategies, competitive advantages and process improvement.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version) It was concluded that in order to have a better productivity in Dinamo Consulting company, indicators such as incentives, training and performance evaluations should be applied, which will allow them to improve their human talent management.

Key words: human talent management, management indicators, productivity indicators.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano en una organización es el principal factor que permite que la empresa opere de manera eficiente, mediante la utilización de personal calificado que cuenta con el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones y de esta manera obtener un nivel de ingresos satisfactorio para la empresa.

Es por esto que la gestión de recursos humanos cumple con la selección del personal que cuente con las competencias para cumplir con los objetivos organizacionales, a su vez este departamento se ocupa del mantenimiento del personal mediante estrategias de desarrollo e incentivos intrínsecos y extrínsecos necesarios para que los individuos en una empresa se sientan bien en su lugar de trabajo.

La productividad por su parte es lo que todo negocio quiere lograr por lo que se considera que personal capacitado y con los suficientes recursos materiales y humanos para cumplir con la producción de un bien o la prestación de servicio, es productivo cuando logra obtener mejores resultados con menos recursos utilizados, incurriendo en un ahorro de costos para la organización.

La relación entre gestión de recursos humanos y productividad es directamente proporcional considerando que la mano de obra es uno de los factores principales que se consideran para la producción de bienes y servicios, por lo que se busca minimizar costos y que los negocios tengan rendimientos crecientes a escala, en donde se obtiene mayor nivel de producción utilizando menor cantidad de recursos.

En la presente investigación se analizará la gestión de recursos humanos que se cumple en la empresa Dinamo Consulting ubicada en la ciudad de Guayaquil y cuáles son los resultados de sus ventas, tiempo de espera y procesos para así determinar si existe un alto nivel de productividad en la comercialización, adquisición y venta de bienes de tipo tecnológico.

El presente trabajo se encuentra estructurado de tres capítulos, en el primer capítulo se detalla el planteamiento del problema, los objetivos y justificación de la investigación que se está realizando, además contiene todo el sustento teórico y conceptual de la gestión de recursos humanos y su relación con la productividad de la empresa Dinamo Consulting.

.En el capítulo dos, se desarrolló el marco metodológico, en el cual se utilizó una población y muestreo a los 13 trabajadores de Dinamo Consulting aplicando encuestas e información de toda la población.

Además se emplearon fuentes primarias como datos estadísticos, encuestas y entrevistas a los accionistas, así como también se necesitó de la ayuda de fuentes secundarias como libros de gestión financiera y control de recursos humanos, artículos científicos y trabajos de investigación para el desarrollo de esta investigación. , obteniendo los resultados e impactos esperados.

Esta investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, puesto que para evidenciar la gestión de recursos humanos y su relación con la productividad de la empresa Dinamo Consulting, se tomarán en cuenta diferentes variables que influyen en la productividad de este negocio como son nivel de ventas, tiempo de espera, liquidez y satisfacción del cliente, seguido de las conclusiones y recomendaciones

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la Investigación

La Empresa Dinamo Consulting es una microempresa enfocada al manejo de soluciones integrales en lo que respecta a tecnología de la información y comunicación, esta organización expende productos de tipo tecnológicos a empresas a nivel nacional para mejorar la rentabilidad y manejo integral de los clientes.

En el texto de “Mejore su Negocio” de la organización Internacional del trabajo publicado en el año 2016 en su primera edición menciona que la producción puede mejorar e incrementar con un ambiente de trabajo favorable ya que muchas veces la mala influencia de nuestros empleadores al ser muy estrictos y severos por fijarse únicamente en sus intereses personales buscan una tasa básica de producción para mantener un estándar, pero una estrategia colectiva que incluya actividades recreativas y no se fije únicamente en la producción laboral nos permitirá tener una mayor y mejor producción ya que un empleador puede generar reacciones positivas e implementar ideas de sus trabajadores para reforzar su producción y ganar una mejora demasiado notable dentro de su competitividad en el mercado (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La tesis de maestría de Inés Boldrini tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Productividad, mediante el estudio del desempeño en el campo laboral de los integrantes del área Administrativa del Ministerio Público de Lima, Perú. El motivo de esta tesis es de mejorar la productividad de la institución haciendo que los trabajadores den cumplimiento al Plan de Trabajo Institucional. La manera en la que obtuvieron los resultados es que mediante un cierto tiempo observaron a los trabajadores y los fueron calificando su productividad como; Bueno, Aceptable, No aceptable, e hicieron tablas usando formulas estadísticas para interpretar los resultados, llegando al resultado que las nuevas generaciones necesitan de una Gestión de

Recursos Humanos para tener una buena Productividad en la institución (Padín, 2017).

Según (Commons, 2016, pág. 12)

El Recurso Humano y la Productividad explican cómo los emprendedores pueden aumentar la productividad empresarial siguiendo mejores procedimientos de contratación, motivando y recompensando a sus empleados debidamente y manteniendo buenas relaciones con sus proveedores y la comunidad en la que operan siendo importante para la productividad y la rentabilidad de una empresa que influyen en la productividad y hacen que su negocio sea más competitivo, lo que se traduce en un mejor rendimiento y mayores ganancias ,también beneficiando así al tratar a su personal con respeto y comprensión.

La gestión de recursos humanos y la productividad están direccionados de manera que se puede medir la productividad y efectividad del personal mediante el cumplimiento de procesos y resultados obtenidos.

Se realizó una investigación teniendo como objetivo principal Determinar en qué medida la Gestión Recursos Humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores del Municipio de Anco -Huallo en Perú en la que se realiza una encuesta a una muestra de 30 trabajadores referentes a temas laborales como; motivación, clima institucional, estímulo y condiciones óptimas de trabajo desde un perfil cuantitativo, teniendo como resultado que existe un nivel casi bueno de Gestión de Recursos Humanos y una alta productividad de los trabajadores del Municipio (Centeno, 2017).

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad Dinamo Consulting atraviesa problemas en lo que respecta a falta de liquidez y una alta rotación de cuentas por cobrar lo que interfiere en el bienestar y sostenibilidad de la empresa, teniendo la necesidad en mejorar su nivel de ventas y por ende su productividad para lograr mantenerse en el mercado de productos tecnológicos y soluciones para otras empresas en el Ecuador.

El manejo de los recursos humanos es uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas, siendo uno de los aspectos que debe abordar el departamento y que le demanda mayores conocimientos y habilidades para enfocar su actuación en las personas, debiendo dejar aflorar sus habilidades en el trato personal con su entorno humano.

En esta organización no se cuenta con información definida en lo que respecta a los procesos aplicados para la gestión de recursos humanos, incurriendo en demoras, problemas y limitada gestión en ciertas actividades a cumplirse por el personal, lo que ha limitado el flujo de efectivo de la empresa.

1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión de Recursos humanos la productividad de la Empresa Dinamo Consulting?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cuál es la gestión de recursos humanos aplicada en la empresa Dinamo Consulting?

¿Cómo se mide la productividad de la Empresa Dinamo Consulting?

¿Cuáles son las medidas de verificación aplicadas a la gestión de recursos humanos en Dinamo Consulting?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar la Gestión de Recursos humanos y su relación con la productividad de la Empresa Dinamo Consulting mediante una verificación situacional de la empresa para evidenciar su manejo del personal.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los procesos aplicados a la Gestión de Recursos humanos de la Empresa Dinamo Consulting.
- Identificar el nivel de productividad de la Empresa Dinamo Consulting mediante el desempeño del personal de la organización.
- Proponer la aplicación de indicadores de desempeño para el mejoramiento de la gestión de recursos humanos de la Empresa Dinamo Consulting.

1.4 Justificación de la investigación

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y si está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, entorno laboral y medio ambiente.

Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral y su relación con la productividad, y si hacemos un estudio sobre estos temas veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general y lo más importante es que estarán tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

De esta manera es que hacemos un preámbulo de la importancia preponderante que tiene analizar la Gestión de Recursos humanos y su relación con la productividad de la Empresa Dinamo Consulting

1.5 Marco referencial de la investigación

1.5.1 Gestión de recursos humanos

El recurso humano es el elemento más importante de la organización puesto que permite cumplir con los objetivos de la empresa mediante a las funciones y actividades que realiza en la empresa, es por esto que es fundamental que el personal se sienta cómodo en su puesto de trabajo para poder maximizar su potencial y cumplir con sus asignaciones de manera adecuada. En el caso del recurso humano, aparte de seleccionar al personal, determinar sus funciones y perfil, este departamento cumple con el mantenimiento del personal fundamentado en que el personal tenga tanto recompensas intrínsecas como extrínsecas.

La mejor forma de maximizar las ganancias de una empresa es mediante la planificación adecuada de la contratación, la motivación, la recompensa y protección de sus empleados. El éxito de una empresa depende en gran medida de las personas que dirigen la empresa y de las personas que trabajan con ellos. Los empleados competentes y que tienen una buena disposición pueden contribuir a la productividad y crear una ventaja competitiva para tal empresa (Siband, 2016).

La gestión de recursos humanos tuvo su auge en el siglo XIX debido a que en esta época se tuvo el desarrollo de la maquinaria y de la tecnología lo que causo riesgos al personal, por lo que se empezó a tomar en cuenta las condiciones del lugar de trabajo.

La gestión de recursos humanos maneja los subsistemas de recursos humanos para la obtención de personal, reclutamiento y selección del mismo que cumpla con los requerimientos y perfiles del cargo que se está necesitando en la empresa para de esta manera contar con el personal idóneo en la organización (Torres, 2003, pág. 4).

La gestión de recursos humanos considera la planificación organización y control del personal de una empresa para cumplir con los requerimientos que pueda tener el recurso humano de un negocio. La gestión de recursos humanos se basa en la contratación y administración del personal, además de su constante apoyo y seguimiento tanto en sus labores profesionales como en su diario vivir, para así poder lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ya que de ellos depende el crecimiento de la misma y trabajar en su desarrollo emocional incentivara a un óptimo desempeño aumentando la productividad y generando ganancias considerables, lo cual hace que la empresa surja en el mercado (Avedaño, 2016).

Según Monterroso (2018) señala que la Gestión del Talento Humano es una necesidad relativamente nueva en las organizaciones contemporáneas, lleva implícita la Gestión de la Productividad y el Desarrollo Organizacional como único medio que garantiza el alcance de los Objetivos Organizacionales, por lo tanto, se comprueba que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la productividad.

Según la Organización Internacional de Trabajo (2008) manifiesta que el desarrollo de las capacidades y habilidades laborales es un factor necesario para impulsar un crecimiento conjunto de la productividad y el empleo, así como para adoptar de forma eficiente y equitativa los procesos de ajuste tendientes a mejorar la productividad. También, un ambiente de trabajo seguro incide directamente en el mejoramiento de los indicadores que afectan el crecimiento de la productividad, por lo cual se comprueba que existe una relación significativa entre la Formación de la Gestión de Recursos Humanos y la Productividad

El control interno de la gestión de recursos humanos para motivarlos para cumplir con sus funciones, preocupado de su capacitación y desarrollo para que sus objetivos laborales estén acordes a los objetivos laborales. En una organización la gestión de la dirección de recursos humanos cuando el personal se encuentra dentro de la organización, es controlar pero también se debe incentivar para que cumplan sus funciones de manera que estén acorde con los objetivos de la organización considerando recompensas intrínsecas y extrínsecas que permiten mejorar la satisfacción laboral de la empresa (Thompson, 2019).

En el ambiente externo se tomará en cuenta las regulaciones del país, las políticas laborales y la capacitación y formación de acuerdo al perfil y funciones del personal para mejorar su rendimiento y capacidades. Las relaciones laborales consideran el ambiente laboral, la satisfacción del personal en su puesto de trabajo, los problemas con jefes o subalternos que puedan alterar al trabajador, opiniones e información del ambiente de trabajo.

La seguridad y salud ocupacional basada en las políticas internas de la empresa en base al manejo de riesgos laborales y peligros que puede ocasionar el trabajo al recurso humano, planificación, controlando y previniendo posibles problemas.

En lo que respecta a salarios, se tiene las políticas de salarios, escalaras de sueldos y salarios de acuerdo al cargo, compensaciones en caso de horas extras o incentivos externos de la organización (Organizacion Internaciona del Trabajo, 2016). La educación del recurso humano está relacionada con capacitaciones,

cursos que permitan proporcionar la información suficiente para desempeñarse adecuadamente en las funciones.

La gestión de recursos humanos se encarga del empleo del personal todo lo que tenga que ver con selección de trabajadores, contratación, terminación de contratos e incluso de despidos dependiendo sea la situación.

La gestión de recursos humanos busca desarrollar al personal de la organización para obtener un rendimiento creciente a escala conocido también como productividad del trabajador, en donde las personas son capaces de desempeñarse en sus funciones asignadas más rápidamente evitando errores.

La gestión de recursos humanos se encarga de la selección reclutamiento, contratación, formación y capacitación para desarrollar las competencias requeridas en el puesto de trabajo, así también con mantener al personal laborando en la empresa.

1.5.2 Objetivos del Departamento de Recursos Humanos (DRH)

Los objetivos del Departamento de Recursos Humanos se derivan de las metas trazadas por la empresa. El objetivo de este departamento es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios; visto desde esta perspectiva, su rol se reduce a aspectos técnicos y burocráticos (Butteris, 2016).

Asimismo, (Sani, Zamora & Moscoso, 2017) enfatizan que el objetivo primordial del DRH es la selección del personal altamente calificado, se sobreentiende que es un conjunto de actividades y tareas, es decir, cumplir con fines de la empresa que es generar la rentabilidad y/o éxito de la misma, para ello debe aplicar programas sobre la administración de recursos humanos, capacitaciones, seminarios, refuerzos y la actualización sobre la competencia en el mercado laboral.

Asimismo, son objetivos del DRH:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.

- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa.
- Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Apoyar las aspiraciones de los miembros de la empresa.
- Cumplir con las obligaciones legales.
- Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización (Sani, Zamora & Moscoso, 2017)

En relación con estos objetivos el DRH deben cumplir un grupo de funciones encaminadas a garantizar las condiciones necesarias para el logro de las metas de la empresa.

1.5.3 Funciones del Departamento de Recursos Humanos

El DRH es esencialmente de servicios; sus funciones varían en correspondencia al tipo de organización; pero existen algunas esenciales, entre ellas según (Martínez, 2016) ; y (Sani, Zamora & Moscoso, 2017) se encuentran:

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las características que debe tener la persona que lo ocupe.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y actividades en función del mejoramiento de los conocimientos de los empleados.

- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los conflictos que surgen entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un desempeño profesional basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, para que la empresa triunfe en los distintos mercados nacionales y globales

1.5.4 Productividad

Según (Commons, 2016, pág. 10) La productividad es el resultado de la combinación de trabajo es decir mano de obra y capital sean esta maquinaria equipos o materiales e insumos en donde se puede cumplir con mayor cantidad de productos en menor tiempo o con el menor coste posible. La productividad está afectada por el progreso tecnológico en donde se reemplazaron personas por máquinas y se pudo realizar productos con mayor rapidez, la disponibilidad de recursos y materia prima para la elaboración del producto, lo entornos macroeconómicos del país o del mundo, además de la situación de la empresa y del país, entre otros aspectos.

La productividad se centra en la utilización eficiente de recursos para maximizar los beneficios de la empresa, considerando que se pueda obtener productividad mediante la producción a escala abaratando costos, o producir más pero utilizando menos recursos materiales y humanos (Siband, 2016).El aumento de la productividad se fundamenta en el control de los gastos en que se están incurriendo y en minimizar el tiempo en que se demore en la elaboración de un producto. En donde se utilicen de manera adecuada los recursos materiales disminuyendo los gastos en materia prima e insumos, sin disminuir la calidad del producto.

Las mejoras en la productividad no son tan sencillas considerando en que se debe pasar por un proceso de especialización tomando medidas de control de gastos y de tiempo para verificar la eficiencia en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.

En la productividad se tiene factores internos que son los que son parte de la organización como la mano de obra y maquinaria, equipos, insumos o materia prima, mientras que los factores externos no pueden ser controlados por la empresa, como es el caso de políticas arancelarias o medidas económicas y también la situación del mercado (Centeno, 2017).

La medición de la productividad a nivel de las empresas, resulta ser un método necesario para conocer el desempeño, la innovación y la definición de las estrategias empresariales. (Morales, 2016)

Toda empresa se encargará de aplicar mejoras en su productividad con el fin de poder llegar a sus objetivos planteados de una manera eficaz, pues de esto dependerá el éxito que tenga y de qué manera se apliquen las estrategias eficientemente. (Paz, 2019)

Medir la productividad en las empresas es el primer paso para que el negocio crezca. El objetivo de empezar a medir es definir el modelo de productividad que se aplicará en cada uno de los procesos, así mismo se deberá conocer la situación actual de la empresa para poder observar la efectividad de los procesos aplicados. (Jimenez, 2017)

1.5.5 Indicadores de gestión

Un indicador es un dato numérico que permite conocer como es el comportamiento de una o varias variables para tener una idea situacional en la organización. Los indicadores están expresados en números o porcentajes para evidenciar su porcentaje en relación a un total y de esta manera sus resultados sean más significativos (Fuente, 2019, pág. 12).

Los indicadores sirven como instrumentos de control del avance o cumplimiento de un proceso para evitar demoras o problemas en la empresa y realizar un seguimiento a la efectividad de los procesos que se están cumpliendo.

Los indicadores de gestión pueden mediar la satisfacción del cliente mediante los datos post venta y encuestas a los consumidores. Según (Espinosa, 2015) los indicadores permiten también realizar monitoreo del proceso de producción y del nivel de cumplimiento de los empleados, así también como su satisfacción laboral, entre otros aspectos que se pueden medir mediante indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión deber ser simples, pero permitir conocer la situación de los procesos de la empresa y se pueden adaptar para todas las organizaciones, es válido para el periodo de estudio y es útil considerando la aplicación que se le dará a la información.

El objetivo de un indicador de gestión es guiar a la empresa por el camino correcto para que ésta logre cumplir los objetivos propuestos. Todo indicador de gestión debe satisfacer los objetivos como medir comportamientos, identificar problemas y oportunidades, definir responsabilidades y mejorar el control en la empresa. (Lezama, 2016).

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de controlar los avances o la ejecución de un proyecto. Su importancia radica en el tiempo de respuesta, si es inmediato o muy corto, ya que de esta manera se podrán tomar acciones correctivas de manera oportuna. (Pérez, 2018)

No se puede hablar de calidad si no se ha evaluado una gestión, por lo cual, contar con herramientas de medición del cumplimiento de las actividades de la organización, es buscar la mejora continua. (Samaniego, 2017)

Pensar en indicadores de gestión como instrumento de medición dentro de la gerencia de cualquier empresa, amerita tomar en cuenta varios aspectos y analizar si estos están dentro del marco de la calidad. Para establecer unos criterios de evaluación de calidad, es importante conocer y analizar previamente los objetivos y funciones que debe cumplir la empresa. (Rodriguez, 2016)

Figura 1.5.5: Tipos de indicadores



De acuerdo al gráfico 1.5.5 los insumos son recursos que la organización tiene disponible para lograr un producto o resultado, sobre los cuales la entidad incurre en una serie de costos, por otra parte los procesos ayudan a dar seguimiento a cada etapa programada dentro de la administración de las actividades que permiten ejecutar y adelantar la generación de los diferentes bienes o servicios ofrecidos por la entidad, esto va a permitir medir el desempeño de la función administrativa o el número de horas del equipo de trabajo. Así mismo los productos están relacionados con los bienes y servicios producidos directamente por una entidad para los ciudadanos, sectores u otros organismos gubernamentales, en este punto se puede medir el número de inspecciones realizadas respecto al total programado, y por último tenemos los resultados, aquellos que se relacionan con los impactos o consecuencias para los usuarios de los productos o actividades de la entidad como por ejemplo cual es el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.5.6 Indicadores de productividad

Un indicador de productividad a su vez es un dato numérico que proporciona información puede ser del empleo de mano de obra, de la cantidad de productos vendidos, del número de vendedores, número de clientes satisfechos o el tiempo de producción y entrega de un producto (Centeno, 2017).

Considerando que la eficiencia de la empresa se toma en cuenta que la productividad de una empresa se relaciona con el nivel de ganancias y ventas, así como la eficiencia en los procesos de producción mediante los indicadores de productividad se puede verificar mediante datos numéricos la información situacional de estas variables y determinar si se es o no productivo en la organización.

En el caso de aspecto que deben disminuir se tiene el tiempo de elaboración de un producto, el tiempo de espera de un cliente o incluso el costo de producción de un producto existiendo la información numérica se puede controlar los procesos mediante indicadores de productividad para que la empresa ahorre recursos económicos (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Los indicadores de gestión deben estar relacionados directamente con la empresa, controlar y evidenciar los procesos o el nivel de insumos, materia prima y su utilización, se debe fundamentar en los datos de la empresa, siendo de fácil manejo y recopilación para de esta manera conocer que está sucediendo en el negocio.

La productividad es clave para la creación de riqueza, ya que uno de sus mayores beneficios es invertir en la mejora de los recursos productivos, como nuevas tecnologías, que le dará a la empresa una ventaja competitiva en el mercado. (Miranda, 2016)

Los indicadores de productividad son usados para medir el desempeño, disponibilidad, rendimiento y calidad del proceso productivo de las empresas, de los equipos usados en la producción, del recurso empleado, con el objetivo de determinar la eficiencia de la empresa en la consecución de objetivos y la utilización de los recursos. (Mantilla, 2019)

Entre los beneficios que conllevan a hacer seguimiento de este indicador es que permite identificar, cuándo hay equipos o personas que no dedican su tiempo a actividades productivas para la empresa, también permite a la empresa conocer qué empleados, pese a estar presentes en la oficina, están empleando su tiempo en actividades no productivas para la empresa y a su vez ayuda a comprobar cuando la productividad real de la empresa se aleja de la esperada. (Cedeño, 2018)

Para poder realizar el cálculo de la productividad se debe emplear la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Horas Trabajadas}}$$

Para realizar el cálculo de la productividad la forma más común que emplean quienes saben cómo calcular la productividad es tomar la producción total alcanzada por todos los trabajadores de la empresa y dividirla por las horas trabajadas. Saber cómo calcular la productividad ayuda a los responsables de la toma de decisiones empresarial a introducir los ajustes necesarios y optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles en su negocio.

1.5.7 Desempeño

El desempeño significa lograr los resultados basados en normas establecidas, es decir establecer labores concretas para la consecución de las tareas programadas, tienen que ser acciones de relevancia para alcanzar los objetivos de la organización. El desempeño es llevar a cabo las responsabilidades de la gerencia con calidad alcanzando la eficiencia, eficacia, productividad y rentabilidad. (Prieto, 2017)

(Palacios, 2018) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

1.5.8 Categorías de los indicadores

Para (Cuartin, 2020) es necesario definir las categorías y establecer qué indicadores corresponden a cada categoría. A continuación se detallan algunas de estas:

- Válido: la medición exacta de un comportamiento, práctica, tarea, que es el producto o resultado esperado de la intervención.
- Confiable: tiene que ser medible a lo largo del tiempo, de la misma forma, por diferentes observadores.
- Preciso: definido en términos operacionalmente claros.
- Medible: cuantificable usando las herramientas y métodos disponibles.
- Oportuno: apropiado en términos de las metas y actividades del programa.
- Importante: vinculado al programa o a la consecución de los objetivos del programa

1.5.9 Propósitos de los indicadores de gestión.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. (Diaz, 2017)

Los propósitos de los indicadores son los siguientes: Identificar los problemas que existen en la organización.

- Diagnóstico de la empresa.
- Delimitar responsabilidades.
- Cuantificar comportamientos y rendimientos.
- Deducir procesos.

1.5.10 Control de Actividades

En principio, la palabra control tiene diversos significados de acuerdo con el contexto en donde se aplique; si se considera en función de la esfera administrativa se tomaría como una función de la administración que forma parte del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En ese sentido, el control tiene la función de dar seguimiento y evaluar toda aquella actividad que se planeó, organizó y dirigió a efectos de observar si se han producido desviaciones o variaciones y de efectuar las correcciones necesarias. (Cilleros, 2016)

El control de actividades se ejecuta en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Según (García, 2019) estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

1.5.11 Evaluación del desempeño Personal

Siempre que se hace referencias al desempeño, de acuerdo a lo manifestado por (Chiavenato, 2007) lo que debe evaluarse no es el desempeño del puesto, sino el comportamiento de la persona que ocupa ese puesto. Este desempeño es situacional, lo que significa que varía de una persona a otra y depende de muchos factores que lo condicionan. Señala este autor, que el valor que se le otorga a las recompensas y la apreciación de estas depende del esfuerzo que el individuo realice. En este sentido, el esfuerzo de las personas depende igualmente de sus habilidades, capacidades y la preocupación que estas manifiesten por el papel que desempeñan dentro de la organización.

Se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. (Jaime, 2020)

Para ello, se evalúan los siguientes aspectos del personal:

- Fortalezas.
- Capacidades.
- Insuficiencias.
- Posibilidades.
- Aptitudes.
- Problemas.
- Grado de integración.

1.5.12 Comportamiento Organizacional

De acuerdo con (Chiavenato, 2007) se refiere el Comportamiento Organizacional: "Al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones.

Asimismo, el Comportamiento Organizacional, de acuerdo a (Chiavenato, 2007) presenta una gran utilidad que radica en:

- Permite desarrollar un método para analizar sistemáticamente el comportamiento de las personas y los grupos que trabajan en forma organizada e integrada.

- Proporciona un conjunto de técnicas para manejar los problemas y las oportunidades que se presentan en las situaciones de trabajo.
- Permite formular estrategias adecuadas para mejorar la calidad de vida en el trabajo y en las organizaciones.
- Crea condiciones para que las organizaciones sean más eficaces y competitivas de manera sustentable.

1.5.13 Motivación Humana

De acuerdo a (Campos, 2016), entre los factores que se encuentran presentes dentro del comportamiento organizacional y que reviste suma importancia es el de la Motivación. De alguna manera, se señala que esta, es un proceso multifacético, que denota implicaciones individuales, administrativas y organizacionales; no es sólo lo que demuestran los miembros de la organización, sino que es un conjunto de aspectos ambientales que rodean el funcionamiento del entorno laboral y hace que el individuo se comporte de una determinada manera.

1.5.14 Comunicación Organizacional

Como es de suponer, toda comunicación se da con el fin de aumentar la comprensión, transmitir ideas y sentimientos y promover el entendimiento entre los hombres. Así mismo, el contenido de un proceso de comunicación es lo que queremos transmitir, el mensaje que queremos hacer llegar, contenido este, que está unido a nuestros referentes culturales. De tal manera, que el contenido es la base para que el proceso de comunicación resulte adecuado y eficaz. Además de ser adecuado el contenido, debe tener consistencia, el conocimiento y la habilidad para correlacionar la información, así como también debe existir sintonía entre las partes. Debe señalarse, que al igual que la motivación, la comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas, (Chiavenato, 2007)

1.5.15 Teoría de la Motivación de Maslow

Debe señalarse, que la Teoría de la Motivación de Maslow, está basada en la llamada Pirámide de las Necesidades; las cuales este creador jerarquiza o clasifica por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las necesidades de la siguiente manera:

- Necesidades fisiológicas referidas a la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento, también se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica para permitir la supervivencia del hombre.
- Necesidades de seguridad son las que permiten estar libre de peligros, bien sean reales o imaginarios y la protección contra las amenazas del entorno; se relacionan con la supervivencia.
- Necesidades sociales están relacionadas con la amistad, participación, pertenencia a grupos, el amor, y el afecto; corresponden al desenvolvimiento del hombre en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- Necesidades de estima Se refieren a la valoración que el ser humano hace de sí mismo, como se percibe y como se evalúa, su auto estima, el amor propio y la confianza en sí mismo.
- Necesidades de autorrealización son las más importantes en el hombre y lo conducen a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se ubican en la parte más alta de la pirámide de Maslow y evidencian el esfuerzo de la persona por alcanzar su potencial y desarrollarse a lo largo de su vida. (Chiavenato, 2007)

De esta manera, Maslow sostiene su teoría argumentando, que las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento del individuo y lo conducen a buscar metas individuales, debido a que cada persona tiene necesidades fisiológicas innatas o hereditarias y su comportamiento se dirige a satisfacer esas necesidades.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

El tipo de investigación es descriptivo puesto que se describirá la situación de la empresa Dinamo Consulting y cuál es su nivel de productividad considerando ventas, tiempo de espera entre pedidos, satisfacción del cliente y utilidad financiera.

El enfoque de investigación es cuantitativo fundamentado en los datos de ventas de registros documentales de la Empresa Dinamo Consulting, además de la aplicación de encuestas al personal de este negocio para verificar cual es la gestión aplicada al recurso humano.

2.2 Tipo de Diseño, alcance y enfoque de la investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal puesto que para evidenciar la gestión de recursos humanos y su relación con la productividad de la empresa Dinamo Consulting, se tomarán en cuenta diferentes variables que influyen en la productividad de este negocio como son nivel de ventas, tiempo de espera, liquidez y satisfacción del cliente.

2.3 Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1 Población

El total de datos que son sujeto de estudio, considerando todas las unidades de análisis de la investigación. En este trabajo se incluirán a los 13 trabajadores de Dinamo Consulting puesto que son el recurso humano del negocio.

2.3.2 Muestra

Es un subconjunto de la población que cuenta con todas las características y que debe tener equidad y eficiencia.

Se realizó un muestreo por conveniencia considerando que la población total es de 13 personas al ser una microempresa y en base a esto la muestra es igual a la población aplicando encuestas e información de toda la población.

2.4. Variables de la investigación

En el presente estudio las variables son:

Variable Dependiente: Productividad

Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos

2.5 Tabla de operacionalización

El proyecto intenta obtener una medición y validación que indique el futuro cumplimiento de la hipótesis general del tema. Se desarrolla la siguiente matriz:

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Productividad	Gestión de recursos humanos	Nivel de ventas	Cantidad de artículos vendidos en el 2019	Datos estadísticos
			Saldo de ventas en el estado de resultados	
			Cifras de ventas totales y mensuales de Dinamo Consulting	
		liquidez	Cantidad de efectivo para cumplir obligaciones	Estados financieros
			Saldo de cuenta efectivo en el Balance General	
		Cuentas por cobrar	Rotación de cuentas por cobrar	Estados financieros
			Número de clientes con cuentas por cobrar	
			Cantidad de productos adquiridos a crédito	
		Satisfacción del cliente	Grado de Satisfacción de clientes con el servicio post venta.	Encuesta
			Grado de Satisfacción de clientes con el producto	
		Tiempo de espera	Días desde pedido hasta entrega	
			Tiempo de espera entre proveedor y la empresa	
Calidad y garantía del producto	Garantía del producto			
	Calidad del producto			

2.6 Tratamiento de la información

Las fuentes de información a usarse en el presente trabajo son las primarias y secundarias:

3.3.1 Fuente Primaria:

- Datos estadísticos de la empresa
- Encuestas aplicadas a los empleados
- Entrevistas aplicadas a los accionistas

3.3.2 Fuentes Secundarias:

- Libros de gestión financiera y control de recursos humanos
- Artículos científicos
- Trabajos de investigación de otras universidades

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual.

Esta empresa tiene aproximadamente 10 años en el mercado de artículos relacionados a las tecnologías de comunicación e información con un recurso humano de alrededor de 10 personas, por lo que no se cuenta con un esquema estructural y asignación de funciones formal en la empresa. Lo que influye en las asignaciones y los procesos que se cumplen en la empresa Dinamo Consulting.

En la actualidad Dinamo Consulting atraviesa problemas en lo que respecta a falta de liquidez y una alta rotación de cuentas por cobrar lo que interfiere en el bienestar y sostenibilidad de la empresa, teniendo la necesidad en mejorar su nivel de ventas y por ende su productividad para lograr mantenerse en el mercado de productos tecnológicos y soluciones para otras empresas en el Ecuador.

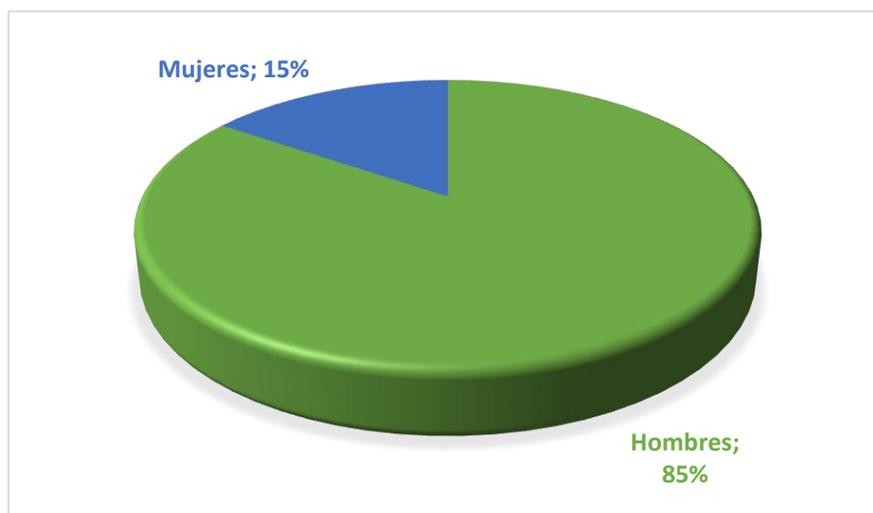
3.2. Presentación de Resultados

1. Género del personal que labora en Dinamo Consulting

Tabla 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Hombres	11	85%
Mujeres	2	15%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.1: Género del personal que labora en Dinamo Consulting



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez

Fuente: Datos de la investigación

El 85% del personal encuestado de la empresa Dinamo Consulting es hombre, mientras que el 15% es mujer debido a que es una empresa en donde se tiene un número representativo de personal masculino.

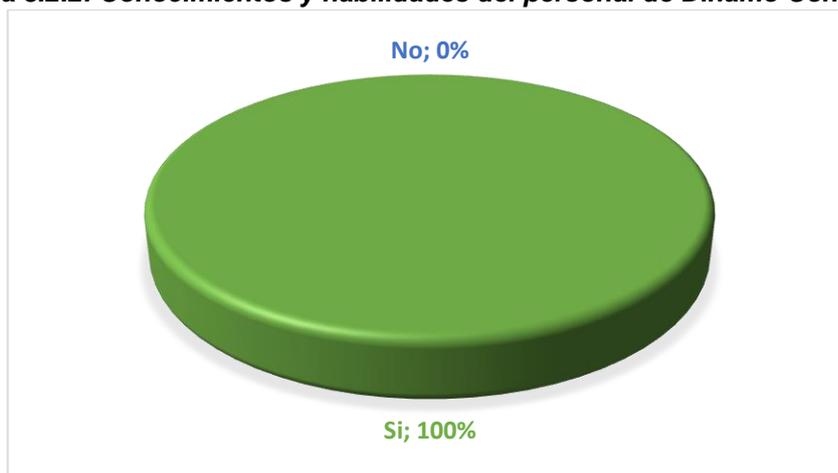
Esto se debe a que esta empresa presta servicios de manejo de soluciones integrales en lo que respecta a tecnologías de la información y comunicación.

2. ¿Cree usted que el personal de Dinamo Consulting cuenta con los conocimientos y habilidades para el manejo del negocio?

Tabla 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.2: Conocimientos y habilidades del personal de Dinamo Consulting



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 100% de los encuestados considera que el personal tiene los conocimientos y habilidades para realizar las tareas asignadas o que están bajo su responsabilidad en la empresa Dinamo Consulting.

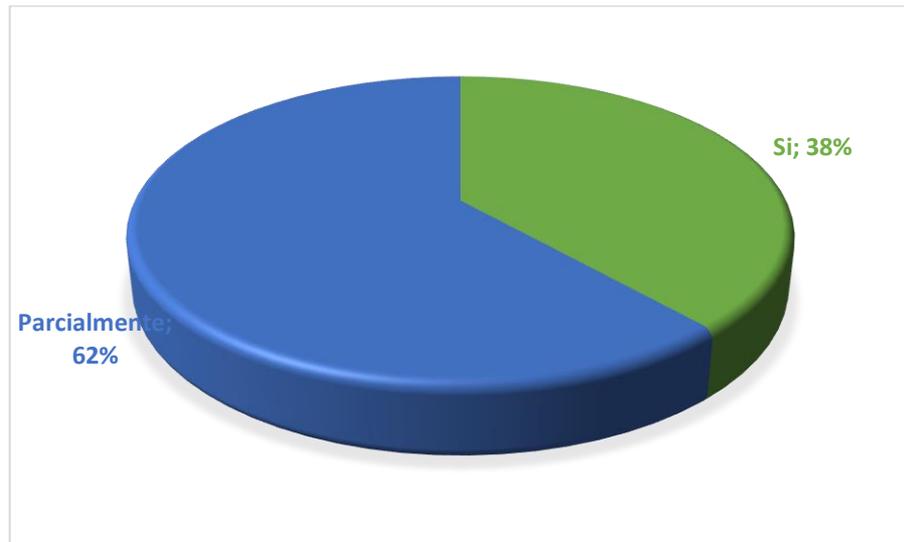
Cada uno de los trabajadores cuenta con una amplia experiencia en cada una de sus especialidades lo que le ha llevado a la empresa a posicionarse en el mercado en la ciudad de Guayaquil.

3. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

Tabla 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	5	38%
Parcialmente	8	62%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.3: Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 38% de los encuestados opinan que, si tienes conocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa Dinamo Consulting, puesto que a lo largo de su trayectoria en el trabajo han demostrado la importancia y cumplimiento de las funciones asignadas, mientras que el 62% lo conoce parcialmente.

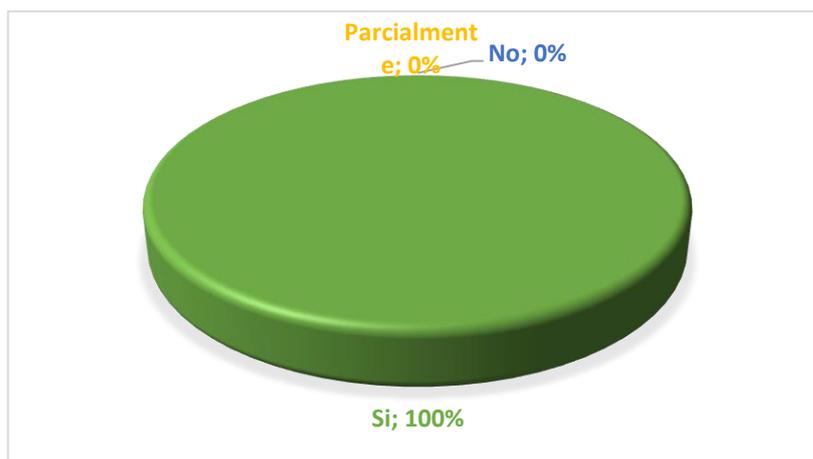
Como es evidente la empresa se preocupa por dar a conocer a cada uno de sus empleados, a donde quieren llegar y para poder hacerlo es necesario un equipo comprometido y responsable.

4. ¿El trato con el personal es respetuoso y adecuado?

Tabla 3.2.4: Trato del personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	13	100%
No	0	0%
Parcialmente	0	0%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.4: Trato del personal



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 100% de los encuestados indican que existen buenos valores entre los directivos, ya que siempre tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la empresa Dinamo Consulting.

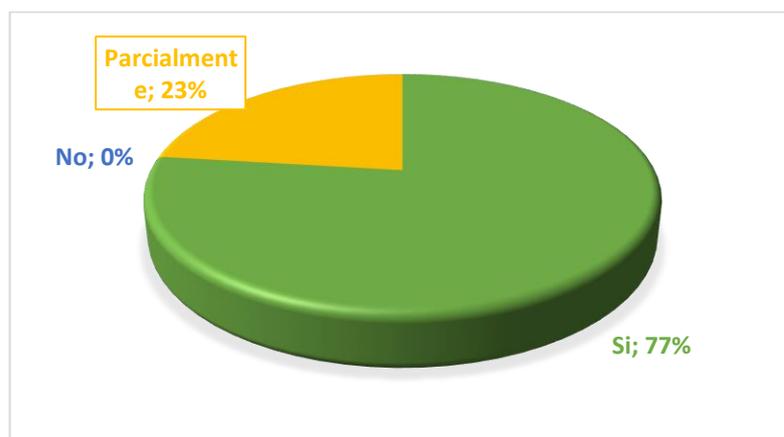
Para Dinamo los valores deben prevalecer siempre entre todo el equipo de trabajo, desde la alta gerencia hasta el personal operativo de la empresa por lo que creen necesario que existan para poder trabajar de una mejor manera y brindar un mejor servicio.

5. ¿El directorio considera recomendaciones del personal de Dinamo Consulting?

Tabla 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	10	77%
No	0	0%
Parcialmente	3	23%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.5: Recomendaciones del directorio hacia el personal



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 77% indica que si existe recomendaciones por parte del personal a la hora de realizar los trabajos asignados y solo un 23% considera que las hay parcialmente.

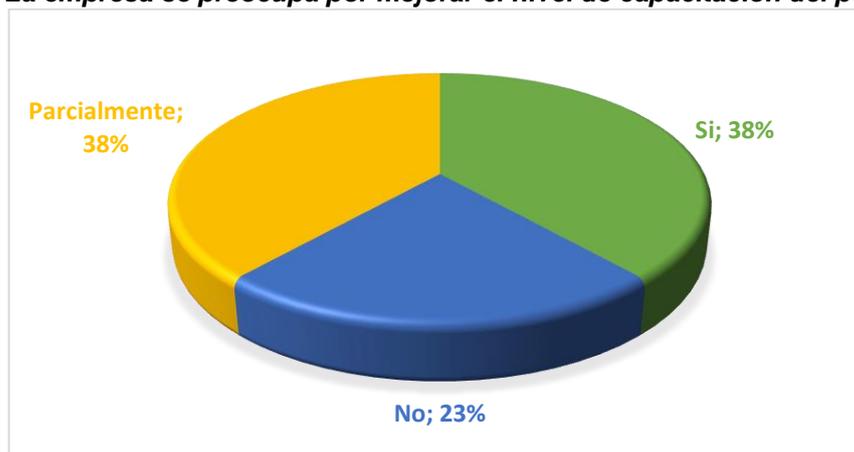
Para Dinamo Consulting es muy importante escuchar a sus trabajadores y conocer cuáles son las falencias de la empresa para mejorar y brindar un mejor servicio.

6. ¿La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal?

Tabla 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	5	38%
No	3	23%
Parcialmente	5	38%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.6: La empresa se preocupa por mejorar el nivel de capacitación del personal



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 38% de los encuestados opinan que si existe un grado de interes por brindar inducción a sus colaboradores para conocer las funciones relacionadas a su cargo, sin embargo existe un porcentaje minimo del 23% que considera que no existe preocupacion es ese aspecto.

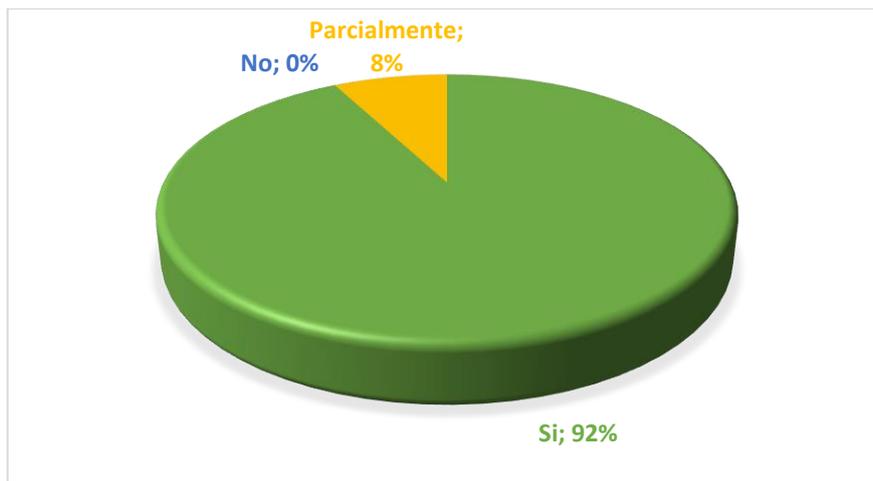
Lo que significa que la empresa se preocupa por impartir capacitaciones a sus colaboradores desarrollando sus habilidades físicas y mentales para mejorar el rendimiento de la empresa y cubrir las necesidades de la empresa.

7. ¿Conoce las funciones relacionadas a su cargo?

Tabla 3.2.7: Conocimiento de las funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	12	92%
No	0	0%
Parcialmente	1	8%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.7: Conocimiento de las funciones



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 92% del personal encuestado si conoce de las funciones relacionadas a su cargo, mientras que un 8% no las conoce en su totalidad ya sea por varios factores como falta de inducción, poca experiencia en el cargo etc.

Lo que significa que gran mayoría de los trabajadores conocen sobre las funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo de manera que se sienten capacitados y aptos para desempeñar sus actividades diarias.

8. ¿Existe un manual de funciones del personal?

Tabla 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	12	92%
Parcialmente	1	8%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.8: Existe un manual de funciones del personal



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 8% de los encuestados no están seguros si existe un manual de funciones definido para el cargo, mientras que el 92% indica que si tienen conocimiento que hay un manual de funciones definido para el cargo que ocupa.

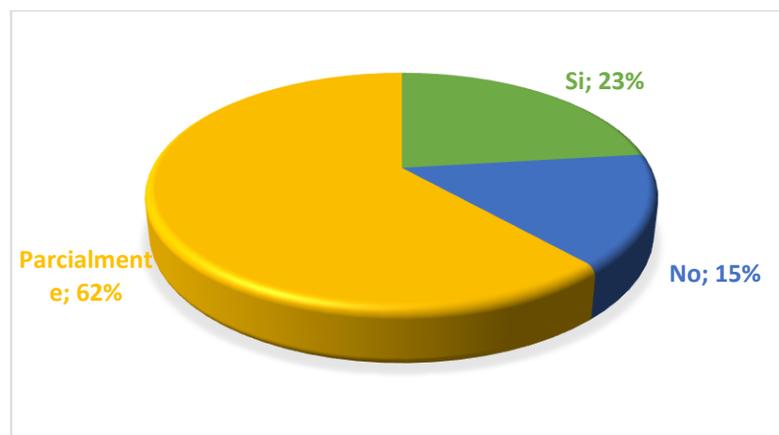
Para que el servicio sea de calidad, Dinamo considera necesario entregar a sus trabajadores un manual de funciones con el fin de orientarlos y que conozcan cada una de sus responsabilidades para brindar un mejor servicio.

9. ¿Cree usted que las condiciones del lugar de trabajo son adecuadas?

Tabla 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	3	23%
No	2	15%
Parcialmente	8	62%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.9: condiciones del lugar de trabajo



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

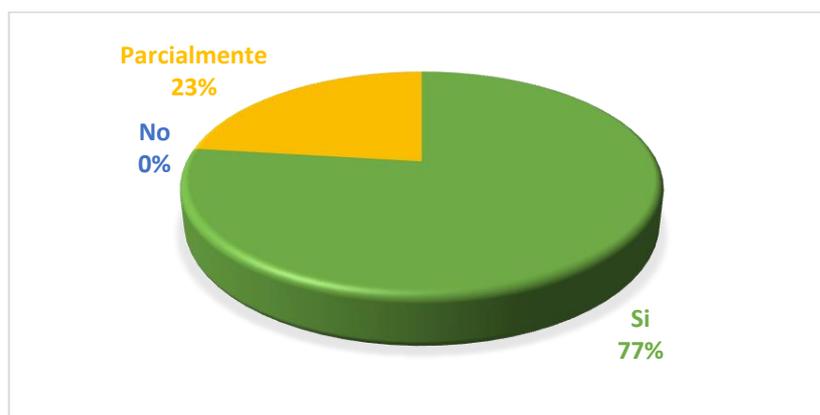
De acuerdo a personal encuestado el 62% indican parcialmente que las condiciones del lugar de trabajo son adecuadas, seguido de un 15% que si están de acuerdo y solo un 15% consideran que las condiciones de trabajo no son las adecuadas para sus actividades.

10. ¿Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo?

Tabla 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	10	77%
No	0	0%
Parcialmente	3	23%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.10: Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 23% manifiesta que no cuentan con las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo, mientras que el 77% indica que si tienes los equipos y herramientas adecuadas para trabajar.

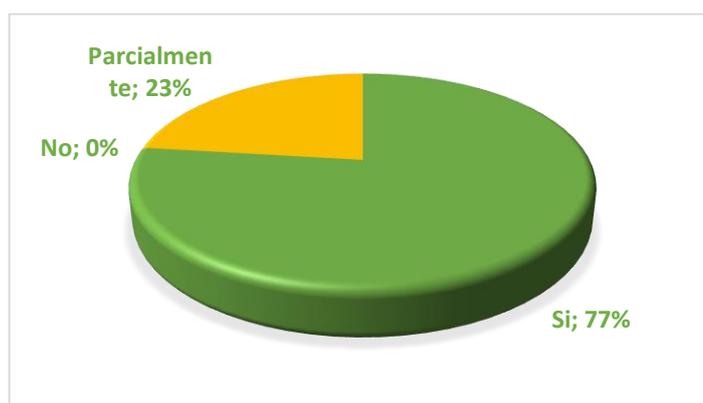
Esto se debe a que la empresa ha atravesado por problemas económicos pero en estos últimos meses , está tratando de contar con todos los recursos materiales y herramientas para lograr cumplir con sus actividades de forma eficiente.

11. ¿Está satisfecho con los beneficios que Dinamo Consulting le provee?

Tabla 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	10	77%
No	0	0%
Parcialmente	3	23%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.11: Satisfacción de los beneficios de Dinamo Consulting



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 23% de los encuestados opinan que casi siempre están satisfechos con los beneficios que la empresa Dinamo Consulting provee, mientras que el 77% de los encuestados opinan que si están satisfechos con los beneficios que la empresa Dinamo Consulting provee.

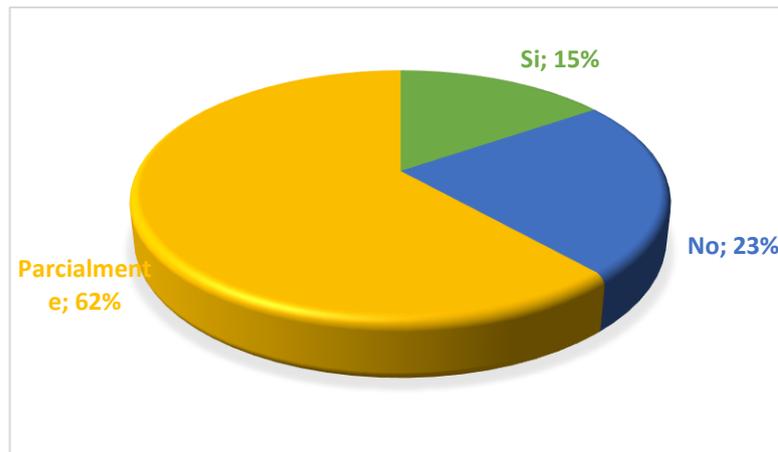
Ha pesar de tener recursos limitados la empresa trata de capacitar y actualizar conocimientos del personal para estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías de información.

12. ¿Existen incentivos por buen desempeño?

Tabla 3.2.12: Incentivos por buen desempeño

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	2	15%
No	3	23%
Parcialmente	8	62%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.12: Incentivos por buen desempeño



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores de la empresa el 15% indica que si existen incentivos por su buen desempeño, seguido del 23% que manifiestas que existe, y un 62% consideran que solo lo hacen a veces.

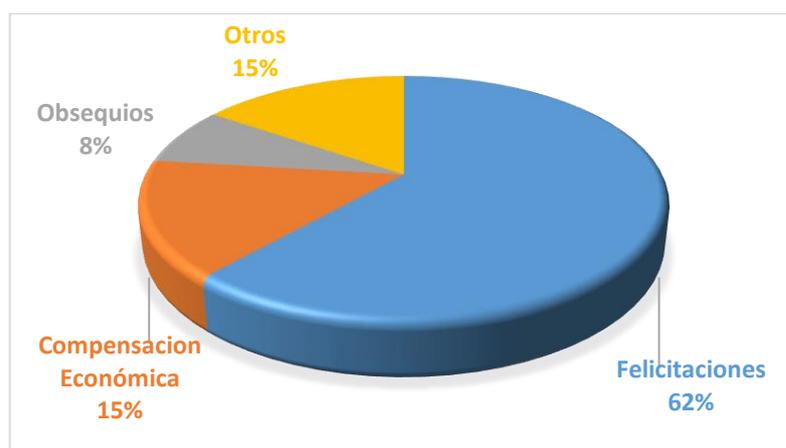
En Dinamo la camaradería es fundamental y entre los incentivos se tiene al mejor empleado o reuniones por fechas especiales o por culminar un contrato efectivo en la empresa.

13. ¿Qué tipo de incentivos?

Tabla 3.2.13: Tipos de incentivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Felicitaciones	8	62%
Compensación Económica	2	15%
Obsequios	1	8%
Otros	2	15%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.13: Tipos de incentivos



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

De acuerdo a la opinión de los encuestados el 62% recibe felicitaciones por parte de sus superiores como muestra de incentivo, seguido con un 15% que reciben compensaciones económicas u otros incentivos por su buen desempeño y solo un 8% obsequios de parte de la empresa.

Dinamo Consulting cree necesario que los pequeños incentivos como felicitaciones, compensaciones económicas y obsequios deben estar siempre presentes para motivar a las personas y obtener los resultados esperados.

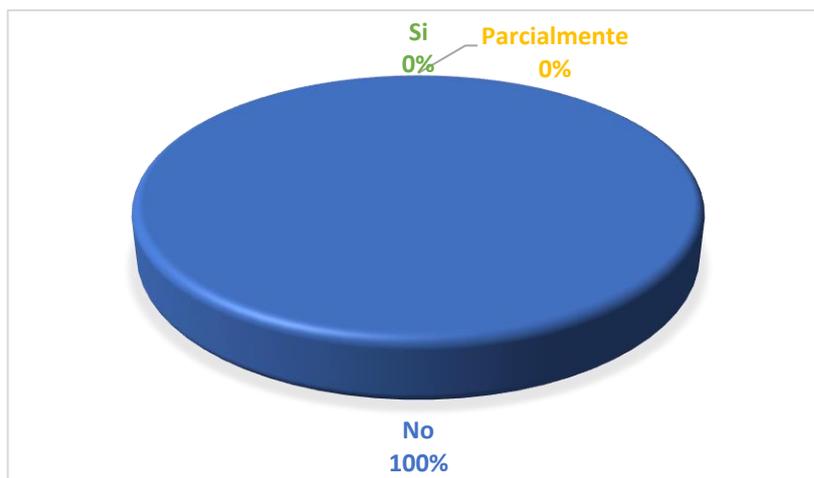
14. ¿Ha sido víctima de maltrato en Dinamo?

Tabla 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	13	100%
Parcialmente	0	0%
TOTAL	13	100%

Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

Figura 3.2.14: Ha sido víctima de maltrato en Dinamo



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 100% de los empleados de la empresa Dinamo Consulting respondieron que en ningún momento han sido víctimas de maltrato en su lugar de trabajo.

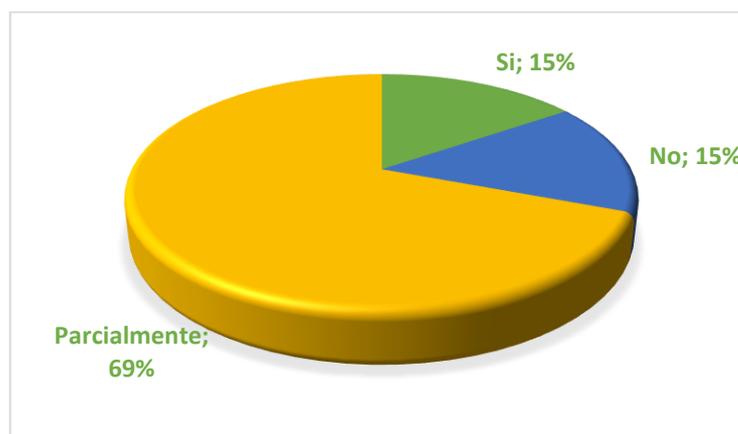
Más bien en Dinamo siempre se inculcan valores como la honestidad y el respeto, es por esto que la empresa permanece en el mercado y tiene una trayectoria de más de 10 años.

15. ¿Conozco las responsabilidades de mis compañeros?

Tabla 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	2	15%
No	2	15%
Parcialmente	9	69%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.15: Conocimiento de responsabilidades del equipo de trabajo



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 69% indicó que muy poco tienen conocimiento sobre las responsabilidades de sus otros compañeros, mientras que un 15% opinó que si conocen del rol de los demás.

Se aconseja realizar con más frecuencia reuniones de trabajo o retroalimentaciones con el fin de conocer cada una de las actividades de sus compañeros y dar soluciones adecuadas en caso de ausencia del responsable.

16. ¿Considera que Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar?

Tabla 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	12	92%
No	0	0%
Parcialmente	1	8%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.16: Dinamo Consulting es un buen lugar para trabajar



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 92% de los encuestados consideran que Dinamo Consulting si es un buen lugar para trabajar, mientras que un 8% le es indiferente.

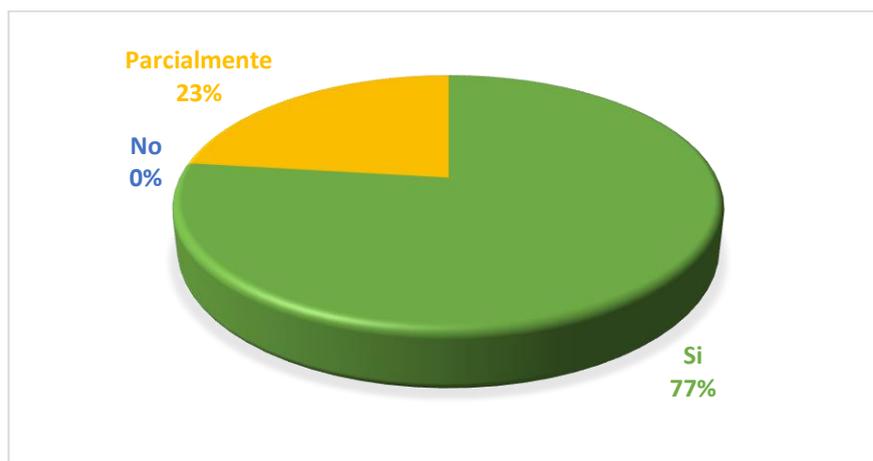
Al ser una empresa con más de 10 años en el mercado, Dinamo proporciona a sus empleados seguridad y buen ambiente laboral por lo que ellos consideran que la empresa es un buen lugar para trabajar.

17. ¿En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones?

Tabla 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	10	77%
No	0	0%
Parcialmente	3	23%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.17: En mi grupo de trabajo se consideran mis decisiones



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 77% supo manifestar su agrado ya que sus opiniones y decisiones si son tomadas en cuenta, mientras que solo un 23% considera que a veces se toman en cuenta en la empresa Dinamo.

Las opiniones de todo su equipo de trabajo son muy importantes a la hora de mejorar como empresa, por lo que en Dinamo Consulting siempre están prestos a escuchar las opiniones de cada uno de sus trabajadores.

18. ¿Cree usted que su desempeño es adecuado?

Tabla 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	12	92%
No	0	0%
Parcialmente	1	8%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.18: Cree usted que su desempeño es adecuado



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

Para el personal que labora en Dinamo Consulting el 92% considera que su desempeño si es el adecuado, mientras que solo un 8% indica que solo a veces cumplen su trabajo adecuadamente.

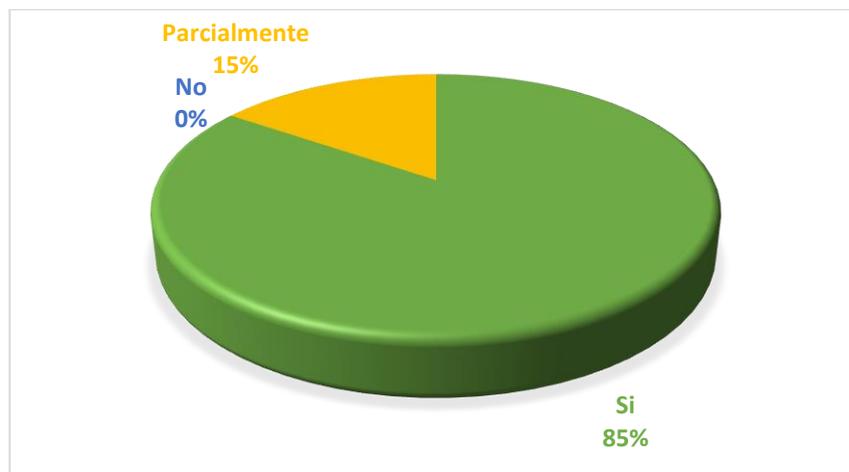
Al obtener incentivos, una estabilidad laboral y buen clima de trabajo en la empresa, hace que el desempeño de sus empleados se desarrolle de una manera óptima, de esta manera existirá una ventaja para la empresa para obtener mayor productividad.

19. ¿Cree usted que se cuenta con todos los requisitos físicos para cumplir adecuadamente su trabajo?

Tabla 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	11	85%
No	0	0%
Parcialmente	2	15%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.19: Requisitos físicos para cumplir adecuadamente el trabajo



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 85% respondió que, si existen los requisitos físicos para cumplir con su trabajo, mientras que el 15% considera que solo a veces se toman en cuenta aquellos requisitos para el trabajo.

20. ¿Cree usted que se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting?

Tabla 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	13	100%
No	0	0%
Parcialmente	0	0%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.20: Se debe definir funciones y procesos en Dinamo Consulting



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

El 100% del personal que labora en Dinamo Consulten considera que es muy importante que se defina funciones y procesos en la empresa para desarrollar de una mejor manera sus actividades.

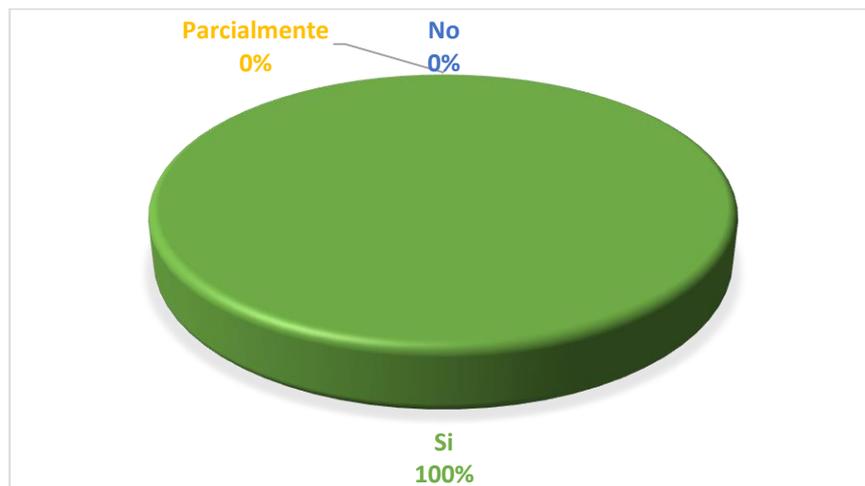
Un manual de funciones ayudará a sus colaboradores a obtener información guía de la empresa, a evitar discusiones y malos entendidos de las operaciones y a incrementar la coordinación en la realización del trabajo asignado.

21. ¿Está de acuerdo con la creación de indicadores de gestión?

Tabla 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de un manual de funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	13	100%
No	0	0%
Parcialmente	0	0%
TOTAL	13	100%

Figura 3.2.21: Está de acuerdo con la creación de indicadores de gestión



Elaborado : Johnny Alexander Rodríguez Rodríguez
Fuente: Datos de la investigación

Con un 100% los trabajadores consideran que es fundamental la implementación de indicadores de gestión en la empresa Dinamo Consulting.

Lo que significa que la creación de un manual de funciones optimizará el conocimiento de las responsabilidades de cada uno de los trabajadores, brindando satisfacción a los empleados de la empresa.

3.3. Análisis general de resultados y discusión.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la empresa Dinamo Consulting se tiene como resultado que existe poco incentivo hacia los trabajadores lo que hace que disminuya su rendimiento en la empresa, por otra parte, no reciben capacitación adecuada lo que conlleva a un bajo rendimiento en las competencias personales y, en consecuencia, el desempeño de la organización.

Así mismo, la empresa no cuenta con manuales de funciones por lo que se sugiere crear y aplicarlo con sus colaboradores con el fin de determinar habilidades, deberes y conocimientos adquiridos para desempeñar trabajos específicos en una empresa.

(Monterroso, 2012), señala que la Gestión del Talento Humano es una necesidad relativamente nueva en las organizaciones contemporáneas, lleva implícita la Gestión de la Productividad y el Desarrollo Organizacional como único medio que garantiza el alcance de los Objetivos Organizacionales, por lo tanto, se comprueba que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la productividad.

La (Organización Internacional del Trabajo , 2008) manifiesta que el desarrollo de las capacidades y habilidades laborales es un factor necesario para impulsar un crecimiento conjunto de la productividad. También, un ambiente de trabajo seguro incide directamente en el mejoramiento de los indicadores que afectan el crecimiento de la productividad, por lo cual se comprueba que existe una relación significativa entre la Formación de la Gestión de Recursos Humanos y la Productividad.

De acuerdo con (Campos, 2016), en su artículo de motivación humana señala que es un proceso multifacético, que denota implicaciones individuales, administrativas y organizacionales; no es sólo lo que demuestran los miembros de la organización, sino que es un conjunto de aspectos ambientales que rodean el funcionamiento del entorno laboral y hace que el individuo se comporte de una determinada manera. En este sentido se cree que si existe correlación con esta investigación ya que se pudo conocer la inconformidad de aquellos trabajadores al tener pocos beneficios e incentivos lo que ha afectado en la productividad de la empresa Dinamo Consulting.

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA

4.1. Justificación

Parte la justificación de este proyecto de investigación, esencialmente, en establecer los alcances del papel del departamento de talento humano para mejorar el comportamiento de la organización en la cual se desempeña a través de la gestión eficiente de los recursos humanos; analizando la dinámica, definiendo las características generales del funcionamiento de la empresa Dinamo Consulting.

En ese sentido, se hace necesario determinar las fallas y necesidades que presenta la empresa Dinamo Consulting ubicada en la ciudad de Guayaquil, para proponer un modelo de gestión de Recursos Humanos para potenciar el comportamiento organizacional con la finalidad de aportar posibles soluciones y beneficios en la misma así como también el de aplicar indicadores como incentivos, capacitaciones y evaluaciones de desempeño a los trabajadores, lo que les permitirá emplear una mejora en su gestión del talento humano.

4.2. Propósito general

Se propone los siguientes indicadores como realizar evaluaciones de desempeño al personal de la empresa como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional. Ofrecer constante capacitación para que se ejecuten las tareas de una manera adecuada, ofrecer incentivos con el objetivo de conciliar los intereses de cada trabajador con los intereses de la empresa Dinamo Consulting.

Gestión de recursos humanos y su relación con la productividad de la empresa Dinamo Consulting. Aplicación de Indicadores de Gestión.

4.3. Desarrollo

La propuesta consiste en la aplicación de Indicadores de gestión de recursos humanos para la empresa Dinamo Consulting y evidenciar la relación con la productividad y de esta manera verificar la eficiencia del negocio.

En este trabajo se propone la utilización de estos indicadores de manera periódica para evidenciar la efectividad y productividad del negocio.

Indicadores de gestión de recursos humanos Dinamo Consulting

1)Indicador de Asistencia laboral= $\text{Número de horas asistidas} / \text{total de horas trabajadas}$

Este indicador permite verificar el porcentaje de asistencia en relación al total de horas de los trabajadores para poder conocer su cumplimiento en relación a las horas que ha acudido a su lugar de trabajo.

2)Indicador de Atrasos= $\text{Número de horas de atrasos por trabajador} / \text{total de horas trabajadas}$.

El indicador de atrasos evidencia el porcentaje de veces que ha llegado atrasado el trabajador para evidenciar el comportamiento del mismo en cuanto a su responsabilidad.

3)Indicador de eficiencia= $\text{Número productos instalados} / \text{total de horas trabajadas}$

El indicador de eficiencia se relacionará con la cantidad de productos instalados para medir el nivel de cumplimiento considerando las horas trabajadas por el personal de Dinamo Consulting.

4)Indicador de reclamos= $\text{Cantidad de reclamos de clientes} / \text{cantidad total de clientes}$

Este indicador detalla el número de reclamos de clientes insatisfechos considerando el total de clientes en la empresa Dinamo Consulting.

5)Indicador cumplimiento de perfil de puesto=Número de trabajadores que cumplen el perfil del cargo asignado/número de trabajadores en total.

El indicador de cumplimiento del perfil permite verificar si las competencias del personal son las adecuadas con respecto a su cargo.

6)Indicador de problemas de instalaciones=Numero de novedades en la instalación de equipos/ número total de equipos instalados

Este indicador evidencia si ha tenido problemas o novedades en el servicio de instalación brindado por el personal de la empresa.

5. CONCLUSIONES

Se determinó que para obtener mejoras en los procesos de gestión de recursos humanos de la empresa Dinamo Consulting fue necesario llevar a cabo una evaluación del clima laboral para conocer si existía insatisfacción laboral y falta de comunicación entre el equipo de trabajo lo que provocaba en la empresa su falta de liquidez y su alta rotación de cuentas por cobrar

La empresa cuenta con personal calificados, recursos materiales y un ambiente de trabajo adecuado, pero puede mejorar en lo que respecta a control del recurso humano a través de indicadores de gestión.

El personal que labora en Dinamo Consulting está capacitado y cuenta con años de experiencia, pero se debe llevar un seguimiento más eficiente de su productividad de acuerdo al manejo de recursos humanos.

6. RECOMENDACIONES

La gerencia deberá establecer objetivos y metas motivadoras para los trabajadores, de tal manera que el éxito sea el resultado de metas adecuadas, estrategias y procedimientos eficientes.

Programar reuniones con los altos directivos para compartir resultados de su productividad y realizar una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de metas.

Realizar capacitaciones al personal para que así aumente el nivel de productividad y realizar charlas motivacionales para mantener al personal a gusto.

Para elevar la satisfacción laboral se sugiere que sea reconocido el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada trabajador.

Por último, se recomienda crear programas de incentivos no monetarios para que los trabajadores se sientan aún motivados y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Aduana. (2017). Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>

ANETCOM . (2012). Obtenido de <https://www.antoniovchanal.com/wp-content/uploads/2012/09/ANETCOM-Estrategias-de-mk-digital-para-pymes1.pdf>

Avedaño, G. (2016). *Teorías y Modelos pedagógicos*. MEDELLIN - COLOMBIA.

Butteris, M. (2016). Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento. *Scielo*.

Campos, D. (2016). Motivacion humana.

Cedeño, A. (2018). *Indicadores de productividad en una empresa*. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/BSC/%5BPD%5D%20D ocumentos%20-%20Indicadores%20de%20productividad%20en%20una%20empresa.pdf>

Centeno, V. (2017). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19905/centeno_mv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.

Cilleros, M. (2016). Actividades de seguimiento y control.

Commons, C. (2016). *Organización Internacional del Trabajo 2016*. Obtenido de Acerca del Programa Inicie y Mejore su Negocio: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Comunica Web. (2018). Obtenido de https://www.comunica-web.com/verarticulo-marketing-online_593.php

- Cuartin, A. (2020). ¿Qué son indicadores? Tipos y beneficios de uso.
- Diaz, M. (2017). Indicadores de Gestion.
- Educalingo. (2019). Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/sushi>
- Escriba, S. (26 de Agosto de 2019). *Sergio Escriba*. Obtenido de <https://sergioescriba.com/seo-vs-sem-marketing/>
- Espinosa, R. (2015). *Roberto Espinosa*. Obtenido de <https://robertoepinosa.es/2015/01/16/estrategias-de-marketing-concepto-tipos>
- EUMED Enciclopedia Virtual. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de 2014: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=1&def=133>
- Facebook. (2018). *Facebook*. Obtenido de <https://www.facebook.com/business/help/441651653251838?id=419087378825961>
- Fuente, O. (Enero de 2019). *IEB School*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital/>
- Garcia, D. (2019). Actividades de control.
- García, I. (10 de Enero de 2018). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/seo>
- Gómez, I. (2010). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/que-es-el-foda/>
- Inbound Cycle. (Septiembre de 2018). Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-el-marketing-digital-o-marketing-online>
- Jaime, H. (2020). Evaluación de desempeño laboral: ¿Qué implica y por qué debería realizarla?
- Jimenez, D. (2017). *Productividad y desarrollo economico*. Obtenido de <https://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7268/Capitulo1.pdf>
- Lezama, C. (2016). *Indicadores de gestion*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Mantilla, G. (2019). *Indicadores Propuestos de productividad*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/3815/ParraRinconDanielaAlejandraAnexo-7.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Martínez, L. (2016). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?
- MINTEL. (2016). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad*. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Libro_plan_tti_REGISTRO-OFICIAL_30_AGOSTO.pdf
- Miranda, J. (2016). *Indicadores de productividad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87014563005.pdf>
- Monterroso, H. (2018). Gestión del Talento Humano y la Productividad. Guatemala.

- Morales, C. (2016). *La medición de la productividad del valor agregado*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio*.
- Organización Internacional del Trabajo . (2008). *la Formación Profesional y la Productividad*.
- Padín, B. I. (2017). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5372/Boldrini_PIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, F. (2018). *Psicología de la Organización*. . Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Paz, R. (2019). *Productividad y Competitividad*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Pérez, C. (2018). *Los indicadores de gestión*. Obtenido de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Prieto, P. (2017). **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN DEL PERSONAL**.
- Raffino, M. E. (Noviembre de 2018). *Concepto de* . Obtenido de <https://concepto.de/pagina-web/>
- Real Academia Española. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Yos09aL>
- Rodríguez, M. (2016). *Indicadores de gestión en la gerencia estratégica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70930407002.pdf>
- Roldán, L. (5 de Julio de 2018). *Synergy*. Obtenido de https://www.synergyweb.es/blog/publicidad-online-google-adwords-facebook-ads-e-instagram-ads/#Que_es_Facebook_Ads
- Salazar, A. (Octubre de 2017). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2404/1/T-UIDE-1285.pdf>
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de gestión administrativa*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20OGARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Sani, Zamora & Moscoso. (2017). *Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A, Guayaquil*.
- Shopify. (2018). Obtenido de <https://www.shopify.es/enciclopedia/mercado-objetivo>
- Shum, Y. M. (2017). Obtenido de <https://yiminshum.com/marketing-mix-las-4c-del-marketing-digital/>
- Siband, M. M. (2016). *www.ilo.org*. Obtenido de www.ilo.org: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

- Sistemas. (2016). *Sistemas*. Obtenido de <https://sistemas.com/buscador.php>
- Tecnología Informática. (2018). Obtenido de <https://tecnologia-informatica.com/buscadores-de-internet/>
- Thompson, I. (2019). *Marketing Free*. Obtenido de <http://www.marketing-free.com/glosario/estrategias-marketing.html>
- Torres, A. (2003). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000300004
- UBA Facultad de Psicología. (2018). *Facultad de Psicología UBA*. Obtenido de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/167_estadistica2/material/glosario.pdf
- Universidad Carlos III de Madrid. (2015). Obtenido de http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/agrane/ficheros_docencia/EDAD/introduccion_tema1_reducido.pdf

Anexo A

Indicadores de gestión de recursos humanos Dinamo Consulting

- 1)Indicador de Asistencia laboral= $\text{Número de horas extras} / \text{total de horas trabajadas}$
- 2)Indicador de Atrasos= $\text{Número de horas de atrasos por trabajador} / \text{total de horas trabajadas.}$
- 3)Indicador de eficiencia= $\text{Número productos instalados} / \text{total de horas trabajadas}$
- 4)Indicador de reclamos= $\text{Cantidad de reclamos de clientes} / \text{cantidad de clientes}$
- 5)Indicador cumplimiento de perfil de puesto= $\text{Número de trabajadores que cumplen el perfil del cargo asignado} / \text{número de trabajadores en total}$
- 6)Indicador de problemas de instalaciones= $\text{Numero de novedades en la instalación de equipos} / \text{número total de equipos instalados}$