



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES EXPORTADORAS DE FLORES
EN EL AZUAY**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: NUBE KATHERINE TRELLES PULGARÍN

TUTORA: ING. ROSALBA ELIXZANDRA PESÁNTEZ CHICA, PHD.

Cuenca - Ecuador

2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Nube Katherine Trelles Pulgarín con documento de identificación N° 0107317158, manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 11 de julio del 2023

Atentamente,



Nube Katherine Trelles Pulgarin

0107317158

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Nube Katherine Trelles Pulgarín con documento de identificación N° 0107317158, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del Artículo académico: “Gestión del talento humano en las Pymes exportadoras de flores en el Azuay”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 11 de julio del 2023

Atentamente,



Nube Katherine Trelles Pulgarin

0107317158

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Rosalba Elixzandra Pesantez Chica con documento de identificación N° 0102472842, docente de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES EXPORTADORAS DE FLORES EN EL AZUAY, realizado por Nube Katherine Trelles Pulgarín con documento de identificación N° 0107317158, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 11 de julio del 2023.

Atentamente,



Ing. Rosalba Elixzandra Pesantez Chica, PhD.

0102472842

Dedicatoria

Querida mamita, hermanos y sobrinos,

Hoy, con el corazón lleno de amor y gratitud, dedico este logro a cada uno de ustedes. Por su presencia ha sido mi mayor fuente de inspiración y motivación en mi camino hacia la culminación de mi trabajo de titulación. Su fe inquebrantable en mí, el amor incondicional y apoyo constante han sido los pilares que me han sostenido en momentos de desafío y dificultad. Este logro no sería posible sin ustedes. Gracias por estar a mi lado, por creer en mí y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Cada paso que he dado en este viaje ha estado impulsado por el deseo de hacerlos sentir orgullosos y de retribuirles todo lo que han hecho por mí. Gracias por ser mi refugio en momentos de incertidumbre y con sus palabras de aliento han sido mi fuerza. Los llevo en lo más profundo de mi corazón y este logro es también suyo. Con amor infinito, *Nube Katherine*.

Agradecimiento.

Estimada PhD Rosalba Pesantez y docentes que pasaron mi camino universitario,

En este momento de celebración y gratitud, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes por su valiosa contribución en mi trayectoria universitaria. Su dedicación, experiencia y sabiduría han sido fundamentales para mi crecimiento académico y personal. A mi tutora PhD. Rosalbita, gracias por ser mi guía en este importante paso. Su paciencia, orientación y apoyo incondicional me han impulsado a alcanzar el éxito en mi trabajo de titulación. Gracias por compartir sus conocimientos, A todos los profesores que han dejado una huella en mi formación, mi profundo agradecimiento. Por sus enseñanzas y pasión por la educación han sido una fuente inagotable de inspiración. Cada lección, cada consejo y cada desafío superado han contribuido a mi crecimiento académico y personal. Valoraré por siempre el impacto positivo que han tenido en mi vida. Gracias por invertir su tiempo y energía en mi desarrollo y por creer en mi capacidad de lograr grandes cosas. Este logro no sería posible sin su compromiso y dedicación. Los llevaré siempre en mi corazón como parte esencial de mi camino hacia el éxito. Con profundo agradecimiento, *Nube Katherine*.

Resumen

La gestión del talento humano tiene un valor inmensurable para las organizaciones, pues este es uno de los recursos que más aportan al cumplimiento de los objetivos de las empresas, en este sentido se planteó el presente estudio con base en la necesidad de identificar los procesos relacionados con esta área en las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la exportación de flores en la provincia del Azuay. La metodología empleada fue cuantitativa, aplicando dos cuestionarios a los gerentes de 7 empresas que se dedican a esta actividad económica, así como a sus colaboradores. Los resultados demostraron que en estas organizaciones se manejan procesos relacionados con la gestión de talento humano, tales como revisión de requisitos previos a la selección y entrevistas de trabajo en el 100% de estas; análisis de la información que suministra el aspirante (85,7%) y realización de pruebas técnicas y psicométricas en el 57,1%. Se concluye que se deben mejorar o implementar algunos procesos como la evaluación de desempeño, así como la inducción y la selección de personal.

Abstract

The management of human talent has an immeasurable value for organizations, since this is one of the resources that most contribute to the fulfillment of the objectives of the companies, in this sense the present study was proposed based on the need to identify the processes related to this area in small and medium enterprises engaged in the export of flowers in the province of Azuay. The methodology used was quantitative, applying two questionnaires to the managers of 7 companies engaged in this economic activity, as well as to their collaborators. The results showed that these organizations manage processes related to human talent management, such as review of pre-selection requirements and job interviews in 100% of them; analysis of the information provided by the applicant (85.7%) and technical and psychometric tests in 57.1%. It is concluded that some processes such as performance evaluation, as well as induction and selection of personnel should be improved or implemented.

Palabras clave: Gestión, Talento Humano, PYMES, Exportadoras, Flores

Keywords: Management, Human Talent, SMEs, Exporters, Flowers

Tabla de contenido

1.	Introducción	8
2.	Materiales y método	16
3.	Resultados	17
3.1.	Cuestionario aplicado de Gerentes o Propietarios.....	18
3.2.	Cuestionario aplicado a los colaboradores	25
4.	Conclusiones, discusión y recomendaciones.	31
4.1.	Discusión.	31
4.1.1	Encuesta aplicada a los Gerentes.	31
4.1.2	Encuesta aplicada a los colaboradores.	33
4.2.	Conclusiones.....	33
4.3.	Recomendaciones	34
	Referencias Bibliográficas.	35

1. Introducción

En la actualidad, la Gestión de talento humano ha cobrado importancia en términos de competitividad y desarrollo económico, con el objetivo de impulsar a las PYMES que no han sido capacitadas adecuadamente en relación al talento humano, haciendo que estas empresas frenen su crecimiento, ampliando la brecha entre ellas y las grandes organizaciones, debido a que no cuentan con conocimientos técnicos y trabajadores calificados (Landivar Mora, 2018).

Según Chiavenato (2019), la relevancia de una correcta administración del talento reside en su relación con diversas funciones laborales o de gestión de personal, lo cual es fundamental en el progreso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) orientadas a la exportación. Esto implica medir y gestionar el rendimiento de los colaboradores a través de la capacitación, el feedback y el respaldo, para que logren poseer un enfoque claro de las habilidades necesarias para alcanzar el éxito tanto a nivel personal como organizacional.

La gestión del talento es un aspecto crítico que las instituciones dominan. Es condicional y situacional ya que se reconoce de diversas actitudes como el clima organizacional, el contexto en el que se implementa la estructura organizativa, las características y el negocio de la organización, las tecnologías utilizadas, los procesos internos y una multitud de otros factores relevantes (Chiavenato, 2019).

La Administración del Talento Humano considera a las personas de la siguiente manera:

- **Como individuos:** Cada persona tiene una personalidad única y diferente. Proceden de diversos orígenes y poseen conocimientos, habilidades, capacidades y competencias esenciales para tratar de forma práctica los recursos de la organización. Se les reconoce como seres humanos y no como meros recursos organizativos (León Pauta , 2017).
- **Como generadores de recursos corporativos:** Son el motor de la organización, capaces de aportar inteligencia, talento y formación necesaria para la mejora continua y la competitividad en un entorno de cambios y desafíos constantes. Las personas no solo realizan tareas, sino que, además, son la única fuente de motivación que impulsa a las organizaciones a la acción (León Pauta , 2017)
- **Como miembros de la asociación:** Porque puede llevar a su organización al

éxito y la prosperidad. Como socios, las personas ponen esfuerzo, compromiso, responsabilidad, dedicación, riesgo, etc. Las inversiones están justificadas siempre que traigan buenos rendimientos. Se tiende a mantener o aumentar nuestra inversión siempre que el trabajo sea bueno y duradero. Esta es la razón de la comunicación bidireccional entre personas y organizaciones. Las personas son miembros activos de organizaciones, no agentes individuales (León Pauta , 2017)

En América Latina, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se ven confrontadas con limitaciones en diversas áreas comerciales, lo que restringe su capacidad de maniobra. Específicamente, estas áreas se centran en problemas relacionados con el marketing y la coordinación. Las restricciones más destacadas incluyen el acceso al crédito, la falta de intensidad en la innovación, la escasez de recursos humanos capacitados y la estructura organizativa. Estos aspectos representan desafíos significativos para las PYMES en la región careciendo de habilidades requeridas para el proceso de exportación: identificación de mercados extranjeros, selección y recopilación de información, planificación e implementación de estrategias de mercadeo y firma de contratos, tienen poca información básica sobre productos de exportación y factores de competitividad internacional; se caracterizan por tener estructuras empresariales con jerarquías organizacionales individualizadas y tradicionales asociadas a un solo propietario o familia (Figal Garone & Maffioli, 2018).

Las PYMES son una forma de organización empresarial que centraliza la colectividad de los recursos y mercados de la comunidad moderna. La naturaleza de las PYMES las hace muy diferentes en términos de organización y gestión jerárquica. Esto hace imposible establecer un sistema rígido para su gestión y desarrollar formas flexibles de gestionarlo adaptadas a sus circunstancias específicas (Vives, 2014).

Las PYMES ecuatorianas exportadoras de flores, es decir, las empresas exportadoras de flores enfrentan diversas dificultades y obstáculos en la gestión del talento humano que tienden a reducir su competitividad. El talento enfrenta desafíos en cuanto a la calidad, disponibilidad y compromiso de los recursos humanos. Esto se refleja en la escasez de habilidades, altos costos y baja calidad en general. Estos obstáculos afectan la capacidad de las organizaciones para atraer, retener y desarrollar talento competente (Rodríguez Díaz & Santofimio Martínez, 2016)

Basados en la información proporcionada por la CNF (2022) se informa que la industria de la floricultura en ese año contaba con un total de 278 compañías dedicadas al cultivo de flores como se presenta en la tabla 1.

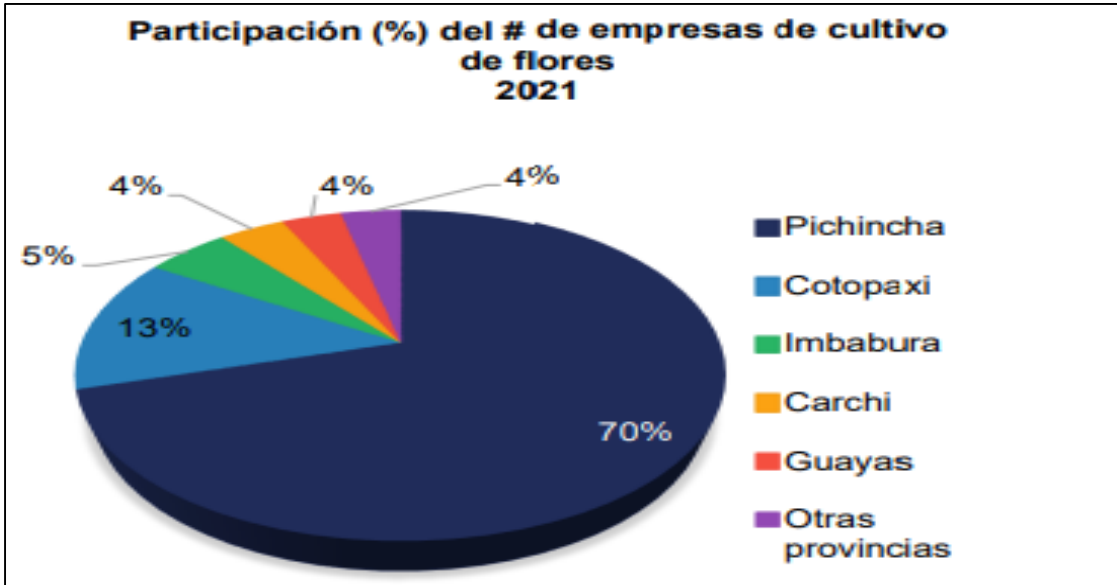
Tabla 1
Número de Empresas y Empleados.

Tamaño de la Empresa	Número de Empresas 2021	Número de Empleados 2021
Grande	48	28538
Mediana	72	6264
Pequeña	64	1627
Microempresa	94	545
TOTAL	278	36974

Nota Adaptada de Corporación Financiera Nacional B.P. (p.5), por la Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios 2022

Se destaca que la mayoría de estas empresas se localizaban en la provincia de Pichincha, representando un 70% del total. Este sector generó un total de 36,974 puestos de trabajo, de los cuales el 23% pertenecía a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes). Como se muestra en la figura 1.

Figura 1
Participación de empresas cultivo de flores.



Nota: Adaptada de Corporación Financiera Nacional B.P. (P.5), por la Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios (2022).

Durante el año 2021, la industria de la floricultura logró exportar un valor FOB de \$927,28 millones. Esto supuso un incremento del 12% en comparación con el año 2020. En el mes de julio de 2022, se registraron exportaciones FOB por un valor de \$576,34 millones como se muestra en la tabla 2, lo cual representa el 62% del total exportado durante todo el año 2021.

Tabla 2
Exportaciones realizadas

Año	Ton(miles)	FOB (miles \$)	Costo promedio por tonelada en dólares
2017	148,17	820480,38	5537,30
2018	154,80	843372,29	5448,03
2019	158,40	879778,94	5554,14
2020	152,91	827142,11	5409,44
2021	167,80	927276,07	5526,24
Ene-Jul 2022	95,88	576336,99	6011,11

Nota. Adaptada de Corporación Financiera Nacional B.P. (p.5), por la Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios 2022

Figura 2
Exportaciones Nacionales FOB (Miles \$)



Nota: Adaptada de Corporación Financiera Nacional B.P. (P.5), por la Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios (2022).

De acuerdo con García, Alcázar, & Sánchez (2017), el talento humano engloba las destrezas, competencias y actitudes que las personas poseen y que les permiten desempeñarse

de manera satisfactoria y efectiva en su trabajo, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos de la organización.

"El talento humano se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias, valores y actitudes que poseen las personas y que pueden ser utilizados para alcanzar los objetivos de la organización. Es la combinación de estas cualidades lo que permite a los individuos contribuir de manera efectiva al éxito y crecimiento de la empresa" (Chiavenato, 2019)

(Gómez & González, 2018), definen a la GTH, como la implementación de procesos administrativos encaminados a maximizar los recursos humanos en la organización, incluyendo la correcta orientación, colocación, protección y desarrollo del elemento humano, así como la optimización de la interacción entre las personas y las organizaciones en beneficio de ambas partes para lograr las metas de la Institución.

Otra explicación, más popular, es que mientras una organización fortalezca continuamente su capital humano, puede mantener o incluso mejorar su nivel de competencia, volviéndose así más sostenible en el tiempo (Del Río & Acosta, 2015). La gestión del talento humano se comprende como un conjunto completo de procesos organizativos dirigidos a atraer, guiar, desarrollar, motivar y retener a los empleados con el fin de fomentar su compromiso con la organización (Santis & Machado, 2022).

El capital humano de una organización se compone de todas las personas en conjunto. El valor de este capital está determinado por la presencia de talentos y habilidades que puedan aportar valor a la organización, haciéndola más ágil y competitiva.

Por lo tanto, este activo es de mayor valor en función de su impacto en las acciones y el destino de la organización. Para lograr esto, las organizaciones deben utilizar cuatro desencadenantes fundamentales. El enfoque se centra en el talento humano, no solo por su papel

en la dinámica organizativa, sino también por la contribución de los individuos a la organización es de gran importancia

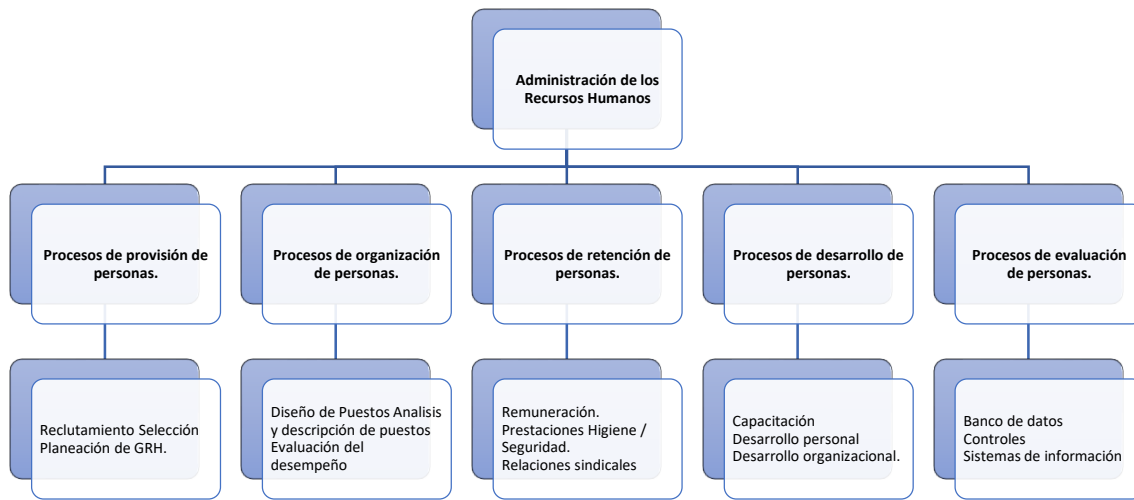
Al mismo tiempo, las ciencias aplicadas están impulsando diversos cambios que se visualizan todavía en la sociedad, la economía, la educación y, por supuesto, las organizaciones. Los campos tradicionalmente conocidos como recursos humanos y gestión empresarial se enfrentan a los desafíos digitales de gestionar personas y empresas en sí mismos (Platziteam, 2021).

La gestión del talento humano es el proceso de reclutar, seleccionar, desarrollar, posicionar, motivar, liderar, supervisar y retener individuos en una compañía. Uno de sus objetivos es conseguir que los empleados conciban un sentido de pertenencia a las empresas y así contribuyan. En base a esto, los ojos están puestos en RRHH, no solo por su papel en la dinámica organizacional, sino también por la importancia que las personas aportan a la empresa como se muestra en la figura 3 (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos (10.a ed.), 2018).

El subproceso de talento es un paso necesario para asegurar el uso efectivo del talento. Como dijo Drucker (2014) “El éxito en el liderazgo es más importante que hacer lo correcto que hacer lo correcto. La gestión del talento lo está haciendo bien”.

En su libro "La práctica de la gestión" Drucker (2014), afirmó que la identificación, el desarrollo y la formación del talento, la valoración de la ocupación y la misión de la carrera son las cuatro áreas principales del cultivo del talento. Estos subprocesos están diseñados para ayudar a las organizaciones a atraer, retener y desarrollar a los empleados más talentosos y productivos.

Figura 3
Procesos y Subprocesos en el Área de GRH.



Nota. Adaptado de Administración de Recursos Humanos Décima Edición(p,103), por I. Chiavenato, 2019, Mc GRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Reclutamiento se refiere a un conjunto de estrategias y métodos diseñados para atraer a candidatos calificados y capacitados para ocupar puestos dentro de una organización. Su objetivo principal es dar a conocer las oportunidades laborales en el mercado y asegurar un número suficiente de candidatos para el proceso de selección. El reclutamiento proporciona a los candidatos los recursos adecuados y necesarios para el funcionamiento de la organización (Alles, 2016).

La selección por su parte busca identificar entre los candidatos reclutados a aquellos que mejor se ajusten a los puestos disponibles, con el propósito de mejorar la eficiencia y el rendimiento del personal, así como la efectividad de la organización. La selección aborda tres aspectos clave: la correspondencia entre la persona y el trabajo, la adaptación del trabajo a la persona, y la capacidad y efectividad de la persona en el puesto (Alles, 2016).

Contratación: La contratación consiste en establecer, de acuerdo con las disposiciones legales, el vínculo laboral a futuro con el objetivo de salvaguardar los intereses, derechos y responsabilidades tanto del empleado como de la empresa (Aguilar, 2017).

Inducción: Según Munch, G & Garcia M, (2015) conjunto de actividades realizadas para orientar, guiar e integrar a los empleados en su trabajo y en la cultura de la organización.

Durante la inducción, se presenta a los nuevos empleados quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos. Además, se les informa sobre las reglas, capacidades y estatutos que rigen en la compañía.

Se trata de la adaptación e integración del nuevo empleado al puesto de trabajo. Se debe tratar de que el nuevo empleado se adapte al puesto rápidamente. Es el primer acercamiento en términos de trabajo del nuevo colaborador a la empresa (Aguilar, 2017).

Capacitación se define como el proceso educativo destinado a preparar a una persona para ocupar un puesto o función específica. Sus metas se enfocan en el corto plazo, son específicas y buscan proporcionar los conocimientos y habilidades fundamentales para desempeñar adecuadamente un puesto de trabajo (Alles, 2016).

La capacitación es la información que la empresa brinda a su personal para aumentar sus conocimientos, formación y rendimiento dentro de la organización (Arias Galicia & Heredia Espinosa, 2023)

La Evaluación del desempeño es un proceso sistemático diseñado para evaluar el desempeño humano y su potencial de desarrollo futuro. Cada evaluación incluye o mediciones evaluar el valor, el conocimiento y el carácter de las personas que ocupan puestos en las organizaciones. Es un proceso dinámico ya que los empleados son evaluados constantemente de manera formal o informal (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos (10.a ed.), 2018).

Remuneración también conocida como gestión de sueldos y salarios, implica asignar un valor específico a cada puesto dentro de una organización. Con el fin de garantizar una remuneración justa y equitativa para los ocupantes de dichos puestos, es necesario tener conocimiento del valor relativo de cada puesto en comparación con otros dentro de la organización y considerar la situación del mercado laboral (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos (10.a ed.), 2018).

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) difieren de las grandes empresas, especialmente de las grandes corporaciones multinacionales que son comunes en la actualidad. Las PYMES suelen tener un número limitado de empleados y un presupuesto pequeño, lo que a menudo resulta en el apoyo o la asistencia del gobierno correspondiente.

Las PYMES se caracterizan por contar con recursos y capacidades más limitados en comparación con las grandes empresas. Además, el término se aplica a aquellas empresas que generan una cantidad o utilidad anual determinada, por lo que cualquier empresa que no supere ciertos límites o parámetros (que pueden variar de un país a otro) deja de ser considerada como una PYME (Bembibre, 2010).

2. Materiales y método

Para el presente artículo académico se aplicó la investigación cuantitativa y cualitativa, además se trató de una investigación no experimental, transversal de un solo momento.

Con el método analítico-sintético que, según Rodríguez (2019), es la búsqueda de hechos y comienza por desglosar cada parte del objeto de investigación, examinando (analizar) cada parte y luego juntarlas para explorarlos de manera integral y holística (sintetizar). Con este método se realizó el primer objetivo específico, efectuando un análisis y síntesis de las respectivas teorías del Talento Humano, el cual se abordó mediante la técnica de revisión bibliográfica el cual consistió en realizar una investigación que garantizará la recopilación de la información más pertinente en el ámbito de investigación es un proceso crucial.

En la actualidad, con la abundancia de información científica y su rápido crecimiento, surge el desafío de cómo gestionar eficientemente esta gran cantidad de información, garantizando la relevancia, importancia y originalidad de una investigación. Se propuso una metodología compuesta por tres fases: (Gómez Luna, Fernando Navas, Aponte-Mayor, & Betancourt Buitrago, 2014).

- ✓ Establecer la descripción precisa del problema.
- ✓ Realizar la investigación y exploración de fuentes de información.
- ✓ Organizar y analizar de manera sistemática la información recopilada.

Para el segundo objetivo específico se aplicó el método inductivo-deductivo. Según Rodríguez C, (2019) es un método de razonamiento que se basa en la razón y está conexo con la publicación de un hecho específico; con él se aplicó la técnica de entrevista en las 7 empresas

previstas para este fin aplicada a los directivos o administradores siendo el personal encargado de la GTH de las Pymes exportadoras como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3
Número de Empresas

Ítem	Empresas
1	Islaplants, Cia. Ltda.
2	Plantaciones Plantreb Cia Ltda.
3	Géneros Ecuatorianos Ecuagenera Cia. Ltda.
4	Starflowers Cia. Ltda. (Malima)
5	Asofloraastro
6	Trébol Roses
7	Altaflor plantaciones cía. Ltda.

Nota: Obtenida de la Lista de las empresas exportadoras en Ecuador de TRADE MAP, 25 de marzo 2023.

Mediante la herramienta de Cuestionario se formuló una serie de preguntas las cuales permitieron medir una o más variables de la situación actual de la PYMES exportadoras de flores en lo que respecta a la administración del talento humano.

Para el tercer objetivo específico se aplicó el método analítico-sintético en el cual se utilizó la técnica de consulta a expertos, la cual se considera una herramienta efectiva en la investigación científica siempre y cuando se aplique con rigurosidad, (Herrera Masó, Calero Ricardo, González Rangel, Collazo Ramos, & Travieso González, 2022) permitiendo generar una serie de recomendaciones para una gestión efectiva en las Pymes exportadoras de flores en la provincia del Azuay.

3. Resultados

En este espacio se explicará los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta de las 7 Pymes exportadoras de flores en el Azuay.

3.1. Cuestionario aplicado de Gerentes o Propietarios.

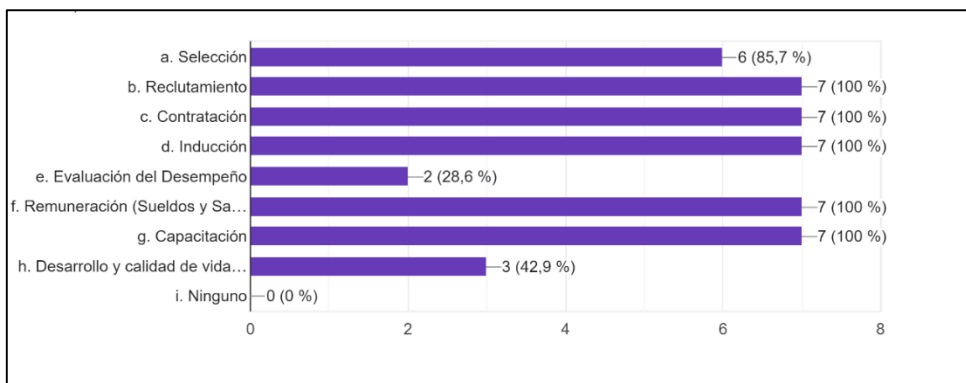
Figura 4
Empresas

Starflower Malima
Islaplants Cia. Ltda.
Plantaciones Plantreb Cia Ltda.
Ecuagenera Cia. Ltda.
Asofloraustro
Trébol Roses Cia. Ltda.
Altaflor plantaciones cía. Ltda.

Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

Como se puede observar en la figura anterior, los gerentes encuestados se corresponden con uno por cada compañía tomada en cuenta para la aplicación del presente estudio, en este sentido, se establece el valioso aporte para el estudio, ya que se pudo analizar la perspectiva desde una muestra diversificada de entidades, lo que hace que la investigación tenga mejor sustento basado en el contexto de las 7 empresas analizadas.

Figura 5
Subsistemas de Talento Humano que aplican en las empresas

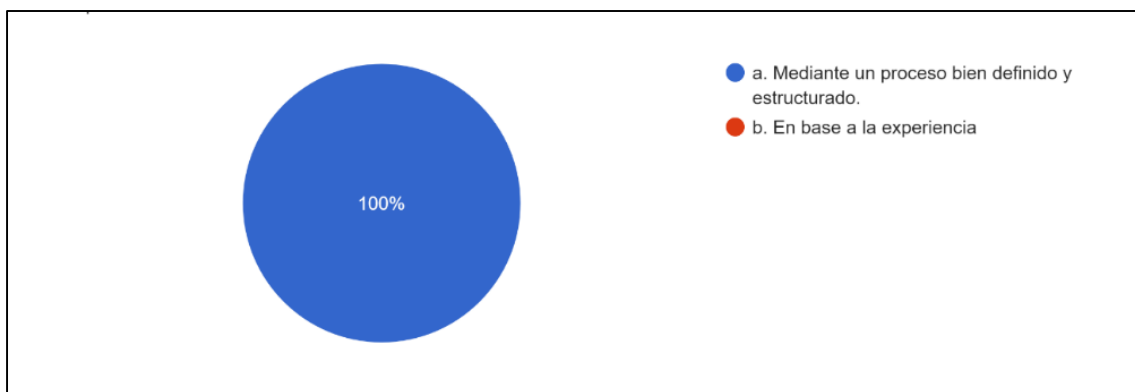


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

En la figura 5, se puede identificar que los procesos que las empresas tienen definidos claramente, a pesar del tamaño que las representan son: Reclutamiento, contratación, inducción, remuneración y capacitación; todos estos se presentan en la totalidad de las empresas encuestadas. Los que menos tienen definidos son los procesos de Evaluación de desempeño y desarrollo y calidad de vida. En términos generales el panorama es positivo ya que existe una importancia para definir los procesos del talento humano en las empresas exportadoras de flores en el Azuay.

Figura 6

El subsistema de reclutamiento como se aplica en la empresa



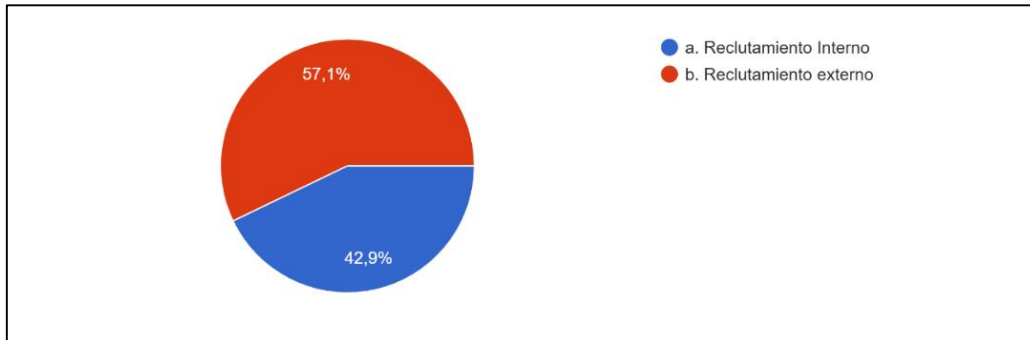
Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

En este sentido, los resultados evidenciados en la figura 6 demuestran lo que se menciona anteriormente, puesto que se conoce que la totalidad de las empresas participantes en el estudio, tienen procesos bien definidos y estructurados, para el reclutamiento de personal, en este sentido, se comprueban los resultados que se mostraron en la figura 5, pues se expresó que esto tenía una estructura definida adecuadamente.

Figura 7

¿Qué tipo de reclutamiento se aplica en la empresa?



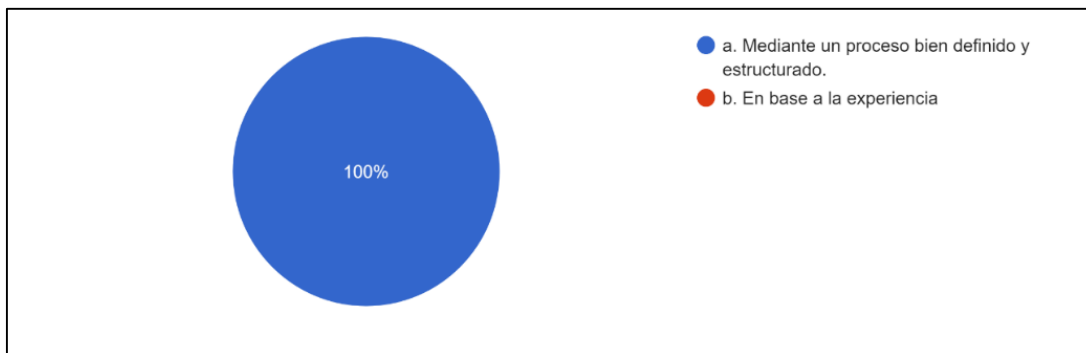
Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

En la figura 7 se establecen que los tipos de reclutamiento se utilizan en la mayoría de las Pymes, son los de reclutamiento externo con una representación que supera la mitad de ellas, por otro lado menos de la mitad de ellas, aplica el reclutamiento interno, se puede afirmar que en este sentido, existe un balance adecuado en estos dos tipos de búsqueda de colaboradores para la organización

Figura 8

¿Como se aplica el subsistema de selección en su empresa?



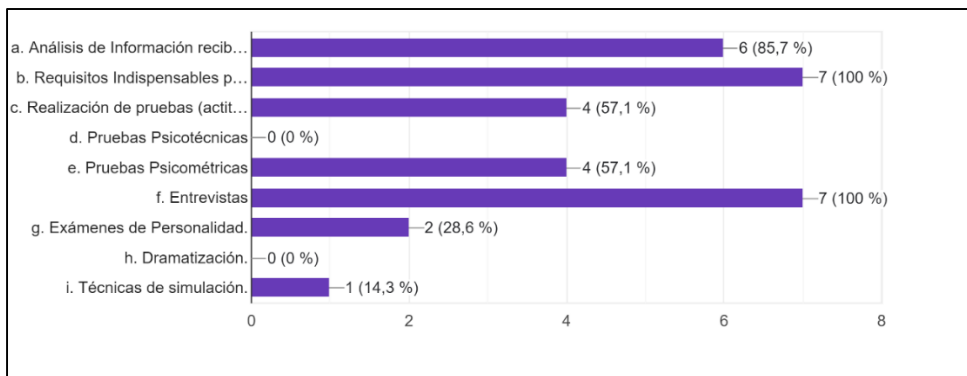
Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

En cuanto a la selección de personal, la totalidad de la muestra confirmó que esto se realiza por medio de un proceso claramente definido, por lo tanto, los encargados de seleccionar el nuevo talento de las empresas, tiene conocimiento de las acciones que debe tener en cuenta para poder llevar a cabo su trabajo.

Figura 9

¿Que actividades utiliza para realizar la selección en la empresa?



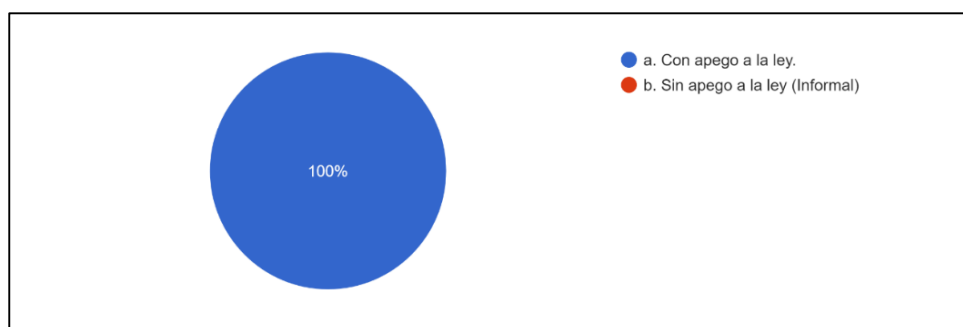
Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

Las actividades que más realiza la compañía para poder seleccionar a sus nuevos trabajadores, se encuentran en primer lugar la revisión de requisitos indispensables para ocupar el cargo y las entrevistas a todos los aspirantes con una hoja de vida acorde a lo que se busca; seguido de estos se encuentran el análisis de la información recibida, la realización de pruebas tanto actitudinales como psicométricas, es decir, algunas que ya permiten determinar la pertinencia de un colaborador para su cargo y sobre todo, para la empresa.

Figura 10

¿Como se realiza la contratación en la empresa?



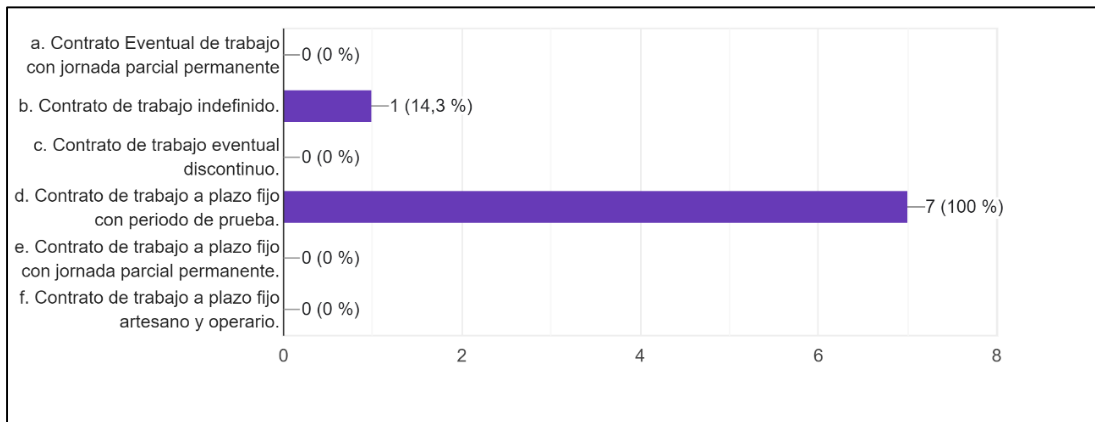
Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

De acuerdo con la figura 10, la contratación en todas las empresas que participaron en el estudio se realiza de acuerdo con los parámetros que establece la ley, es decir que los procesos que se manejan actualmente cumplen con las normativas, este balance es positivo para las organizaciones.

Figura 11

¿Qué tipo de contrato maneja la empresa?

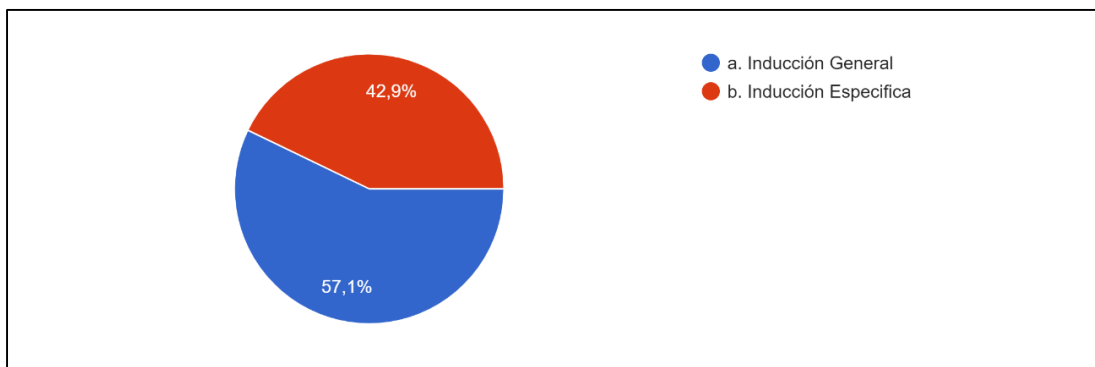


*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

La totalidad de las empresas que participaron en el estudio, realizan la contratación de sus colaboradores con un contrato de trabajo a plazo fijo con periodo de prueba, es decir, que los resultados de esta pregunta complementan los evidenciados en la figura 10, lo que significa que se cumple con la normativa nacional vigente, en temas relacionados con los recursos humanos.

Figura 12

¿Qué tipo de inducción aplica la empresa?

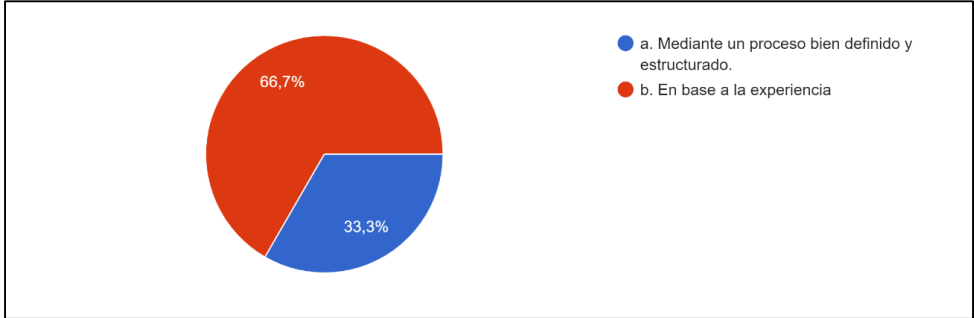


*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

De acuerdo con la figura 12 la inducción que se realiza en la empresa es general en la mayor cantidad de estas, las cuales se representan con más de la mitad de la muestra, en este sentido se conoce que la capacitación inicial se realiza de todos los procesos de la empresa,

mientras que la inducción específica tuvo una tendencia inferior a la mitad, es decir que se capacita sobre lo que va a trabajar.

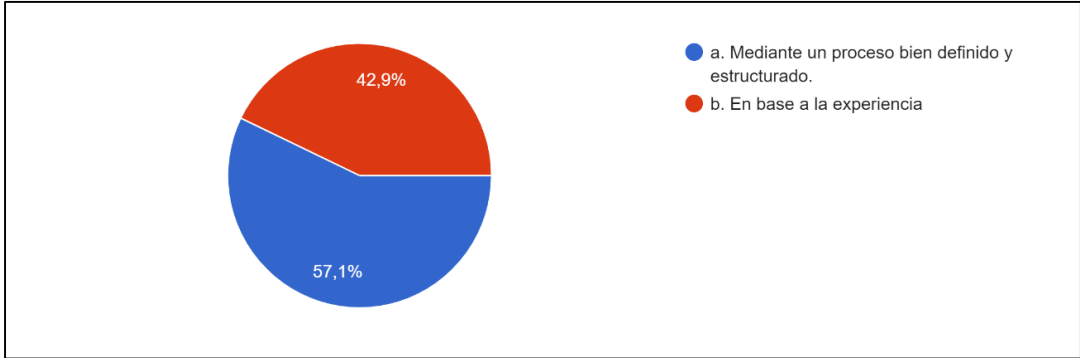
Figura 13
El subsistema de evaluación de desempeño se aplica en su empresa de la siguiente manera.



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

En la figura 13 se establece que la evaluación de desempeño, a pesar de que no se tiene claramente estructurado dentro de las políticas de la empresa, se realiza actualmente por medio de la experiencia del colaborador, esto quiere decir, que aún no se ha configurado un proceso específico en esta área.

Figura 14
El subsistema de capacitación que aplica en su empresa

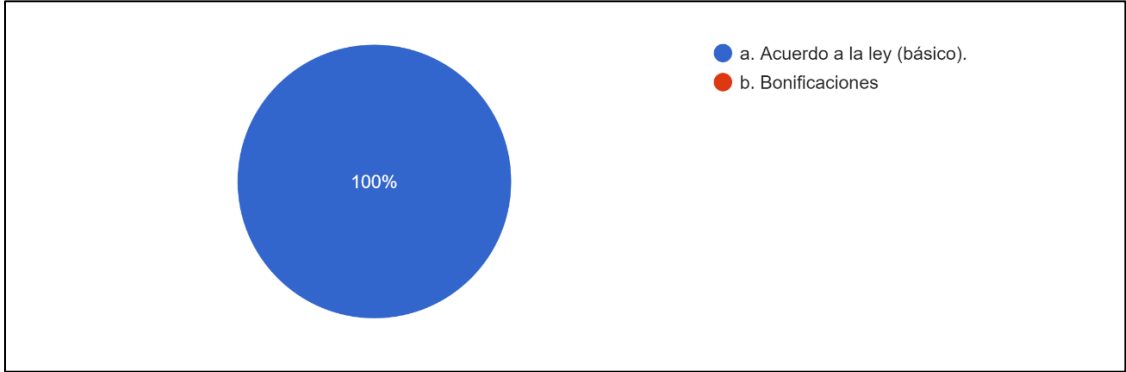


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La capacitación en las empresas que se estudiaron se realiza mediante un proceso bien definido y estructurado en más de la mitad de ellas, es decir que existe un panorama positivo en cuánto más de la mitad de estas considera la capacitación a sus colaboradores como una

actividad importante, mientras que el restante de empresas lo realiza solo basado en la experiencia de estos.

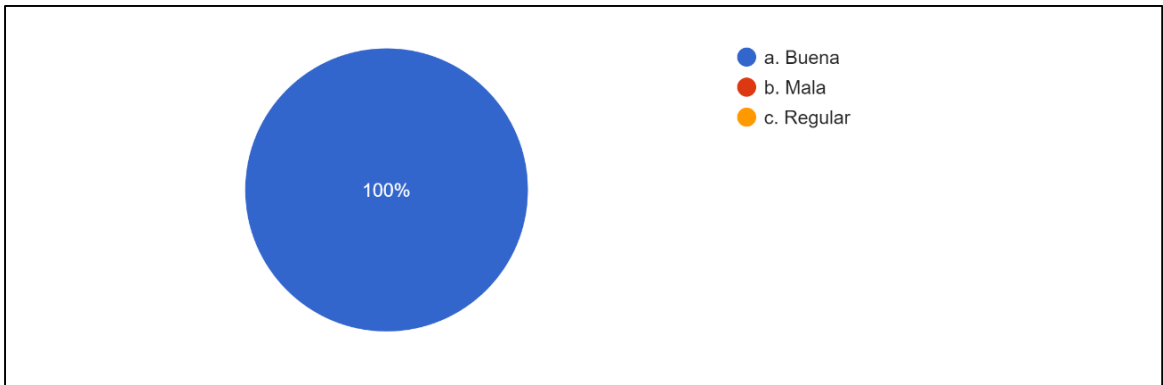
Figura 15
Los sueldos y salarios en la empresa son



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

Los sueldos que maneja la organización, de acuerdo con la perspectiva de los gerentes, se encuentra dentro de los parámetros de la ley, por tal motivo, se sustenta que las empresas medianas y pequeñas encargadas de la exportación de flores en la provincia del Azuay, manejan sueldos adecuados.

Figura 16
Como considera usted la calidad de vida en el trabajo.

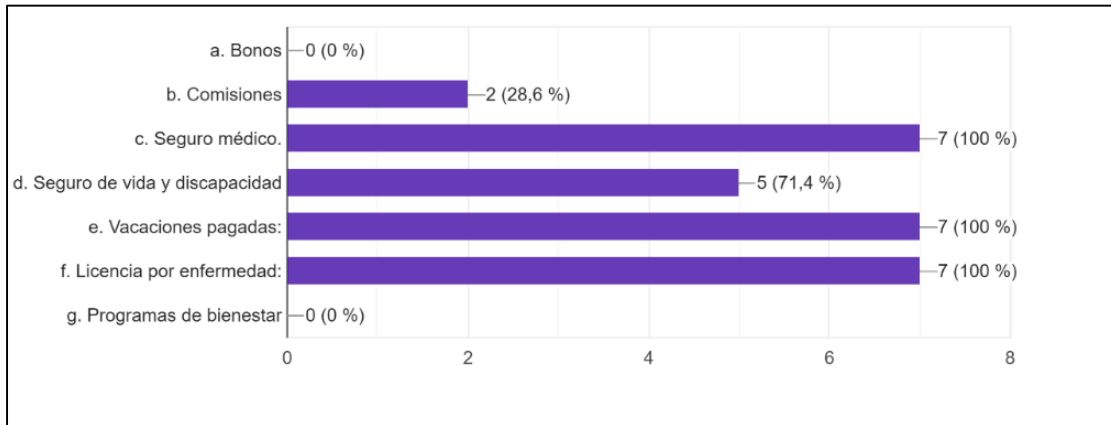


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La calidad de vida en el trabajo, según la perspectiva de la totalidad de los gerentes es buena, por eso, se considera que se han establecido políticas de aseguramiento y valor de sueldos adecuados, esto quiere decir que las personas.

Figura 17

¿ Qué tipo de beneficios la empresa brinda a sus colaboradores?



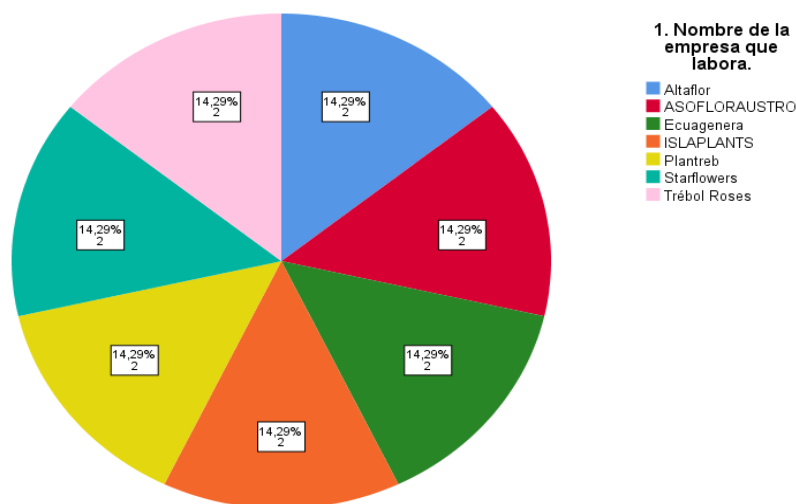
*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

De acuerdo con la figura 17 las empresas ofrecen beneficios a sus colaboradores que redundan en un seguro médico, las vacaciones pagadas y la licencia por enfermedad en la totalidad de las compañías, así mismo, más de la mitad de las compañías que participaron en el estudio, cuentan con seguro de vida y discapacidad.

3.2. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Figura 18

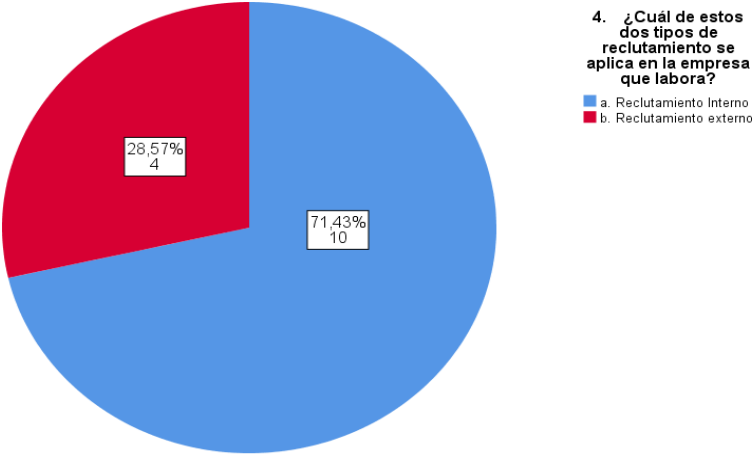
Nombre de la empresa que labora



*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

De acuerdo con lo que se observa en la figura 18, se establece que existió una participación de 2 colaboradores de cada compañía que fue considerada para el estudio, esto quiere decir que el análisis puede ser objetivo, de manera tal que evalúe el contexto de las 7 empresas analizadas.

Figura 19
Tipos de reclutamiento utilizado

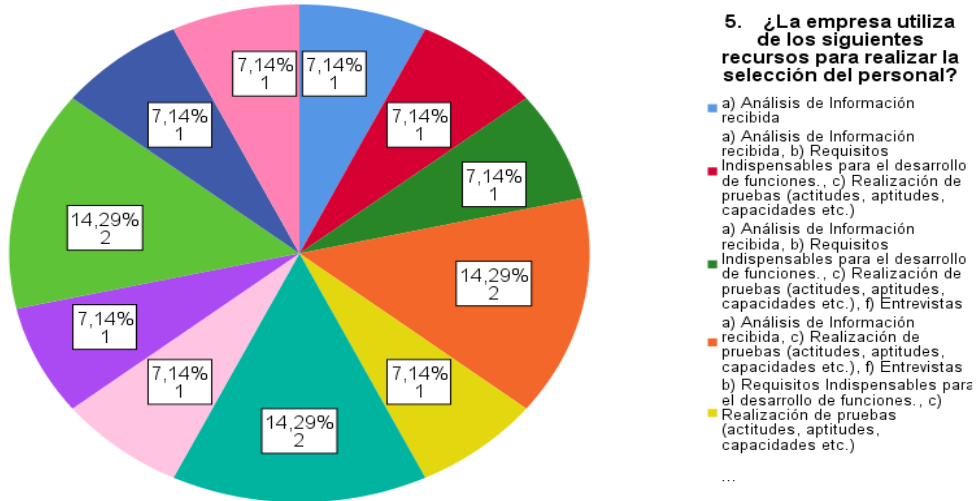


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

De acuerdo con la perspectiva de los colaboradores, más de la mitad confirma que el reclutamiento que se realiza de forma interna, mientras que una cuarta parte de los colaboradores indican que el reclutamiento es externo.

Figura 20

Recursos utilizados para la selección de personal

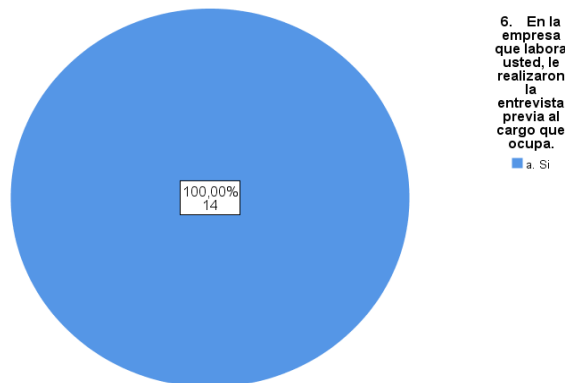


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

Los aspectos que resaltan según los colaboradores, acerca de los recursos empleados para la selección de personal son la revisión de información recibida de los prospectos, así como la realización de pruebas de conocimiento, las entrevistas y las pruebas de aptitudes para desempeñar las funciones en las compañías.

Figura 21

Realizaron entrevista para poder obtener el cargo

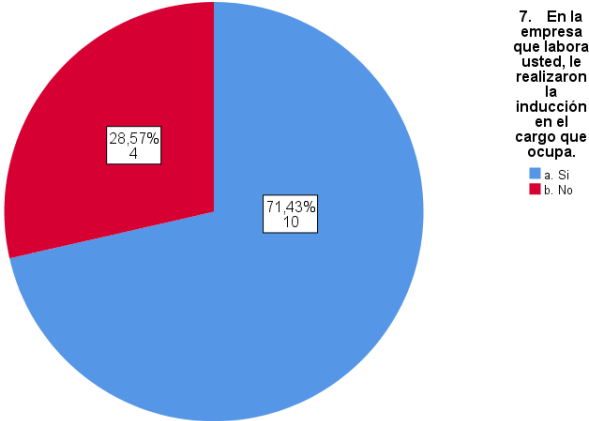


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia.

De acuerdo con lo que se observa en la figura 21, la totalidad de las organizaciones se realizan entrevistas para seleccionar el personal, pues de esta manera pueden analizar de manera óptima la comunicación no verbal de los prospectos.

Figura 22

Se realiza Inducción

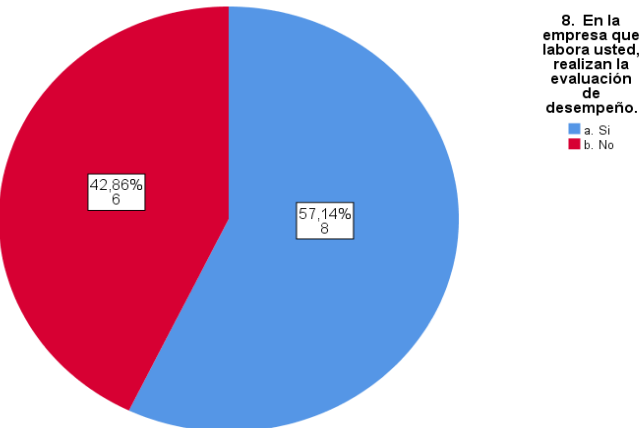


*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

De acuerdo con la perspectiva de más de la mitad de los colaboradores encuestados, se realiza inducción antes de ocupar su cargo, estos datos coinciden medianamente con la perspectiva de los gerentes, pues la totalidad de estos últimos confirmó la disposición de realizar la inducción.

Figura 23

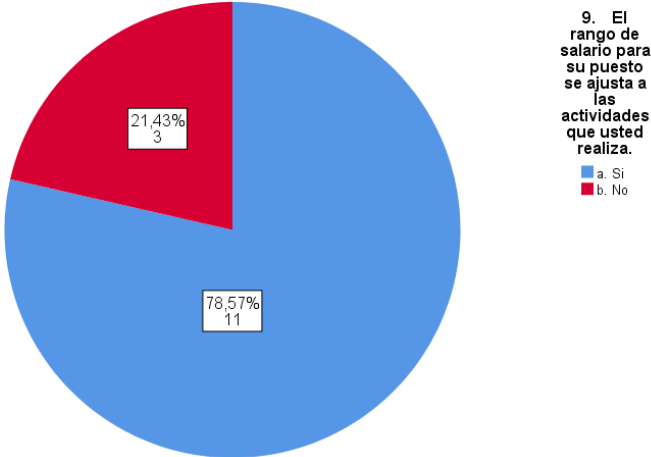
Realizan evaluación de desempeño



*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

De acuerdo con la figura 23, la evaluación de desempeño solo se realiza en un poco más de las empresas, estos datos se encuentran acordes con lo mencionado por los gerentes, de esta manera se confirma la necesidad de posicionar la importancia de estos análisis para verificar la productividad de los colaboradores.

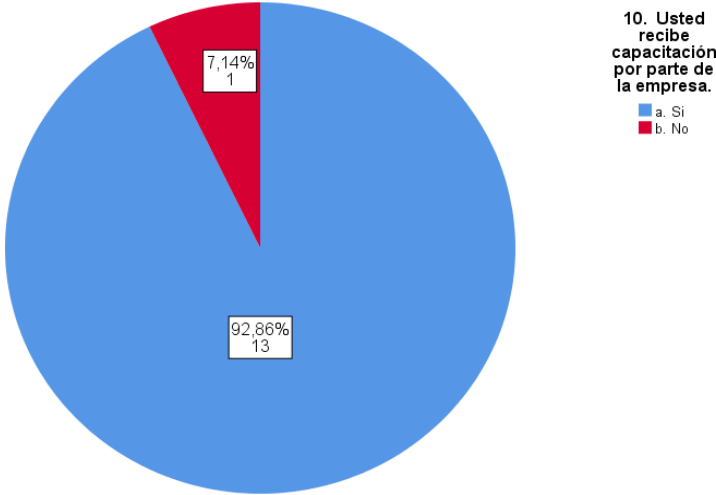
Figura 24
Rango de salarios



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

Según lo que se puede observar en la figura 24, el salario que reciben los colaboradores según las tres cuartas partes de ellos es adecuado con respecto a sus funciones desempeñadas, mientras que solo 3 participantes confirmaron que no se sentían a gusto con este aspecto.

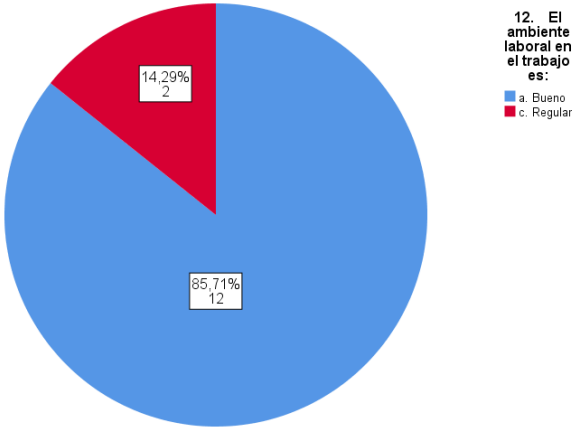
Figura 25
Recibe capacitación por parte de la empresa



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se observa en la figura 25, la capacitación se realiza de manera constante en las organizaciones, pues casi la totalidad de los colaboradores lo confirma, por ende, se puede inferir que las empresas se preocupan por mejorar las habilidades de sus trabajadores.

Figura 26
El ambiente laboral es

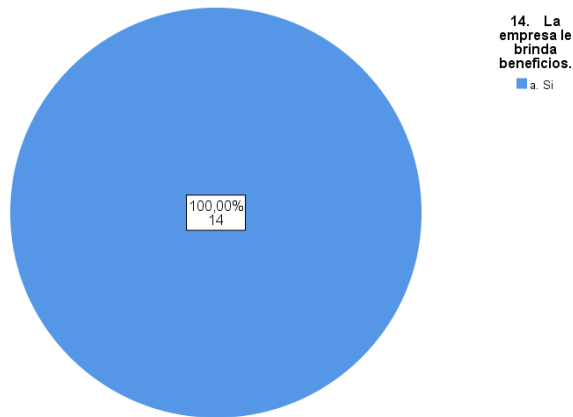


Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

Como aspecto fundamental para la satisfacción laboral, se evaluó sobre el ambiente que perciben los trabajadores, encontrando que una cantidad representativa de ellos confirmó que es bueno, mientras que solo 2 personas de las encuestadas mencionaron que es regular.

Figura 27

La empresa brinda beneficios



*Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia*

En la figura 27 se pudo confirmar que, de acuerdo con la totalidad de los empleados, las empresas exportadoras de flores del Azuay ofrecen beneficios a sus colaboradores.

4. Conclusiones, discusión y recomendaciones.

4.1. Discusión.

4.1.1 Encuesta aplicada a los Gerentes.

Los subsistemas utilizados en cuanto al talento humano en el 100% de las empresas tomadas en cuenta en el presente estudio, son reclutamiento, contratación, inducción, remuneración y capacitación; otros aspectos con un desarrollo inferior en las pymes exportadoras de flores fueron la selección (85%), el desarrollo de calidad de vida (42,9%) y la evaluación de desempeño de sus colaboradores (28,6%), estos últimos aspectos son fundamentales para garantizar una correcta gestión del talento humano en las organizaciones (Chiavenato I. , 2019).

Las actividades desarrolladas para seleccionar personal en las empresas consultadas fueron la revisión de requisitos previos y las entrevistas en el 100% de estas; otros aspectos destacados fueron el análisis de la información otorgada por los postulantes (85,7%), la realización de diferentes pruebas de actitud (57,1%) y psicométricas (57,1%).

La contratación se realiza de acuerdo con los parámetros de ley en el 100% de las empresas y en la misma tendencia el tipo de contrato que maneja es a plazo fijo con periodo de prueba, este hecho confirma que existe una disposición para salvaguardar los intereses de ambas partes (Aguilar, 2017). En cuanto al tipo de inducción que se realiza, el 57,1% lo hace de manera general y el 42,9% específica, este aspecto es indispensable para que se logre permear la filosofía corporativa y los objetivos organizacionales a los nuevos colaboradores (Munch & Garcia, 2015). La evaluación de desempeño es uno de los aspectos menos abordados en las empresas, en este sentido, se obtuvo que solo un 33,3% de los gerentes confirmaron que en sus compañías existe un proceso definido para ello, mientras que un 66,7% lo hace de forma empírica o no lo realiza, este hecho es acorde con lo mencionado por Gómez & González, (2018), en múltiples ocasiones los procesos de recursos humanos en las empresas, sea cual sea su giro de negocio, se abordan de manera rudimentaria y no se establecen procesos establecidos previamente.

La capacitación se realiza de la misma manera como un proceso bien desarrollado en al menos el 57,1% de la empresa, en términos generales, la capacitación al personal puede dotar a los empleados de las herramientas que necesitan para potenciar sus resultados en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales (Del Río & Acosta, 2015). Por otra parte, el 100% de los gerentes confirmaron que el sueldo se realiza de acuerdo con los beneficios de ley.

Finalmente, los gerentes confirmaron que los beneficios que ofrecen en el 100% de las empresas son el seguro médico, vacaciones pagadas y licencia por enfermedad; mientras que otros aspectos que resaltan en algunas de ellas son el seguro de vida (71,4%) y comisiones (28,6%), estos aspectos complementan una oferta de atracción para los colaboradores como un público interno, indispensable para mitigar la rotación de personal.

4.1.2 Encuesta aplicada a los colaboradores.

En la aplicación de encuestas a los colaboradores de las pymes exportadoras de flores del Azuay, se encontró que el 100% de ellos realizó una entrevista antes de ocupar el cargo que actualmente ostentan, mientras que la inducción solo se hizo al 71,23% de ellos, por lo tanto, no fue un aspecto que relacionara al 100% de ellos.

Es importante destacar la evaluación de desempeño y su importancia en las empresas, por esto se estima que solo el 57,14% de colaboradores le han realizado, al restante 42,86% no la ha recibido, este aspecto es indispensable porque puede potenciar el mejoramiento de los colaboradores para poder lograr los objetivos organizacionales, pero además, de acuerdo con Santis & Machado (2022), permite innovar en el proceso de la gestión humana, logrando el desarrollo de habilidades profesionales y el incentivo a los colaboradores. Según la perspectiva de las personas encuestadas, el 78,57% si está de acuerdo con el sueldo que recibe, esto es fundamental para garantizar la satisfacción laboral, en este sentido se fundamenta la realización personal del colaborador y esto disminuye las posibilidades de que exista rotación de personal en la empresa (Del Río & Acosta, 2015).

Un aspecto que demuestra un panorama adecuado es la capacitación, pues se estima que el 92,86% de los colaboradores encuestados ha recibido algún tipo de capacitación, este hecho de acuerdo con Platziteam (2021), es fundamental para mejorar la fortaleza laboral de los empleados de una organización, ya que esto permite el desarrollo humano dentro de la misma y esto se traduce en un aumento de la productividad. Así mismo el ambiente laboral de las Pymes exportadoras de flores en el Azuay es bueno, esto se confirma según la perspectiva del 85,71% de los colaboradores encuestados; estos datos propician un clima organizacional agradable y están en sintonía con el bienestar dentro de la compañía (Chiavenato I. , 2019).

4.2. Conclusiones

Luego de realizar la investigación sobre la gestión del Talento Humano en las pymes exportadoras de flores en el Azuay, se puede concluir que, en términos generales, existen algunos procesos establecidos, sin embargo, la evaluación de desempeño es un tema que aún no se aborda de manera óptima, pues se establece que los aspectos más abordados son las

entrevistas de trabajo, la revisión de requisitos y las pruebas aplicadas a los aspirantes, y por otra parte, las capacitaciones.

En términos generales existe una satisfacción laboral adecuada, puesto que los colaboradores reconocen los incentivos que ofrecen las empresas, los cuales están dentro del marco normativo que establece el Ministerio de Trabajo. Esto se afirma al confirmar tanto por medio de los datos ofrecidos en la encuesta a gerentes como en la que se aplicó a los colaboradores, ya que confirmaron que se maneja un contrato a término fijo con periodo de prueba de 3 meses.

Las empresas que participaron en el estudio demostraron que la inducción se realiza con mayor frecuencia de manera general, sin realizar mayor profundización, por ende, es un elemento que se debe mejorar. Finalmente, se puede confirmar que los empleados consideran agradable el ambiente laboral en estas empresas.

4.3. Recomendaciones

Luego de presentar las conclusiones a continuación se presentan las recomendaciones:

Es indispensable que se visualicen herramientas que permitan la implementación de estas estrategias pues son de suma importancia para garantizar la productividad en la organización e incluso determinar si existen aspectos que se deben mejorar, para poder tomar las acciones respectivas.

La inducción debe tener mayor énfasis en las empresas que se consideraron en el estudio, puesto que se realiza de manera superficial, esto es indispensable para que los colaboradores puedan trabajar en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Otro aspecto que las empresas deben mejorar es la definición de procesos de selección de personal, ya que actualmente se realiza de manera empírica.

Se recomienda mantener los estándares para la gestión humana que se manejan actualmente, mejorando los aspectos que se mencionaron con anterioridad, los cuales redundan en la inducción y la evaluación de desempeño a los colaboradores, permitiendo encontrar falencias en los procesos para tomar las acciones correctivas al respecto.

Referencias Bibliográficas.

- Figal Garone, L., & Maffioli, A. (19 de Enero de 2018). *Las PYME y el desafío de exportar*. Obtenido de Idbinvest.org: <https://idbinvest.org/es/blog/impacto-en-el-desarrollo/las-pyme-y-el-desafio-de-exportar>
- Aguilar, J. (22 de Mayo de 2017). *Administración de los recursos humanos: La Gestión del Talento Humano*. Obtenido de Administración de los recursos humanos: La Gestión del Talento Humano: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17506/AguilarSimijacaJennyCarolina2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. A. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a. ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaups/66750?page=2>.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (22 de Mayo de 2023). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño 6ed.* Mexico: Trillas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos.html?id=DNLYPAAACAAJ&redir_esc=y
- Bembibre, C. (Agosto de 2010). *Definición de PyME*. Obtenido de Definición ABC: Desde <https://www.definicionabc.com/economia/pyme.php>
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Ciudad de México: Pearson Educación. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0123-1472201700020005600001&lng=en
- CFN. (Septiembre de 2022). *Subgerencia de Análisis de Productos y Servicios*. Obtenido de Corporación Financiera Nacional: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-3-trimestre/Ficha-Sectorial-Flores.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (décima edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el junio de 2023, de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Del Río, J. L., & Acosta, R. E. (2015). *Reimagining Overqualified Human Resources to Promote Organizational Effectiveness and Competitive Advantage*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000200013&lang=es
- Drucker, P. F. (2014). *La práctica de la gestión*. Barcelona: Planeta. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=l6GaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- García Carbonell, N., Alcázar, F. M., & Sánchez Gardey, G. (2017). *Dirección estratégica de recursos humanos: fundamentos y perspectivas teóricas*. Pirámide. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_los_recursos.html?id=nmIOEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Gómez Luna, E., Fernando Navas, D., Aponte-Mayor, G., & Betancourt Buitrago, L. (2014). *Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización*. *Dyna*, 81 (184), 158-163. Obtenido de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf)
- Gómez, N., & González, E. (2018). *Gestión del talento humano en las plazas de mercado en Colombia, ¿un proceso exiguo o en construcción?* *Revista Aletheia*, 10(1), 148-169. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-03662018000200148&lang=es

- Herrera Masó, J. R., Calero Ricardo, J. u., González Rangel, M. Á., Collazo Ramos, M. I., & Travieso González, Y. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista habanera de ciencias médicas* 21(1), 4711. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2022000100014#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20de%20consulta%20a%20expertos%20constituye%20una%20herramienta%20eficaz,no%20param%C3%A9tricas%3B%20criterio%20de%20jueces.
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2022). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0123-1472201700020005600006&lng=en
- Illescas, C., & Zhañay, S. (2015). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de Propuesta de Manejo Integral de la GTH para las PYMES del sector manufacturero de la provincia del Azuay: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9483/1/UPS-CT005313.pdf>
- Landadivar Mora, D. (ENERO de 2018). *repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de La Gestión del Talento Humano para la innovación empresarial de las PYMES en Ecuador y sus efectos en el cambio de la matriz productiva”: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28679/1/TRABAJO%20FINAL%20LANDIVAR%20MORA.pdf>
- Landivar Mora, D. E. (Enero de 2018). *La Gestión del Talento Humano para la Innovación Empresarial de las Pymes en Ecuador y sus efectos en el Cambio de la Matriz Productiva*”. Obtenido de Repositorio de Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28679/1/TRABAJO%20FINAL%20LANDIVAR%20MORA.pdf>
- León Pauta, P. M. (17 de Marzo de 2017). *Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa Mercantil Flores Campoverde de la Ciudad de Loja*. Obtenido de Depositorio de la Universidad de Loja: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18452/1/Paulina%20Marlene%20Le%20c%20b3n%20Pauta.pdf>
- Munch, L., & Garcia, J. (2015). *Funadamentos de Administración decima primera edición*. Mexico: Trillas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Fundamentos_de_administraci%C3%B3n.html?id=t8s0nQAACAAJ&redir_esc=y
- Peña Guillen, J. F. (Junio de 2010). *dspace.ucuenca.edu.ec*. Obtenido de ESTABLECIMIENTO DE UNA PLANTACION DE UNA HECTAREA DE ROSAS: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3081/1/tm4a44.pdf>
- Platziteam. (18 de noviembre de 2021). *Platzi*. Obtenido de Platzi: https://platzi.com/blog/emp-que-es-gestion-talento-humano/?utm_source=google
- Prieto Castellano, B. (diciembre de 2017). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722017000200056#ref6
- Prieto Castellanos, B. (2017). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Ciudad de México: Pearson Educación. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722017000200056#ref1
- Rodríguez C, F. (Junio de 2019). *Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa*. Obtenido de Sistema Institucional de Investigación de Unitec: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-GeneralidadesAcercaDeLasTecnicaDeInvestigacionCua-4942053%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-GeneralidadesAcercaDeLasTecnicaDeInvestigacionCua-4942053%20(1).pdf)
- Rodriguez Díaz, L. A., & Santofimio Martínez, A. C. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. Obtenido de Respositorio de la Univerdidad Libre de Colombia Facultad de Educación: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9846>

- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (82), 175–195. Obtenido de Universidad de Artemisa: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
- Santis, M. A., & Machado, J. (2022). *El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000200013&lang=es#B20
- Ulcungo, R. G. (Diciembre de 2014). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de dspace.uce.edu.ec: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7541/3/T-UCE-0003-AE026-2014.pdf>
- Vives, A. (2014). Guías para la responsabilidad social en las Pymes: Efectividad de herramientas de autoevaluación. . *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 8(2), 29-54. doi. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400025#B72