



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU
INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR
MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA
DE LOS RÍOS.**

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

Autoras:

Rojas Párraga Ludys Geomara

Moreira Bravo Mayra Jessenia

Tutor:

Ing. Villegas Barros Neupal José M. Sc.

La Maná - Ecuador

Agosto - 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Rojas Párraga Ludys Geomara** y **Moreira Bravo Mayra Jessenia**, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, siendo el **Ing. Villegas Barros Neuval José M. Sc.** Tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Rojas Párraga Ludys Geomara
C. I. 050352752-5

Moreira Bravo Mayra Jessenia
C. I. 050272822-3

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título: **“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS”**, de Rojas Párraga Ludys Geomara y Moreira Bravo Mayra Jessenia, de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Agosto del 2017

Ing. Villegas Barros Neuval José M. Sc.
C. I. 120243766-9
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Rojas Párraga Ludys Geomara y Moreira Bravo Mayra Jessenia con el título de Proyecto de Investigación **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

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

La Maná, Agosto del 2017

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

Lcdo. Mg. Medina López Enrry
C.I. 050113451-4
Lector 2 (Miembro)

Ing. Valencia Neto Mayra M. Sc.
C.I. 050312446-3
Lector 3. (Secretario)

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas y la Carrera de Ingeniería Comercial.

Al Ing. Villegas Barros Neuval José M. Sc.
por su invaluable apoyo para el desarrollo de este proyecto investigativo

A todos aquellos académicos que contribuyeron a la formación científica técnica para alcanzar las metas propuestas.

Ludys y Mayra

DEDICATORIA

Este logro académico está dedicado a mis padres y hermanos por ser mi fuente de superación y personal.

Ludys

Dedico de manera especial a mi familia por creer en mi capacidad y brindarme apoyo, cariño y comprensión, a mi esposo e hijos por estar junto a mí en la consecución de mis metas.

Mayra



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

TÍTULO: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS”

Autoras:

Rojas Parraga Ludys Geomara
Moreira Bravo Mayra Jessenia

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar el desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia el cual surgió como aporte investigativo debido que el sector comercial genera un gran aporte económico a diversas familias del Cantón y merece ser analizado con la finalidad promover el desarrollo continuo de estos negocios. Para el desarrollo de los objetivos planteados se empleó los tipos de investigación: de campo para la aplicación de encuestas, la investigación bibliográfica para el desarrollo de la fundamentación científica y la investigación descriptiva que se empleó en la presentación de resultados, los métodos analíticos fueron de gran relevancia porque permitieron deducir y analizar resultados obtenidos de los 292 propietarios, 366 empleados y 365 clientes que conformaron la muestra de la investigación. Los resultados del diagnóstico situacional permitieron conocer que existe un bajo nivel de aplicación de técnicas de evaluación del desempeño del talento humano entre las microempresas del sector comercial y los procesos más evaluados son rendimiento laboral del puesto designado teniendo como criterios los conocimientos subjetivos. Además, se determinó que existe insatisfacción de los clientes debido a factores como la deficiente atención de los empleados y bajo conocimiento técnico de los productos que se expenden. Frente a los resultados expuestos se consideró el diseño de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano que potencie las competencias técnicas mediante la evaluación de conocimientos y habilidades, las competencias directivas como instrumento de evaluación dirigido a los propietarios y métodos de evaluación para conocer el nivel de productividad y creatividad de los empleados, los cuales serán de gran beneficio en la toma de decisiones sobre el talento humano que permitan lograr un nivel más alto de satisfacción a la hora de efectuar sus compras.

Palabras clave: Evaluación, desempeño laboral, indicadores, microempresas comerciales servicios, diagnóstico situacional, nivel de satisfacción.



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

TITLE: “EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF HUMAN TALENT AND ITS INCIDENCE IN THE PROVISION OF SERVICES IN THE MICRO-COMMERCIAL SECTOR OF CANTÓN VALENCIA, PROVINCE OF LOS RÍOS”

Authors:

Rojas Parraga Ludys Geomara
Moreira Bravo Mayra Jessenia

ABSTRACT

The present research had as general objective to evaluate the performance of human talent and its incidence in the provision of services in the commercial microenterprise sector of the Valencia canton which emerged as an investigative contribution because the commercial sector generates a great economic contribution to several families of the canton And deserves to be analyzed in order to promote the continuous development of these businesses. For the development of the proposed objectives, the types of research were used: the field for the application of surveys, the bibliographic research for the development of the scientific foundation and the descriptive research that was used in the presentation of results, the analytical methods were Great relevance because they allowed to deduce and analyze results obtained from the 292 owners, 366 employees and 365 clients that formed the sample of the investigation. The results of the situational diagnosis allowed us to know that there is a low level of application of human talent performance evaluation techniques among the microenterprises in the commercial sector, and the processes most evaluated are the job performance of the designated position, based on subjective knowledge criteria. In addition, it was determined that there is customer dissatisfaction due to factors such as the poor attention of the employees and technical knowledge of the products that are sold. In view of the above results, the design of a human talent performance evaluation model was considered, which strengthens the technical competences through the evaluation of knowledge and skills, the managerial competences with an evaluation instrument aimed at the owners and evaluation methods to know The level of productivity and creativity of employees, which will be of great benefit in making decisions about human talent that allow to achieve a higher level of satisfaction when making their purchases.

Keywords: Evaluation, labor performance, indicators, commercial microenterprises services, situational diagnosis, level, satisfaction.

CERTIFICADO DE INGLÉS

ÍNDICE GENERAL

Contenido

PORTADA	i
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CERTIFICADO DE INGLÉS	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4.1. Beneficiarios directos	4
4.2. Beneficiarios indirectos	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
6. OBJETIVOS	6
6.1. Objetivo general.....	6
6.2. Objetivos específicos	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN OBJETIVOS	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
8.1. Antecedentes investigativos.....	9
8.2. Categorías fundamentales	10
8.2.1. Gestión del talento humano	10

8.2.1.1.Objetivos de la gestión del talento humano.....	11
8.2.1.2.Importancia de la gestión del talento humano	12
8.2.1.3.Procesos de la gestión del talento humano	12
8.2.2. Evaluación del desempeño del talento humano.....	13
8.2.2.1.Importancia de la evaluación del desempeño del talento humano	14
8.2.2.2.Características del talento humano que contempla la evaluación del desempeño ..	14
8.2.2.3.Modelo de gestión para la evaluación del talento humano.....	15
8.2.3. Microempresas comerciales	16
8.2.3.1.Características de las microempresas comerciales	16
8.2.3.3.Ventajas de las microempresas.....	17
8.2.4. Prestación de servicios	18
8.2.4.1.Características de la prestación de servicios de calidad	18
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	19
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	20
10.1. Metodología empleada.....	20
10.1.1. Método analítico – sintético	20
10.1.2. Método deductivo.....	20
10.2. Tipos de investigación	20
10.2.1. Investigación bibliográfica	20
10.2.2. Investigación descriptiva	20
10.2.3. Investigación de campo	20
10.3. Técnicas	21
10.3.1. La encuesta	21
10.4. Instrumentos	21
10.4.1. Cuestionario.....	21
10.5. Población y muestra.....	21
10.5.1. Población de propietarios de las microempresas comercial del Cantón Valencia ..	21
10.5.2. Determinación de la cantidad de empleados del sector comercial	24
10.5.3. Determinación de la población de los clientes del sector comercial	27
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
11.4. Conclusiones y recomendaciones	72
11.4.1. Conclusiones.....	72
11.4.2. Recomendaciones	73

11.5.2. Descripción de la propuesta.....	75
11.6. Estructura de la propuesta.....	75
11.7. Desarrollo de la propuesta	76
11.7.1. Justificación.....	76
11.7.2. Objetivos.....	77
11.7.3. Diseño del modelo de evaluación del desempeño del talento humano	77
11.7.4. Descripción de los componentes del modelo de evaluación del desempeño	79
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO	92
13. PRESUPUESTO.....	93
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
14.1. Conclusiones.....	94
14.1. Recomendaciones	94
15. BIBLIOGRAFÍA	96
15.1. Libros.....	96
15.2. Tesis.....	97
16. ANEXOS	98

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Contenido	Pág.
1	Actividades y sistema de tareas.....	8
2	Establecimientos Comerciales del Cantón Valencia, 2017.....	22
3	Estratos de los Establecimientos Comerciales del Cantón Valencia, 2017.....	24
4	Determinación cantidad de empleados del sector comercial.....	25
5	Cálculo de la muestra de los empleados por estratos.....	26
6	Población Cantón Valencia años 2017 por familia.....	27
7	Tiempo de funcionamiento de las microempresas comerciales.....	28
8	Nivel de formación de los propietarios de las microempresas comerciales.....	29
9	Cantidad de empleados.....	30
10	Áreas que requieren mayor capacitación.....	31
11	Aspectos tomados en cuenta en el proceso de evaluación.....	32
12	Factor considerado para evaluar el desempeño laboral.....	33
13	Técnica empleada para efectuar el proceso de evaluación.....	34
14	Persona encargada de efectuar el proceso de evaluación.....	35
15	Existencia de una base de datos de los procesos de evaluación.....	36
16	Desventajas para evaluar desempeño del talento humano.....	37
17	Disposición para aplicar un modelo de evaluación de desempeño del talento...	38
18	Tiempo laborado en la microempresa.....	39
19	Nivel de instrucción educativa de los empleados.....	40
20	Género de los empleados de las microempresas del sector comercial.....	41
21	Rango de edades de los empleados del sector comercial.....	42
22	Mecanismos empleados para ingresar a laborar en una microempresa.....	43
23	Medios empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial.....	44
24	Tipos de seguros que brindan las microempresas del sector comercial.....	45
25	Estado de salud de los empleados del sector comercial del cantón	46
26	Existencia de capacitaciones.....	47

27	Frecuencia de las capacitaciones a los empleados.....	48
28	Áreas que han recibido las capacitaciones.....	49
29	Aplicaciones para mejorar su rendimiento laboral.....	50
30	Existencia de evaluaciones del desempeño laboral.....	51
31	Aspectos evaluados del desempeño laboral entre los empleados.....	52
32	Sistema de evaluación que se aplica en la microempresa.....	53
33	Encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral.....	54
34	Existencia del reconocimiento y motivación laboral.....	55
35	Propósitos para efectuar la evaluación del desempeño laboral.....	56
36	Técnica empleada para satisfacer un cliente exigente.....	57
37	Beneficio de la aplicación de la evaluación del desempeño del talento humano.	58
38	Aceptación de la implementación de un sistema de evaluación laboral.....	59
36	Percepción sobre la calidad u el servicio pagado.....	60
40	Existe una distribución adecuada de los productos.....	61
41	Cómo es la limpieza en los establecimientos comerciales.....	62
42	Los empleados son amables.....	63
43	Existe rapidez en la atención.....	64
44	Cómo es la capacidad de los empleados para resolver problemas.....	65
45	Cumplimiento en tiempo de entrega de un producto.....	66
46	Qué nivel de conocimiento poseen los empleados.....	67
47	Calidad de la actitud de servicio.....	68
48	Nivel de satisfacción en la compra.....	69
49	Existe intención de recompra.....	70
50	Formato pruebas de conocimiento en el área de ventas.....	80
51	Forma de calificación de la evaluación.....	81
52	Formato observación directa para evaluar las habilidades en el área.....	82
53	Forma de calificación de la evaluación.....	83
54	Formato observación directa para evaluar las habilidades en el área.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Contenido	Pág.
1	Tiempo de funcionamiento de las microempresas comerciales.....	28
2	Nivel de formación de los propietarios de las microempresas comerciales...	29
3	Cantidad de empleados.....	30
4	Áreas que requieren mayor capacitación.....	31
5	Aspectos tomados en cuenta en el proceso de evaluación.....	32
6	Factor considerado para evaluar el desempeño laboral.....	33
7	Técnica empleada para efectuar el proceso de evaluación.....	34
8	Persona encargada de efectuar el proceso de evaluación.....	35
9	Existencia de un base de datos de los procesos de evaluación.....	36
10	Desventajas para evaluar desempeño del talento humano.....	37
11	Disposición para aplicar un modelo evaluación desempeño del talento.....	38
12	Tiempo laborado en la microempresa.....	39
13	Nivel de instrucción educativa de los empleados.....	40
14	Género de los empleados de las microempresas del sector comercial.....	41
15	Rango de edades de los empleados del sector comercial.....	42
16	Mecanismos empleados ingresar a laborar en una microempresa comercial.	43
17	Medios empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial..	44
18	Tipos de seguros que brindan las microempresas del sector comercial.....	45
19	Estado de salud de los empleados del sector comercial del cantón	46
20	Existencia de capacitaciones.....	47
21	Frecuencia de las capacitaciones a los empleados.....	48
22	Áreas que han recibido las capacitaciones.....	49
23	Aplicaciones para mejorar su rendimiento laboral.....	50
24	Existencia de evaluaciones del desempeño laboral.....	51

25	Aspectos evaluados del desempeño laboral entre los empleados.....	52
26	Sistema de evaluación que se aplica en la microempresa.....	53
27	Encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral.....	54
28	Existencia del reconocimiento y motivación laboral.....	55
29	Propósitos para efectuar la evaluación del desempeño laboral.....	56
30	Técnica empleada para satisfacer un cliente exigente.....	57
31	Beneficio de la aplicación de la evaluación del desempeño del talento.....	58
32	Aceptación de la implementación de un sistema de evaluación laboral.....	59
33	Precepción sobre la calidad u el servicio pagado.....	60
34	Existe una distribución adecuada de los productos.....	61
35	Cómo es la limpieza en los establecimientos comerciales.....	62
36	Los empleados son amables.....	63
37	Existe rapidez en la atención.....	64
38	Cómo es la capacidad de los empleados para resolver problemas.....	65
36	Cumplimiento en tiempo de entrega de un producto.....	66
40	Qué nivel de conocimiento poseen los empleados.....	67
41	Calidad de la actitud de servicio.....	68
42	Nivel de satisfacción en la compra.....	69
43	Existe intención de recompra.....	70
44	Condensado de los resultados de las encuestas dirigidas hacia los clientes...	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	Contenido	Pág.
1	Categorías fundamentales.....	10
2	Procesos de la gestión del talento humano.....	13
3	Componente del modelo de evaluación.....	79
4	Flujograma de aplicación del componente de evaluación.....	81
5	Flujograma de flujo de aplicación del componente de habilidades.....	83
6	Flujograma de aplicación del componente de competencias.....	85
7	Logotipo microempresa sector comercial Valencia.....	86

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano busca el desarrollo de conocimientos y conservación del esfuerzo laboral, las habilidades y sobre todo la experiencia de los trabajadores. El actual proyecto investigativo tuvo como objetivo general realizar una evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del cantón Valencia debido a que la evaluación de los empleados constituye la base para lograr mejoras en desempeño laboral.

La motivación principal para el desarrollo de esta propuesta fue contribuir con el desarrollo del talento humano de las microempresas el sector comercial del Cantón Valencia y elevar el nivel de satisfacción de sus clientes por cuanto se detectó un alto nivel de insatisfacción debido a diversos factores referentes al desempeño de los empleados porque no se emplean instrumentos adecuados de evaluación que permitan detectar las debilidades y se puedan tomar medidas correctivas para mejorar el nivel de satisfacción de las personas que efectúan las compras en estos negocios.

Se empleó los tipos de investigación bibliográfica, descriptiva y de campo para la recopilación de información procedente de los propietarios, para el diagnóstico de la situación actual de las microempresas comerciales, a los empleados para determinar el tipo de procesos evaluados y a los clientes para conocer el nivel de satisfacción.

La propuesta del modelo de evaluación del desempeño del talento humano para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia consta de instrumentos para la evaluación de las competencias técnicas, directivas y de eficacia personal con sus respectivos instrumentos y ejemplos prácticos con la finalidad que los propietarios o las personas encargadas pueden efectuar la evaluación sin ninguna dificultad.

Por los aspectos antes mencionados la propuesta constituyó un gran aporte al desarrollo del talento humano de las microempresas del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia teniendo como beneficiarios directos a propietarios, empleados y clientes quienes verán resultados mediante un mejoramiento en la calidad de servicios.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Fecha de inicio:

Octubre 2016

Fecha de finalización:

Agosto 2017

Lugar de ejecución:

Cantón Valencia, Provincia Los Ríos.

Unidad Académica que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera de Ingeniería Comercial

Proyecto de investigación vinculado:

Diagnóstico del sector microempresarial del Cantón Valencia.

Sub proyecto

Evaluación del desempeño del talento humano del Cantón Valencia.

Equipo de Trabajo:

Coordinadores del Proyecto:

Los coordinadores del presente proyecto de investigación se describen a continuación;
(Véase Anexos 1)

- Ing. Villegas Barros Neuval José. M. Sc. (currículo anexo 1)
- Rojas Párraga Ludys Geomara (currículo anexo 2)
- Moreira Bravo Mayra Jessenia (currículo anexo 3)

Área de Conocimiento:

Administración y Talento Humano

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Desarrollo empresarial

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La investigación referente a la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos tuvo como propósito fundamental identificar si el sector empresarial comercial cuenta con procedimientos técnicos para evaluar el desempeño del talento humano; de esta manera se proyectó estrategias para mejorar el desenvolvimiento de este sector productivo. Para efectuar la propuesta se empleó metodología de investigación como: la investigación bibliográfica y de campo; así mismo los métodos deductivo, analítico y sintético y la técnica de las encuestas dirigidas a los propietarios y el personal de las microempresas comerciales del Cantón Valencia, cuyos datos fueron tabulados, graficados y analizados permitiendo conocer cuál es el nivel de evaluación del desempeño del talento humano y cómo éste influye en la prestación de servicios. Los aportes de la investigación fueron de gran relevancia debido que la evaluación del desempeño del talento humano en el sector microempresarial comercial constituye un papel importante; porque permitió apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones en las diversas áreas donde se desempeñan; cabe resaltar que los beneficiarios directos son los propietarios y el personal del sector microempresarial comercial quienes contaron con una herramienta de aplicación que les permitió conocer el grado de eficiencia y eficacia, reflejando sus puntos fuertes y débiles; con el propósito de contribuir a mejorar la toma de decisiones y planteamiento de estrategias enfocadas a mejorar cada uno de los componentes de la gestión del talento humano del sector microempresarial comercial.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación sobre la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia Provincia de Los Ríos, el cual buscó ofrecer una herramienta investigativa que permitió conocer el desenvolvimiento de su personal y como el mismo influye en la calidad de servicio prestado a sus clientes.

La investigación reviste de importancia puesto que el talento humano en las microempresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; por tanto, es indispensable que los propietarios del sector comercial pongan énfasis en implementar técnicas y procedimientos que incentiven un mejor rendimiento en su personal.

La propuesta sobre el modelo de evaluación del desempeño del talento humano aporta con estrategias de evaluación práctico, mediante formatos de cuestionarios aplicables de fácil manejo por tanto no requieren de un alto nivel de conocimiento técnico para su ejecución y brindar grandes ventajas porque a través de ellos se conocieron los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

Los resultados de la investigación fueron de gran relevancia en vista de que se convertirán en instrumentos que puedan utilizarse para investigaciones posteriores y también como instrumento de análisis y generación de ideas que permitan lograr un mejor rendimiento del talento humano del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia.

El impacto de la propuesta radicó en conocer la incidencia del talento humano en la prestación de servicios; mediante indicadores en términos de eficiencia y eficacia de esta manera se conoció el grado de cumplimiento de las funciones asignadas y como estas contribuyen a lograr las metas establecidas por las microempresas comerciales.

Así mismo se resaltó la utilidad práctica de la investigación porque posibilitó determinar las habilidades y capacidades del talento humano; donde los beneficiarios principales constituirán los propietarios, personal de las microempresas del sector comercial y quienes acuden a diario a percibir sus servicios. (SÁNCHEZ y JUNQUERA 2013, pág. 112)

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos

- 1.082 propietarios de las microempresas comerciales
- 4.274 empleados que laboran en las microempresas comerciales

4.2. Beneficiarios indirectos

- Proveedores
- Competencia del Estado Ecuatoriano
 - Servicio de Rentas Internas
 - Cuerpo de Bomberos
 - Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia
 - Ministerio de Relaciones Laborales

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo las microempresas son las mayores generadoras de empleo en Latinoamérica y el Caribe, en base al informe titulado “Pequeñas empresas, grandes brechas” emitido por dicha entidad éstas generan el 47% de las plazas de trabajo y si se suman los trabajadores por cuenta propia asciende al 75% para el año 2015. (NOGALES, 2013, pág. 125).

Las empresas del sector comercial en el Ecuador representan gran parte de la economía, generan miles de plazas de trabajo e ingresos, 1 de cada 4 unidades económicas pertenece al sector de comercio, porcentualmente representa el 25,41% considerando un total de 179.830 empresas, dichos datos son proporcionados por el INEC en su directorio de empresas y establecimientos del 2012.

Pese a las cifras anteriores son varias las desventajas que tienen las microempresas, una de ellas el inadecuado proceso de gestión del talento humano, en las últimas décadas el sector microempresarial mostró mayor interés en el mejoramiento del personal, como respuesta a los elevados niveles de competitividad que impera en los mercados.

No obstante, es importante resaltar que, en la actualidad, a pesar de la existencia de nuevos métodos de evaluación del desempeño la parte administrativa de las microempresas no emplean el proceso de evaluación para cada uno de los componentes de la gestión del talento humano; constituyendo en una falencia que obstaculiza un mejor rendimiento del capital humano de estas unidades económica en el país.

A nivel provincial existe un bajo nivel de práctica sobre la evaluación del desempeño laboral; ocasionando la ocurrencia de una gran variedad de errores; los cuales tienen su raíz entre los encargados de la evaluación, debido que muchas veces no existen programas formales que permitan medir el desempeño de los recursos humanos de las microempresas de manera óptima; en vista que muchos de estos test evaluativos están basados en una gran cantidad de información con contenido subjetivo, diseñadas de manera poco técnica; obstaculizando la medición del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo las actividades, los objetivos y las responsabilidades en sus puestos de trabajo (CEVALLOS, 2013, pág. 48).

La aplicación inadecuada de las fases de la evaluación del talento humano ha generado un escaso desarrollo, una baja productividad y una limitante que propicie un clima laboral óptimo a nivel de las microempresas del sector comercial; por tanto, en la mayoría de los casos se produce un cambio continuo del personal que afecta la calidad de servicio otorgado a los consumidores finales.

La evaluación es la base para alcanzar cualquier tipo de mejora, sin embargo, los microempresarios del Cantón Valencia, en su mayoría han pasado por alto la importancia de medir el desempeño de los empleados, aquello trae consigo varios efectos negativos.

Uno de los problemas primordiales dentro de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia es el desconocimiento de las técnicas de evaluación del desempeño del talento humano; esto debido al bajo nivel de capacitaciones y formación sobre el tema; generando que se emplee métodos poco adecuados para este propósito y por tanto no existe una información confiable sobre el rendimiento de sus colaboradores; obstaculizando una administración de los humanos de manera óptima.

Otro de los problemas relevantes en este ámbito es el bajo nivel de planificación por parte de los microempresarios y la despreocupación por la aplicación de estrategias e instrumentos adecuados que permitan conocer el nivel de rendimiento real de cada uno de sus empleados;

esto ha generado una mala imagen del sector microempresarial comercial en el Cantón Valencia; por cuanto repercute en la calidad de servicio otorgado; puesto que a través del proceso evaluativo se tiene una noción clara de las falencias existentes y se pueden tomar correctivos necesarios para mejorar este aspecto; ahí radica la importancia de conocer y aplicar métodos e instrumentos de evaluación del desempeño del talento humano; esta problemática se maximiza en las organizaciones cuya actividad económica principal es el comercio, porque se encuentra directamente relacionada con la atención al cliente e interacción con los proveedores.

5.1. Planteamiento del problema

¿Cómo incide la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos?

5.5. Delimitación del objeto de investigación

Área: Talento Humano

Aspecto: Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios.

Espacial: Se efectuó en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Temporal: Febrero del 2016 – agosto del 2017

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

- Efectuar una evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del talento humano en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

- Identificar los procesos de evaluación que aplican los directivos para medir el desempeño del talento humano de las microempresas comerciales en el Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.
- Analizar el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector.
- Proponer la aplicación de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

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

Cuadro 1. Actividades y sistema de tareas

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la metodología
Diagnosticar la situación actual del talento humano en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos • Aplicación de instrumentos • Análisis de la información recopilada 	Conocer datos exactos de la cantidad de trabajadores del sector empresarial comercial	Mediante la técnica de la encuesta a través de cuestionarios de preguntas múltiples se recopiló información de los propietarios, empleados y clientes
Identificar los procesos de evaluación que aplican los directivos de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia para medir el desempeño del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos • Aplicación de instrumentos • Análisis de la información recopilada • Diseño de flujogramas 	Conocer los procesos de evaluación aplicados en el sector microempresarial del Cantón Valencia	Los procesos fueron identificados mediante encuestas dirigidas a los empleados.
Analizar el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos • Aplicación de instrumentos • Análisis de la información recopilada 	Determinar el grado de satisfacción al cliente en las empresas del sector comercial	Matriz y ponderación de factores del desempeño del talento humano
Proponer un modelo de evaluación del talento humano para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de la propuesta 	Diseño del modelo de evaluación del talento humano	Estrategias de evaluación del talento humano, competencias técnicas y competencias directivas

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El actual proyecto de investigación está fundamentado en investigaciones efectuadas con estructuras similares, constituyendo en una guía y orientación para el desarrollo del modelo de evaluación del desempeño del talento humano, los mismos que se presentan a continuación de manera resumida:

Proyecto 1. Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “DURAMAS CIA. LTDA”

La investigación trató sobre la gestión del talento humano basado en competencias laborales requeridas aplicadas en DURAMAS CIA LTDA, en el capítulo uno se citaron fundamentos teóricos relacionados con la gestión del talento humano. En el capítulo dos se dio una breve descripción de la empresa, luego se realizó un diagnóstico de la situación actual de la jefatura de recursos humanos, mediante el análisis FODA que permitió plantear estrategias para mejorar la mencionada jefatura. En el capítulo tres se planteó la propuesta del modelo de gestión del talento humano por competencias, desarrollando un mapa funcional en donde se detallaron las funciones de los departamentos de la empresa, el levantamiento de unidades de competencia laborales, determinación de perfiles, la asignación preliminar de personas a posiciones, la pre evaluación o detección de necesidades de desarrollo, modularizarían, planes de desarrollo personal, los beneficios para la empresa y los trabajadores y finalmente se dictaron las conclusiones y recomendaciones (CORONEL y FÁREZ, 2010, pág. 16).

Proyecto 2. “Evaluación del Desempeño al Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. de la Ciudad de Loja, Período 2011”

El trabajo de tesis sobre la evaluación del desempeño al talento humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. de la ciudad de Loja período 2011, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano, el inicio con una visita previa a la entidad, en donde se aplicó la técnica de la encuesta a sus funcionarios obteniendo información relevante e importante, la misma que fue analizada para verificar la real situación por la que atraviesa tanto en sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Su estudio se orientó a la verificación del cumplimiento de los objetivos específicos planteados y también planificados por los administrativos de la institución, para lo cual se aplicó una evaluación del desempeño al talento humano de la Empresa Eléctrica

Regional del Sur S.A., por medio de indicadores que permitan medir la eficiencia, efectividad y economía, para conocer el grado de observancia con que se desarrollan las funciones asignadas a cada uno de sus funcionarios, de acuerdo a las Normas Técnicas del Subsistema de Evaluación del Desempeño Reglamentos Internos y más disposiciones legales que regulan a la institución. La metodología que se utilizó para la ejecución de la Evaluación del Desempeño al Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. es la siguiente: método científico, inductivo, deductivo, analítico, sintético, matemático y estadístico; que permitieron recopilar información relevante de la situación actual de la institución. Al finalizar el trabajo investigativo se presentó un informe al Sr. Presidente Ejecutivo en el que constan las respectivas conclusiones y recomendaciones válidas, razonables y oportunas que ayuden al mejoramiento de la Institución (NOGALES, 2013, pág. 13)

Los proyectos antes mencionados son de utilidad para la presente investigación porque constituye un marco de orientación para el establecimiento de objetivos, recopilación y tratamiento de la información relativa a la evaluación del talento humano y su incidencia en la prestación de servicio en las microempresas comerciales del cantón Valencia.

8.2. Categorías fundamentales

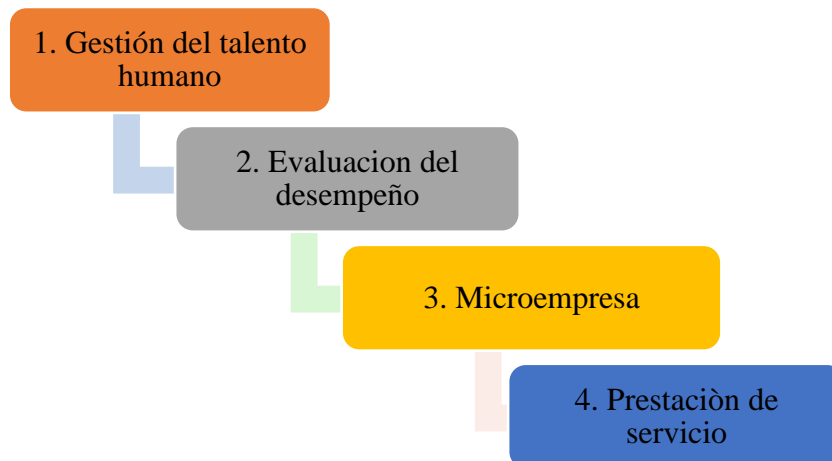


Figura 1. Categorías fundamentales
Elaborado por: Las autoras

8.2.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto

ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (CHIAVENATO, 2008, pág. 5).

Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa, contempla diferentes procesos encaminados a desarrollar las capacidades y las habilidades.

La gestión del talento humano es un proceso de gran importancia ya que consiste fundamentalmente en la creación de valor para la organización que representen una ventaja competitiva en la empresa mediante una serie de actividades encaminadas a contar en todo momento con el personal adecuado que tenga las habilidades, conocimientos y capacidades que contribuyan a alcanzar los objetivos que persigue la empresa.

8.2.1.1. Objetivos de la gestión del talento humano

La administración o gestión del talento humano tiene como objetivo primordial el desarrollo de conocimientos y la conservación del esfuerzo laboral, las habilidades y sobre todo la experiencia de quienes trabajan en la empresa centrándose en el aumento del grado de desempeño que satisfaga al mismo tiempo sus necesidades y las empresariales; sus fines estriban en el plano social ya que maneja al personal acorde a principios éticos y responsables, corporativos al reconocer que su fin no constituye exclusivamente un instrumento para que la organización logre sus objetivos, sino que busca establecer la excelencia en cada uno de los trabajadores; y finalmente los objetivos funcionales al determinar la contribución de los miembros de la empresa en un grado satisfactorio para las necesidades de la empresa (CHIAVENATO, 2008, pág. 111).

La gestión del talento humano tiene por objetivo crear un sistema integral de los recursos humanos que tenga la capacidad de adaptarse y hacerle frente a los enormes y rápidos cambios que se dan en el entorno de la empresa mediante la generación de eficacia y eficiencia, contempla el mejoramiento continuo de los miembros de la empresa como forma de crecimiento (IBÁÑEZ, 2015, pág. 78).

8.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano

Gestionar de manera óptima al talento humano es importante porque es el único elemento activo de la empresa, forma parte de su capital y se encargan de efectuar las actividades diarias, poseen capacidad de respuesta frente a diferentes situaciones diarias que se presenten, por lo tanto la satisfacción en las personas tanto a nivel interno como externo, el empoderamiento desde el manejo de los instrumentos más usuales hasta el aprovechamiento de herramientas que brinda la tecnología, son factores que intervienen en el comportamiento de los miembros de una empresa y por supuesto sobre su desempeño laboral (IBÁÑEZ, 2015, pág. 48).

La gestión humana es importante porque constituye un componente de la gerencia de hoy en día y la finalidad que persigue es promover el mejoramiento del desarrollo de las competencias de los miembros de una empresa a través de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento, este proceso es dinámico, interactivo e integral de manera que permite tanto a la organización como a los trabajadores crecer y desarrollar sus potencialidades (CHIAVENATO, 2008, pág. 60).

Su importancia se resume en que las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio de alcanzar varios objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto, por lo tanto, las organizaciones nacen para aprovechar la concordancia de los esfuerzos de varias personas que trabajan juntas. Sin organizaciones ni personas no habría gestión del talento humano.

8.2.1.3. Procesos de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano se constituye de varios procesos, entre los cuales se hallan:

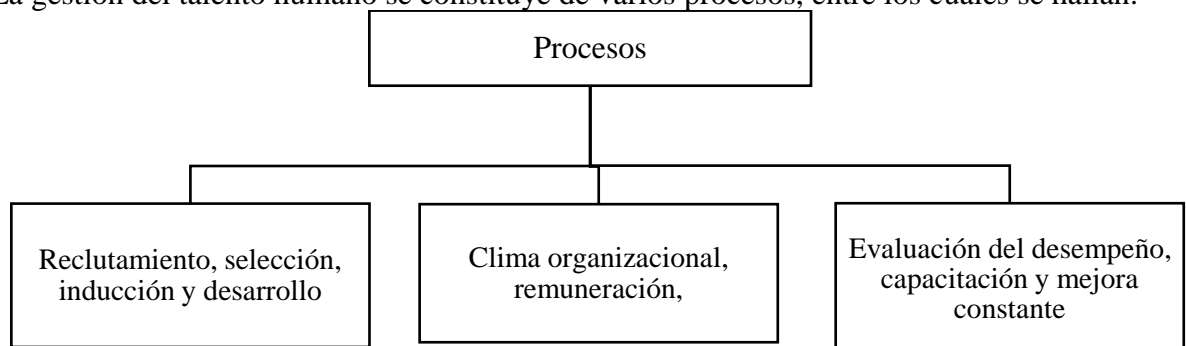


Figura 2. Procesos de la gestión del talento humano
Fuente: CHIAVENATO (2008)

Los procesos de la gestión del talento humano son efectuados por las personas y las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales, por la otra cara de la moneda las empresas dependen directamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos (LÓPEZ, 2015, pág. 61).

De acuerdo a lo citado cada uno de los procesos de la gestión del talento humano llevados a cabo correctamente se complementan para posibilitar el mejoramiento continuo de los miembros de una organización, estos se resumen en: reclutamiento, selección, inducción y desarrollo como procesos introductorios, el clima laboral y la remuneración comprenden la parte de establecimiento y la evaluación del desempeño, capacitación y mejora responden a la retroalimentación.

8.2.2. Evaluación del desempeño del talento humano

Es una herramienta que permite estimar el desempeño de los individuos en el cargo que ejercen dentro de una organización, su principal utilidad es estimular o someter a juicio el valor y la excelencia de las cualidades de las personas. La evaluación del desempeño puede constituirse en un mecanismo de retroinformación que contribuye al desarrollo del sistema de administración de personal en las empresas (IBÁÑEZ, 2015, pág. 53).

Posibilita a la empresa determinar o ponderar lo que cada miembro de una organización realiza con respecto a las funciones que le corresponden; no puede sintetizarse al juicio frívolo y unilateral de los superiores con respecto al comportamiento de los trabajadores, sino que es necesario indagar para ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (BERBEL, 2011, pág. 118).

La evaluación del desempeño consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, es llevada a cabo conjuntamente entre directivos y empleados, su valor principal radica en que representa un instrumento para que los jefes inmediatos de todos los niveles organizacionales mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, en relación a la forma de cumplimiento de los objetivos y metas laborales.

8.2.2.1. Importancia de la evaluación del desempeño del talento humano

Es una actividad vital dentro de las diferentes organizaciones su alcance se contempla de forma individual, grupal u organizacional; tiene como eje al personal para alinearlos con los objetivos estratégicos de la empresa, mediante el mejoramiento continuo que toma como punto de partida los resultados de dicha evaluación (BERBEL, 2011, pág. 120).

Esta evaluación debe estar en constantes cambios en función de las necesidades y características de la empresa como de su talento humano, de este modo se constituye como una herramienta valiosa que contribuye al desarrollo del recurso humano imprescindible para el desarrollo y competitividad de cualquier unidad económica (CHIAVENATO, 2008, pág. 69).

La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano radica en la posibilidad que brinda a la empresa de establecer medidas correctivas basadas en los resultados, brinda una visión individual y grupal de forma en que los miembros de una empresa efectúan las tareas que competen a su cargo.

8.2.2.2. Características del talento humano que contempla la evaluación del desempeño

Son varias las características del talento humano que se evalúan con esta herramienta, a continuación, se detallan:

Las características individuales: se refiere a las aptitudes, las actitudes, los valores, la personalidad, los conocimientos, la experiencia y los estilos de trabajo.

Las características de grupos: el liderazgo, la comunicación, los estilos de trabajo, las redes de interacción.

Las características organizacionales: el clima, la cultura, el cambio, la satisfacción, el desempeño y la calidad de vida (LÓPEZ, 2015, pág. 54).

Un sistema de evaluación del desempeño se encarga de medir las características tanto individuales como colectivas, depende en gran parte de la obtención de información sobre los resultados derivados de la implementación de la estrategia organizacional, información sobre la competencia y otros factores concernientes al giro del negocio, es decir que la

recolección y socialización son determinantes para la consecución de resultados válidos para la toma de decisiones relativas a la gestión del talento humano (IBÁÑEZ, 2015, pág. 61).

En resumen, la evaluación del talento humano se enfoca en la identificación de la personalidad, aptitudes, los valores, experiencia y forma de desarrollar las tareas asignadas, entre otras que corresponden a las características individuales y por otro lado trata las características laborales de forma colectiva u organizacional dentro de estas están el clima laboral, nivel de adaptación a cambios, resultados de trabajo en equipo.

8.2.2.3. Modelo de gestión para la evaluación del talento humano

Modelo de evaluación del desempeño basado en competencias

Es aquel modelo que tiene como eje el conocimiento de las prácticas de evaluación del desempeño, la experimentación, indicadores de competencia para alcanzar resultados en el ámbito: cognitivos, técnicos, integrales, relacionales y afectivos- morales (BERBEL, 2011, pág. 23).

Este modelo consiste en el desarrollo de un sistema que fomente el mejoramiento de las aptitudes de los trabajadores, subrayar la relevancia de cada cargo y contribuir para que la evaluación tenga un direccionamiento en el que se valoren la capacidad e iniciativa de los empleados en relación a la responsabilidad y riesgo que aseguren una adecuada realización de las tareas concernientes a cada cargo (CHIAVENATO, 2008, pág. 115).

Según lo expuesto dicho modelo se enfoca en el monitoreo del desempeño desde el enfoque de las competencias que son las capacidades de desarrollar eficazmente una labor a través del uso de habilidades, conocimientos y destrezas necesarias, así como los atributos que fomenten la resolución de contingentes que se presenten a diario en la organización.

Modelo de evaluación tradicional

El modelo de evaluación tradicional mantiene la concepción de que el monitoreo del desempeño laboral es una herramienta de diseño y aplicación unilateral correspondiente exclusivamente a la empresa y parcial en el sentido de que la parte evaluada son los trabajadores que ocupan las jerarquías menores (SANCHEZ y JUNQUERA 2013, pág. 51).

Este modelo ha sido muy cuestionado debido al grado de subjetividad que trae consigo en relación al papel que adopte el nivel directivo de la organización de modo que se podría favorecer actitudes que no representen desempeño laboral óptimo, teniendo como resultado la evaluación de cierta parte de la empresa (IBAÑEZ, 2015, pág. 48).

La forma de evaluar es tan importante como los objetivos que se pretenden alcanzar con su aplicación teniendo lo anterior como argumento se le asocian múltiples vacíos y resultados que carecen de utilidad a este modelo, puesto que no reflejan completamente la situación de la empresa sino la información que conviene a la parte directiva

8.2.3. Microempresas comerciales

Una microempresa comercial es aquella que adquiere las mercancías en estado terminado y las comercializan en el mercado sin realizarles cambio alguno, puede ser mixta, es decir dedicarse a elaborar productos y al mismo tiempo venderlos o también ofrecen servicios, sin embargo, son muy pocas las empresas que ejercen funciones industriales y comerciales o de servicios, ya que la mayoría opta por dedicar a una sola actividad económica (SINISTERRA Y POLANCO, 2010, pág. 29).

Son aquellas que tienen como actividad económica principal la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados, ya sea a los consumidores finales o intermediarios dependiendo de la magnitud de sus operaciones (LÓPEZ, 2015, pág. 62).

Una microempresa comercial es aquella unidad económica que emplea entre 1 a 9 personas y posee un volumen de ventas hasta \$100.000, la actividad económica que desarrolla es la compra y venta de productos a los que no realiza modificación alguna.

8.2.3.1. Características de las microempresas comerciales

Las microempresas comerciales en función de su estructura reducida y forma de operar, reflejan las siguientes características:

- En muchas actividades se desconoce la existencia de procedimientos o técnicas innovadoras como consecuencia de la falta de recursos.
- Se constituyen con poca inversión.
- Emplean procesos productivos nada complejos de distribución y de comercialización.
- Entre estos empresarios no existe un monitoreo permanente de los mercados, por lo que

programan su producción y comercialización a corto plazo.

- Es una constante la falta de recursos para capacitación tanto de operarios como de ejecutivos y de directivos relacionados con los nichos de mercado descubiertos o con nuevos productos y servicios.
- No poseen una visión de largo plazo sobre las inversiones a efectuar para acceder a los mercados de manera competitiva, como tampoco del mantenimiento y reposición correspondiente a su forma de distribuir y comercializar (CHECA y PORTILLO, 2015, pág. 28).

Para las autoras las características más notables de las microempresas comerciales surgen de su función primordial la comercialización, la referencia hacia el proceso productivo deja entrever sencillez, así mismo se denota la falta de previsión en los microempresarios que mantienen una visión a corto plazo aspecto que dificulta su desarrollo junto a la falta de planificación en cuanto a los recursos tanto humanos, materiales, económicos y financieros.

8.2.3.3. Ventajas de las microempresas

De manera general las microempresas presentan las siguientes ventajas:

- Ofrecen nuevas oportunidades de empleo.
- Fomentan el desarrollo local y regional.
- El dueño-empendedor-trabajador labora en estrecho contacto con sus empleados.
- Hay un contacto directo con el cliente
- Son un medio de autoempleo para los sectores desfavorecidos, desempleados y para quienes desean independizarse.
- Algunas de ellas son especializadas, elaboran productos en pequeña escala y requieren de maquinaria, proceso y organización adaptados al producto que se requiere elaborar.
- Constituyen una opción de desarrollo profesional. Permiten la incorporación de la mujer al mercado laboral.
- Son fuente y oportunidades de inversión.
- Desarrollan e impulsan la identidad cultural e iniciativa empresarial.
- Flexibilidad a los cambios derivados del cambio en el mercado (CHECA y PORTILLO, 2015, pág. 78).

8.2.4. Prestación de servicios

Es una actividad que implica desempeño basados en atención, tiempo y esfuerzo cuya finalidad es obtener o dar valor a cambio de dinero sin implicar la transferencia de propiedad. En este proceso de intercambio mutuo intervienen elementos de la emocionalidad y estado de ánimo de cada una de las partes oferentes y consumidores (GRANDE, 2014, pág. 89).

Se refiere a toda acción o prestación que una persona realiza para otra y por la cual recibe una retribución o ingreso, como se entiende el término es bastante amplio y puede ser interpretado de varias formas (ARROYO, 2012, pág. 28).

La prestación de servicios consiste en la satisfacción de una necesidad en particular que tiene un cliente, es llevada a cabo por una empresa mediante una persona o conjunto de ellas que emplean su experiencia, conocimientos y esfuerzo físico.

8.2.4.1. Características de la prestación de servicios de calidad

La prestación de servicios es un factor clave dentro de las empresas porque le permite obtener una ventaja competitiva frente a otras unidades económicas que quizá ofrezcan el mismo o parecido a su producto, para lograrlo es necesario que el servicio tenga las siguientes características:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Credibilidad Comunicación
- Comprensión del cliente (GUERRERO, 2012, pág. 77).

Ya que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes, es precisamente allí que se refleja la importancia de brindar a los clientes un servicio de calidad puesto que ellos ya no solamente buscan calidad y buenos precios (ALDANA y VARGAS, 2011, pág. 65).

De acuerdo a lo citado la prestación de servicios es un aspecto primordial que todas las empresas deberían mejorar continuamente, porque permite entrar en contacto con el cliente que es la razón de existir de la empresa, y el servicio es un elemento básico para conseguir su satisfacción y fidelización a través de sus productos y un excelente trato.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Cuál es la situación actual del desempeño del talento humano en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia?**
- A través del análisis situacional se estableció que los propietarios poseen un nivel instructivo académico secundario y en su mayoría emplean de uno a dos empleados; en lo que respecta a las técnicas empleadas para evaluar a su personal se valoró el cumplimiento de los trabajos encomendados.
- **¿Qué procesos de evaluación del desempeño del talento humano aplican los directivos de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia?**
- Entre los procesos tomados en cuenta para evaluar a los empleados del sector comercial del Cantón Valencia se encuentran la evaluación subjetiva teniendo como factor relevante el cumplimiento de los cargos asignados.
- **Cuál es el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector.**
- Analizadas las encuestas dirigida hacia los clientes de las microempresas comerciales del Cantón Valencia se evidencio que existió inconformidad en cuanto a la distribución de las áreas de los productos, la limpieza, la amabilidad de los empleados y a la lentitud en la entrega del producto al efectuar sus compras por tanto se deduce que el nivel de satisfacción entre los clientes es bajo como consecuencia de los antecedentes antes mencionados.
- **¿Qué modelo de evaluación del desempeño del talento humano permitirá mejorar la prestación de servicios en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia?**
- Acorde a las deficiencias detectadas en las encuestas dirigidas hacía los propietarios, empleados y clientes del sector microempresarial del Cantón Valencia se consideró adecuado diseñar el modelo de evaluación del desempeño del talento humano basados en las competencias técnicas, directivas que buscan la evaluación de los conocimientos, habilidades de los empleados y directivos mediante test de fácil aplicación.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Metodología empleada

10.1.1. Método analítico – sintético

El método analítico-sintético permitió determinar de manera minuciosa las causas y efectos que propiciaron la problemática relativa a la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial del Cantón Valencia, la misma que se describió de manera ordenada en la problematización del proyecto.

10.1.2. Método deductivo

La investigación requirió este método para examinar varias premisas generales como son los resultados de las encuestas, evidenciando su uso en la elaboración de conclusiones, recomendaciones y la discusión de los resultados obtenidos en la elaboración del modelo de evaluación del desempeño del talento humano.

10.2. Tipos de investigación

10.2.1. Investigación bibliográfica

El uso de este tipo de investigación fue de gran trascendencia para el diseño de la presente propuesta en vista que fue indispensable recurrir a las fuentes bibliográficas para sustentar las bases teóricas sobre la gestión del talento humano, evaluación del desempeño, microempresas comerciales y servicios.

10.2.2. Investigación descriptiva

Se empleó para detallar los procedimientos empleados para efectuar la evaluación del desempeño; así también para la descripción de las falencias y aspectos positivos existentes en las microempresas del sector comercial con la finalidad de diseñar un modelo adecuado de evaluación del desempeño del talento humano.

10.2.3. Investigación de campo

Mediante la investigación de campo se realizó las encuestas dirigidas a los propietarios, directivos y clientes del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia; puesto que

para efectuar dicha labor fue indispensable acudir al lugar donde funcionan las microempresas.

10.3. Técnicas

10.3.1. La encuesta

Su utilización fue clave para la consecución de información que sirva de fundamento para la propuesta del proyecto, la encuesta se aplicó a los 292 directivos y 366 trabajadores de los establecimientos comerciales del Cantón Valencia para conocer datos relevantes sobre la evaluación del desempeño del talento humano; además de 365 familias del sector urbano para conocer el grado de satisfacción del servicio percibido por las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionario

Para la ejecución de las encuestas dirigidas a los propietarios, empleados y clientes del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia se diseñaron cuestionarios de preguntas enfocadas a recopilar información relevante sobre los métodos empleados por los directivos para la evaluación del desempeño del talento humano; a los clientes con la finalidad de conocer el grado de satisfacción que ellos perciben del servicio otorgado por estos negocios (anexo 8) y a los empleados para diagnosticar las situación actual de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia. (**Anexo 6**).

10.5. Población y muestra

10.5.1. Población de propietarios de las microempresas comercial del Cantón Valencia

El universo de la investigación abarcó la totalidad de 1.082 microempresas del sector comercial existentes en el Cantón Valencia acorde a los datos de sectores extraído del registro de Catastro del Departamento Financiero del GAD Municipal del Cantón Valencia año 2017; (Anexo 10) la cual se muestra en el cuadro adjunto.

Cuadro 2. Establecimientos Comerciales del Cantón Valencia, 2017

Actividades	Cantidad
Abarrotes, comisariatos, confiterías	11
Piezas de vehículos, llantas y motos	13
Celulares y sus partes	7
Ventas de electrodomésticos	13
Ventas de bebidas alcohólicas, bebidas gaseosas	170
Compra y venta de productos agrícolas	37
Venta de aves, animales en pie, faenado, tercenas, pescados, pollos y mariscos.	49
Depósito y comercio de gas	9
Actividad de bazar y artículos en general	47
Prendas de vestir, boutique, calzados	88
Depósito de madera, mueblería	14
Ferretería, cerámica	17
Panadería	25
Farmacia	7
Funeraria	8
Librerías y copiadoras	29
Tienda, mini tienda, ventas al por mayor	363
Otros	175
TOTAL:	1.082

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD del Cantón Valencia, año 2017

Elaborado por: Las autoras

• Muestra

Para la obtención del tamaño de la muestra representativa del sector microempresarial del sector comercial del Cantón Valencia fue indispensable aplicar la siguiente fórmula que reflejó una cantidad de 292 propietarios a encuestar.

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 1082

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{1082}{(0.05)^2 (1.082-1) + 1}$$

$$n = \frac{1082}{(0.0025) (1081) + 1}$$

$$n = \frac{1082}{3,7025} = 292,23$$

$$n = 292$$

- **Distribución de la muestra**

Se aplicó la siguiente fórmula del coeficiente de proporcionalidad permitiendo conocer de manera detallada cada uno de los estratos de propietarios de las microempresas comerciales del Cantón Valencia.

Fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{292}{1082} \quad f = 0,26987061$$

Cuadro 3. Estratos de los Establecimientos Comerciales del Cantón Valencia, 2017

Actividades	Cantidad	Coefficiente	Proporción
Abarrotes, comisariatos, confiterías	11	0,2698	3
Piezas de vehículos, llantas y motos	13	0,2698	4
Celulares y sus partes	7	0,2698	2
Ventas de electrodomésticos	13	0,2698	4
Ventas de bebidas alcohólicas, bebidas gaseosas	170	0,2698	45
Compra y venta de productos agrícolas	37	0,2698	10
Venta de aves, animales en pie, faenado, terneras, pescados, pollos y mariscos.	49	0,2698	13
Depósito y comercio de gas	9	0,2698	2
Actividad de bazar y artículos en general	47	0,2698	13
Prendas de vestir, boutique, calzados	88	0,2698	24
Depósito de madera, mueblería	14	0,2698	4
Ferretería, cerámica	17	0,2698	5
Panadería	25	0,2698	6
Farmacia	7	0,2698	2
Funeraria	8	0,2698	2
Librerías y copiadoras	29	0,2698	8
Tienda, mini tienda	334	0,2698	90
Ventas al por mayor	29	0,2698	8
Otros	175	0,2698	48
TOTAL:	1082	0,2698	292

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD del Cantón Valencia, año 2017

Elaborado por: Las autoras

10.5.2. Determinación de la cantidad de empleados del sector comercial del cantón Valencia

En el Cantón Valencia de acuerdo a información de la proyección de la población ecuatoriana 2010-2020 efectuado por el INEC en el año 2010 se identificó que el 8.5% corresponde al personal ocupado en el sector microempresarial comercial; obteniendo un valor de 4.274 empleados, cuyo cálculo se muestra en el cuadro adjunto:

Cuadro 4. Determinación cantidad de empleados del sector comercial del Cantón Valencia

Población del Cantón Valencia	%	Personal ocupado en el sector microempresarial comercial
50.283	8.5%	4.274

Fuente: Censo de Población y Vivienda, INEC, 2010

Elaborado por: Las autoras

- **Cálculo de la muestra para la aplicación de las encuestas dirigidas a los empleados**

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 4.274

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{4.274}{(0.05)^2 (4.274-1) + 1}$$

$$n = \frac{4.274}{(0.0025) (4.273) + 1}$$

$$n = \frac{4.274}{11.6825} = 365,84$$

$$n = 366$$

- **Distribución de la muestra por estratos de los empleados del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia**

En el cantón Valencia de acuerdo a información de la proyección de la población ecuatoriana 2010-2020 para el año 2016 se identificó 50.283 habitantes; además acorde al INEC en el año 2010 se identificó que el 8.5% corresponde al personal ocupado en el sector microempresarial comercial; obteniendo un valor de 4.274 empleados, cuyo cálculo se muestra en el cuadro adjunto:

Cuadro 5. Cálculo de la muestra de los empleados por estratos

Actividades	Cantidad	Coficiente	Proporción	%	Cantidad	Proporción
Abarrotes, comisariatos, confiterías	11	0,27356	3	1	4	4
Piezas de vehículos, llantas y motos	13	0,27356	4	1	4	4
Celulares y sus partes	7	0,27356	2	1	2	2
Ventas de electrodomésticos	13	0,27356	4	1	4	4
Ventas de bebidas alcohólicas, bebidas gaseosas	170	0,27356	47	16	58	58
Compra y venta de productos agrícolas	37	0,27356	10	3	13	13
Venta de aves, animales en pie, faenado, tercenos, pescados, pollos y mariscos.	49	0,27356	13	5	17	17
Depósito y comercio de gas	9	0,27356	2	1	3	3
Actividad de bazar y artículos en general	47	0,27356	13	4	16	16
Prendas de vestir, boutique, calzados	88	0,27356	24	8	30	30
Depósito de madera, mueblería	14	0,27356	4	1	5	5
Ferretería, cerámica	17	0,27356	5	2	6	6
Panadería	25	0,27356	7	2	8	8
Farmacia	7	0,27356	2	1	2	2
Funeraria	8	0,27356	2	1	3	3
Librerías y copiadoras	29	0,27356	8	3	10	10
Tienda, mini tienda	334	0,27356	91	31	113	113
Ventas al por mayor	29	0,27356	8	3	10	10
Otros	175	0,27356	48	16	59	59
TOTAL:	1082		296	100	366	366

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD del Cantón Valencia, año 2017

Elaborado por: Las autoras

10.5.3. Determinación de la población de los clientes del sector comercial del Cantón Valencia

Acorde a la información del INEC, año 2010 se identificó una población de 51.365 donde el 20.546 de la parte urbana y la población rural corresponde a 30.819; para efectos de la encuesta dirigida a los clientes se tomó como referencia la parte urbana y se dividió en familias obteniendo 4.109 familias para el sector urbano.

Cuadro 6. Distribución de la población del Cantón Valencia por familias

Población	Urbana 40%	Familias	Rural 60%	Familia	Total
51.365	20.546	4.109	30.819	6.164	10.273

Fuente: Proyección de la población ecuatoriana por años calendario, INEC, 2010.

Elaborado por: Las autoras

- **Muestra**

La muestra de los clientes para la presente investigación estuvo conformada por 365 familias del Cantón Valencia.

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra = ?

N = Población a investigarse = 4.109

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{4.109}{(0.05)^2 (4.109-1) + 1}$$

$$n = \frac{4.109}{(0.0025) (4.108) + 1}$$

$$n = \frac{4.109}{11.27} = 396,90$$

$$n = 365$$

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Resultados de las encuestas efectuadas a los propietarios de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia

Pregunta 1. ¿Tiempo de funcionamiento de la microempresa?

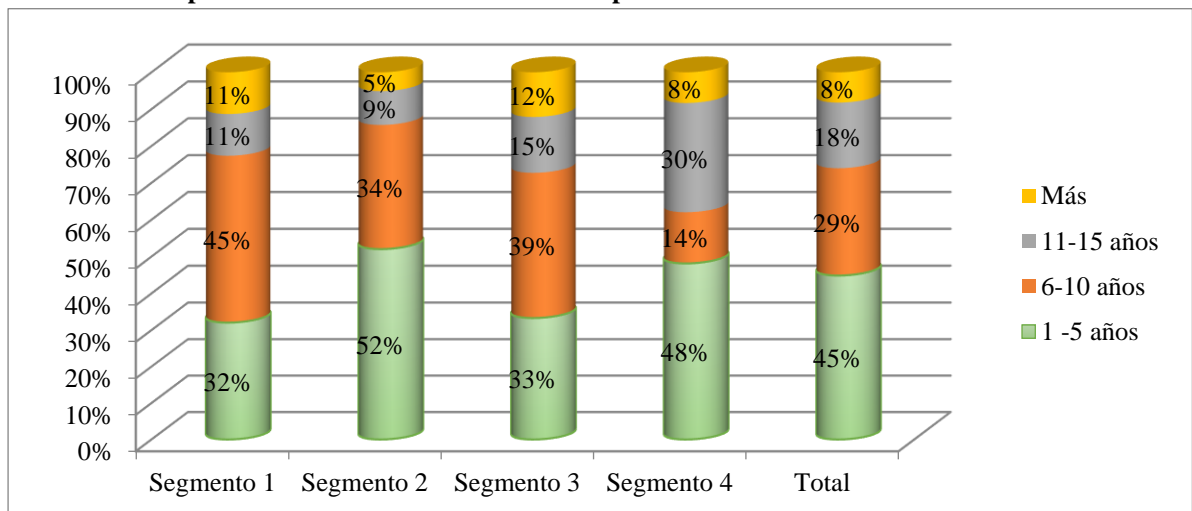
Cuadro 7. Tiempo de funcionamiento de las microempresas comerciales

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
1 -5 años	17	32%	51	52%	11	33%	52	48%	131	45%
6-10 años	24	45%	33	34%	13	39%	15	14%	85	29%
11-15 años	6	11%	9	9%	5	15%	32	30%	52	18%
Más	6	11%	5	5%	4	12%	9	8%	24	8%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 1. Tiempo de funcionamiento de las microempresas comerciales



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde al gráfico se evidenció que en el segmento 1, la mayoría de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia lleva entre 6-10 años con el 45%, el segmento 2 con el 52% se encuentran entre los 1-5 años, segmento 3 con el 39% entre los 6-10 años y finalmente las microempresas del segmento 4 enfatizaron que de 1-5 años; basados en los resultados anteriores se estableció que el tiempo de funcionamiento de la mayoría del segmento ronda entre 1-10 años.

Pregunta 2. Señale el nivel de formación o estudios

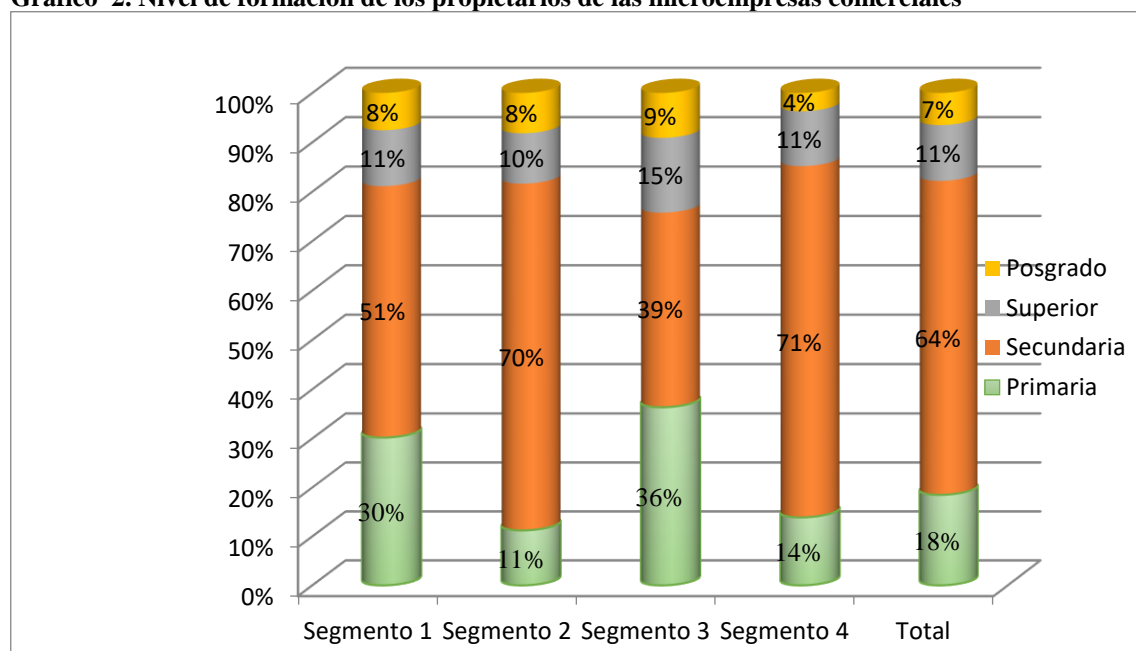
Cuadro 8. Nivel de formación de los propietarios de las microempresas comerciales

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Primaria	16	30%	11	11%	12	36%	15	14%	54	18%
Secundaria	27	51%	69	70%	13	39%	77	71%	186	64%
Superior	6	11%	10	10%	5	15%	12	11%	33	11%
Posgrado	4	8%	8	8%	3	9%	4	4%	19	7%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2. Nivel de formación de los propietarios de las microempresas comerciales



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El nivel de formación entre las microempresas del segmento 1 es de nivel secundario con el 51%, el segmento 2 evidenció que el 70% nivel secundario, el segmento 3 mencionó nivel secundario con el 39% y en el segmento 4 el 71% manifestó que la secundaria; por tanto, se concluyó que la mayoría de los propietarios posee un nivel educativo secundario.

Pregunta 3. Señale la cantidad de empleados existentes en su microempresa

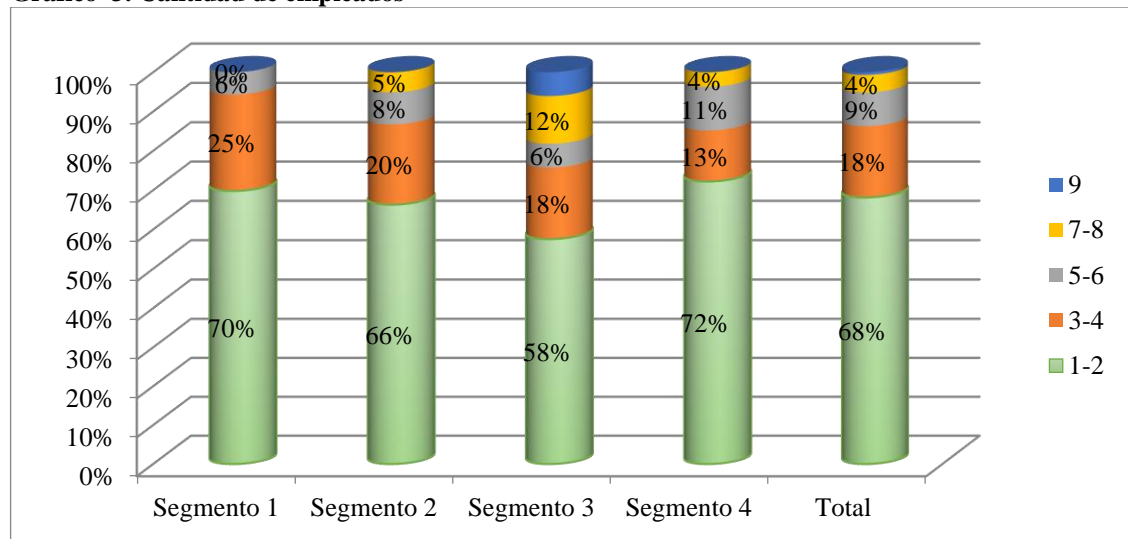
Cuadro 9. Cantidad de empleados

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
1-2	37	70%	65	66%	19	58%	78	72%	199	68%
3-4	13	25%	20	20%	6	18%	14	13%	53	18%
5-6	3	6%	8	8%	2	6%	12	11%	25	9%
7-8	0	0%	5	5%	4	12%	4	4%	13	4%
9	0	0%	0	0%	2	6%	0	0%	2	1%
Totales	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3. Cantidad de empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En cuanto al segmento 1 el 70% de microempresas que lo componen tiene entre 1-2 empleados, el 25% de 3-4; en el segmento 2 el 66% posee entre 1-2 trabajadores; el segmento 3 y 4 mantuvieron la misma tendencia de los grupos anteriores ya que operan con 1-2 personas; se determinó que la mayor parte de microempresas que componen el sector comercial del Cantón Valencia efectúan sus actividades económicas empleando entre 1-2 personas que en la mayoría de los casos se trata de familiares de los propietarios.

Pregunta 4. ¿En qué áreas considera que su personal debería estar más capacitado?

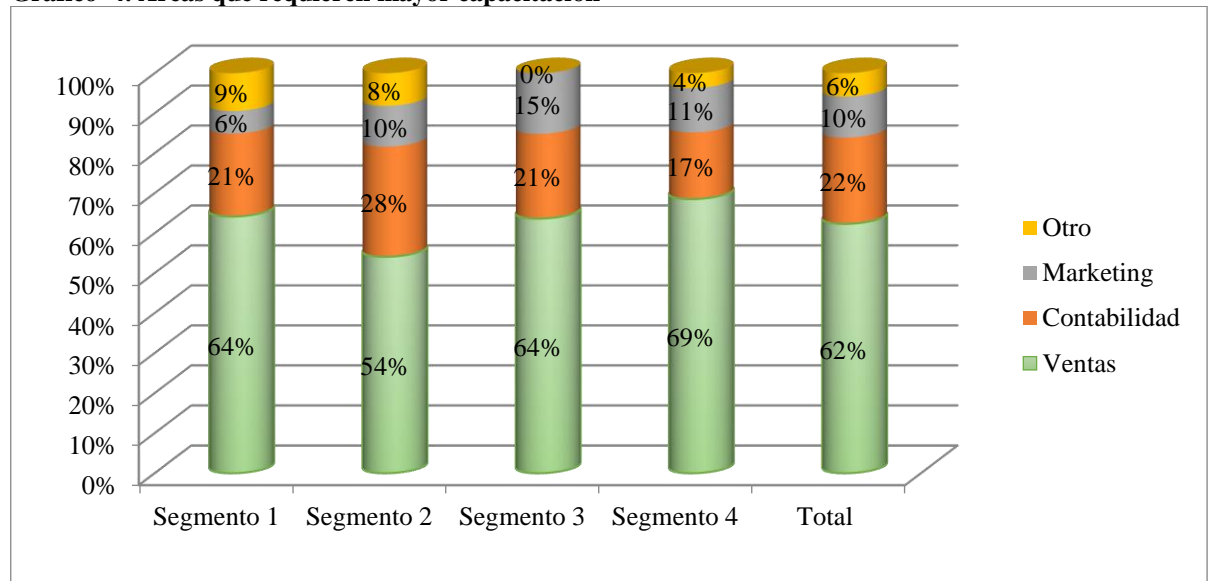
Cuadro 10. Áreas que requieren mayor capacitación

Alternativas	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Ventas	34	64%	53	54%	21	64%	74	69%	182	62%
Contabilidad	11	21%	27	28%	7	21%	18	17%	63	22%
Marketing	3	6%	10	10%	5	15%	12	11%	30	10%
Otro	5	9%	8	8%	0	0%	4	4%	17	6%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4. Áreas que requieren mayor capacitación



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los resultados de las encuestas se evidenció que en el segmento 1. el 64% respondió en el área de Ventas, el otro segmento manifestó lo mismo que el segmento anterior con el 54%, en el tercer segmento el 64% y cuarto segmento con el 69% enfatizaron lo mismo que los segmentos anteriores; por tanto, se estableció que en el área de Ventas es donde se requiere mayor capacitación para mejorar la calidad de servicio de los clientes y de las microempresas del sector comercial

Pregunta 5. ¿Cuál de los siguientes aspectos se toma en cuenta en el proceso de evaluación efectuada en su microempresa?

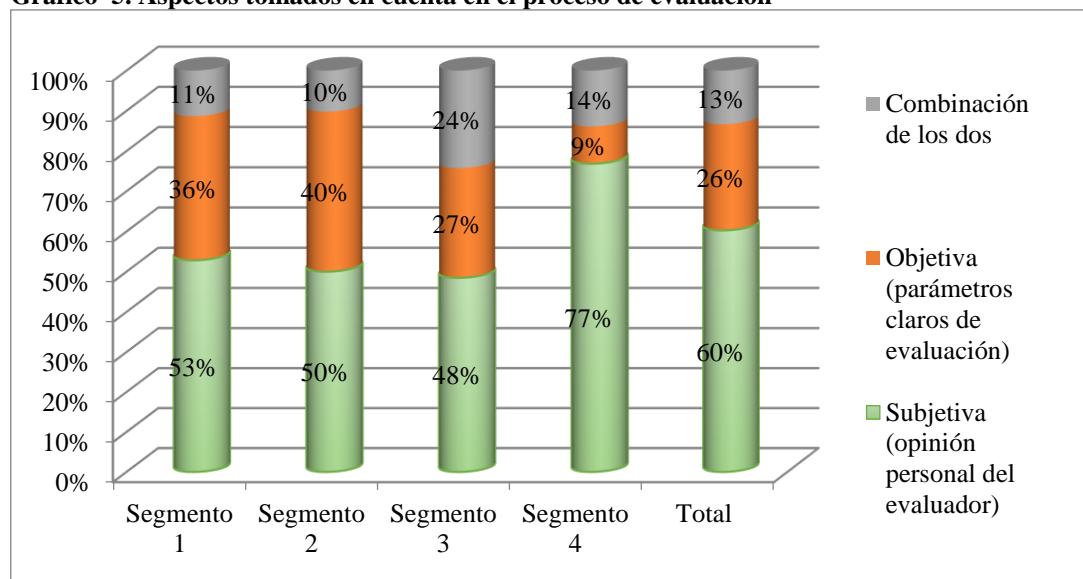
Cuadro 11. Aspectos tomados en cuenta en el proceso de evaluación

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Subjetiva	28	53%	49	50%	16	48%	83	77%	176	60%
Objetiva	19	36%	39	40%	9	27%	10	9%	77	26%
Combinación	6	11%	10	10%	8	24%	15	14%	39	13%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 5. Aspectos tomados en cuenta en el proceso de evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretaci3n

Entre los aspectos que se toman en cuenta al evaluar el 53% del segmento 1 respondi3 la subjetiva, el 50% del segmento 2 con el 50%, el segmento 3 con el 48% y el 77% del segmento 4 respondieron el aspecto seÑalado anteriormente y por tanto se concluy3 que la mayoría de segmentos del sector comercial evalúan el aspecto subjetivo (opini3n personal del evaluador).

Pregunta 6. ¿Seleccione el factor que usted considera en el proceso de evaluación el desempeño laboral en su microempresa?

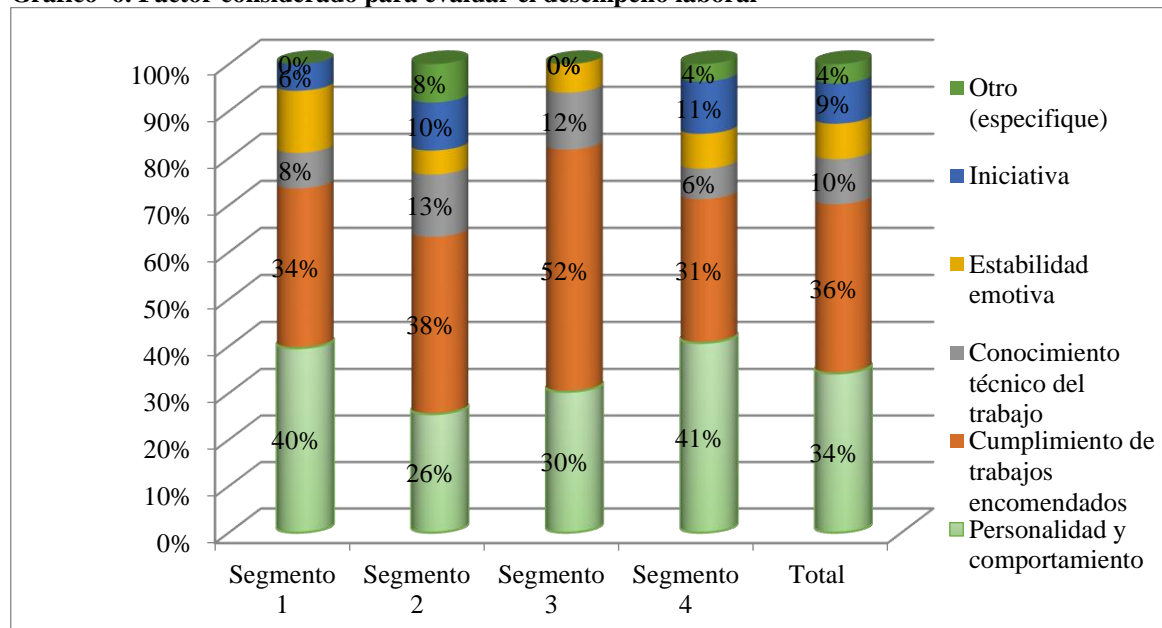
Cuadro 12. Factor considerado para evaluar el desempeño laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total:	
	Cant	%	Ca n	%	Cant	%	Cant.	%	Ca nt.	%
Personalidad y comportamiento	21	40%	25	26%	10	30%	44	41%	100	34%
Cumplimiento de trabajos encomendados	18	34%	37	38%	17	52%	33	31%	105	36%
Conocimiento técnico del trabajo	4	8%	13	13%	4	12%	7	6%	28	10%
Estabilidad emotiva	7	13%	5	5%	2	6%	8	7%	22	8%
Iniciativa	3	6%	10	10%	0	0%	12	11%	25	9%
Otro (especifique)	0	0%	8	8%	0	0%	4	4%	12	4%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6. Factor considerado para evaluar el desempeño laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El factor clave considerado para evaluar el desempeño laboral según el 40% del segmento 1. fue la personalidad y comportamiento, en el segmento 2 y 3 con el 38% y 52% mencionaron que el cumplimiento del trabajo encomendado y finalmente con el 41% del segmento 4 concordaron con la primera respuesta; basados en las respuestas obtenidas anteriormente se resaltó que factores primordiales a ser analizados son la personalidad, comportamiento y el cumplimiento de sus labores.

Pregunta 7. ¿Mencione la técnica empleada para el proceso de evaluación del desempeño del talento humano de su microempresa

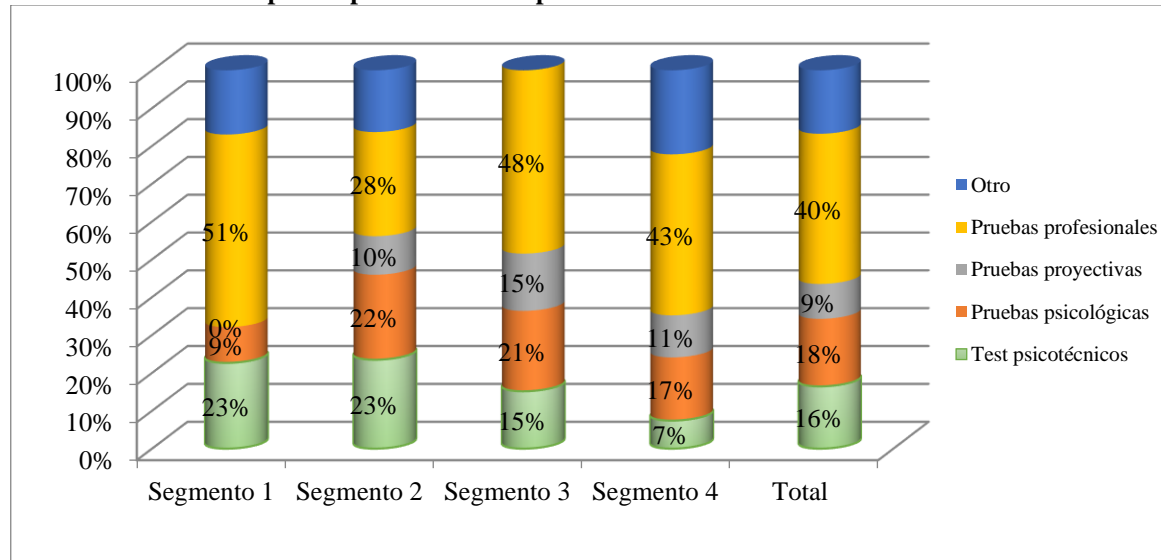
Cuadro 13. Técnica empleada para efectuar el proceso de evaluación

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Test psicotécnicos	12	23%	23	23%	5	15%	8	7%	48	16%
Pruebas psicológicas	27	51%	27	28%	16	48%	46	43%	52	18%
Pruebas proyectivas	0	0%	10	10%	5	15%	12	11%	27	9%
Pruebas profesionales	5	9%	22	22%	7	21%	18	17%	116	40%
Otro	9	17%	16	16%	0	0%	24	22%	49	17%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7. Técnica empleada para efectuar el proceso de evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Analizado el gráfico el 51% del primer segmento mencionó que las pruebas psicológicas, el 28% del segundo segmento la respuesta anterior, el 48% y el 43% de los segmentos restantes manifestaron la misma técnica; por tanto, se estableció que las técnicas de mayor uso para evaluar fueron las pruebas psicológicas.

Pregunta 8. ¿Mencione cuál es la persona encargada del proceso de evaluación del desempeño al personal que labora en su empresa?

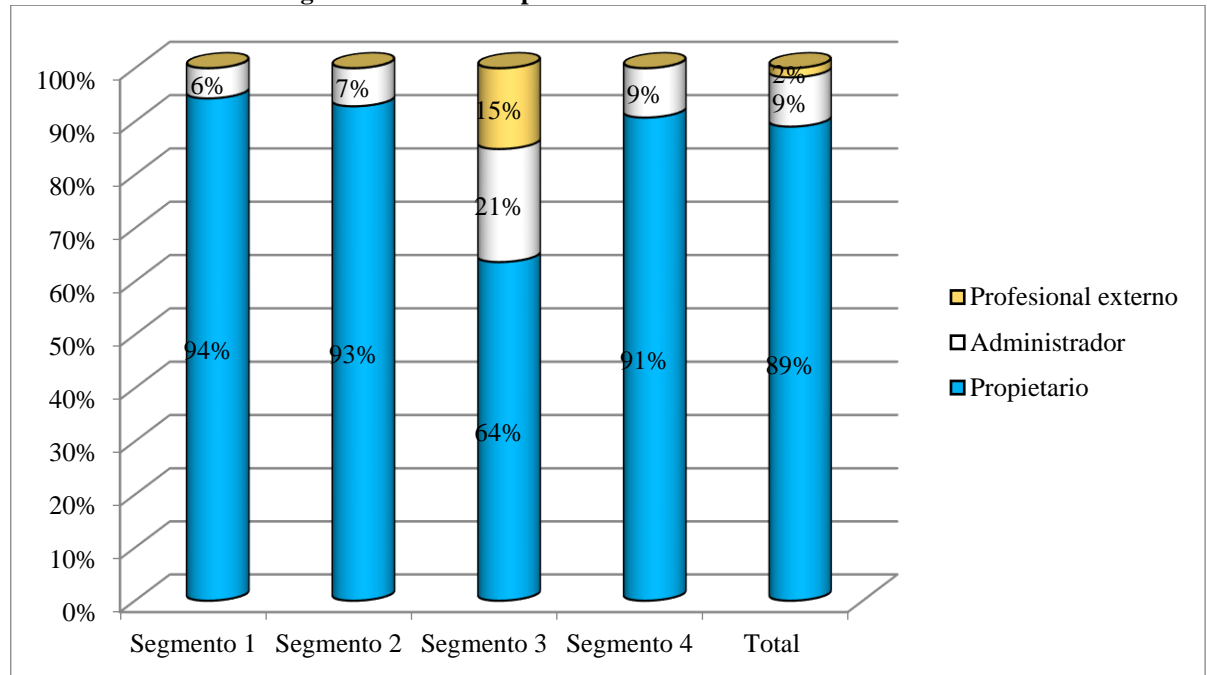
Cuadro 14. Persona encargada de efectuar el proceso de evaluación

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Propietario	50	94%	91	93%	21	64%	98	91%	260	89%
Administrador	3	6%	7	7%	7	21%	10	9%	27	9%
Profesional externo	0	0%	0	0%	5	15%	0	0%	5	2%
Totales	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 8. Persona encargada de efectuar el proceso de evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los datos del gráfico y una vez analizados los porcentajes más altos de cada segmento con el 94%, 93%, 64% y el 91% respondieron que la persona encargada de efectuar el proceso de evaluación del desempeño del talento humano en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia fueron los propietarios.

Pregunta 9. ¿Cuenta su microempresa con una base de datos del proceso de evaluaciones del desempeño realizadas?

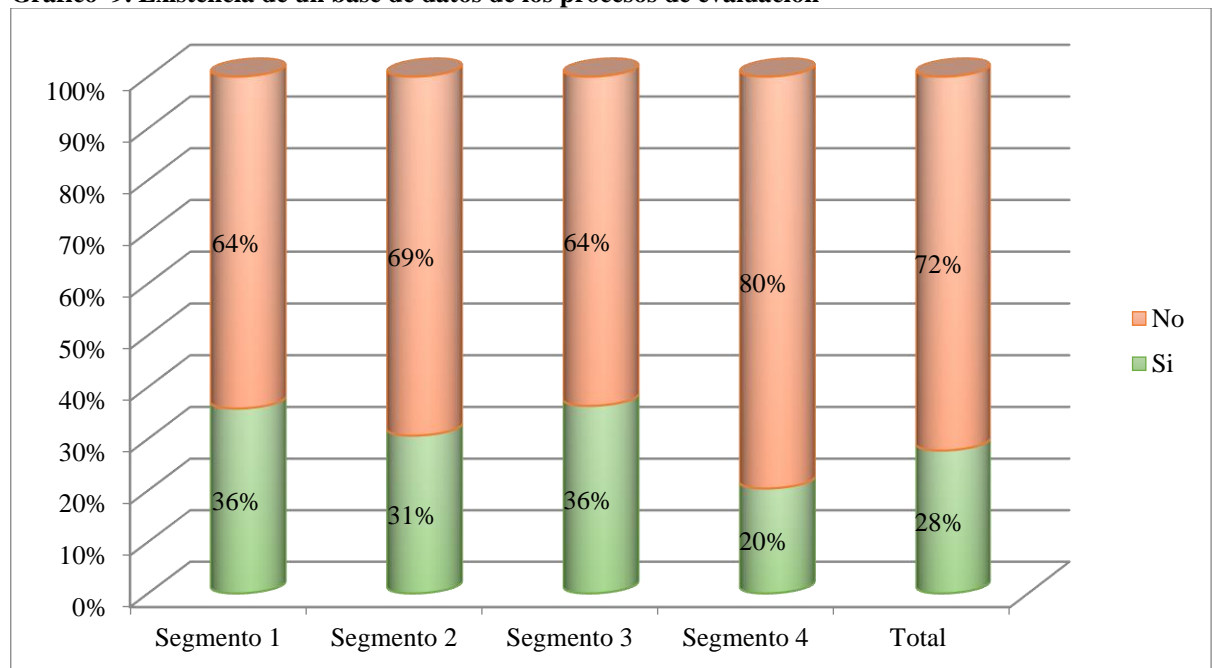
Cuadro 15. Existencia de una base de datos de los procesos de evaluación

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si	17	32%	30	31%	12	36%	22	20%	81	28%
No	36	68%	68	69%	21	64%	86	80%	211	72%
Totales	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9. Existencia de un base de datos de los procesos de evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos recopilados a través de las encuestas permitieron conocer que el 68% del segmento 1, el 69%, el 64% y el 80% de cada segmento respectivo sostuvieron que en esas microempresas del sector comercial no poseen una base de datos que permita conocer los procesos de evaluación efectuados a sus empleados.

Pregunta 10. ¿Cuál de las siguientes desventajas se presenta en su microempresa al efectuar el proceso de evaluación del desempeño del talento humano?

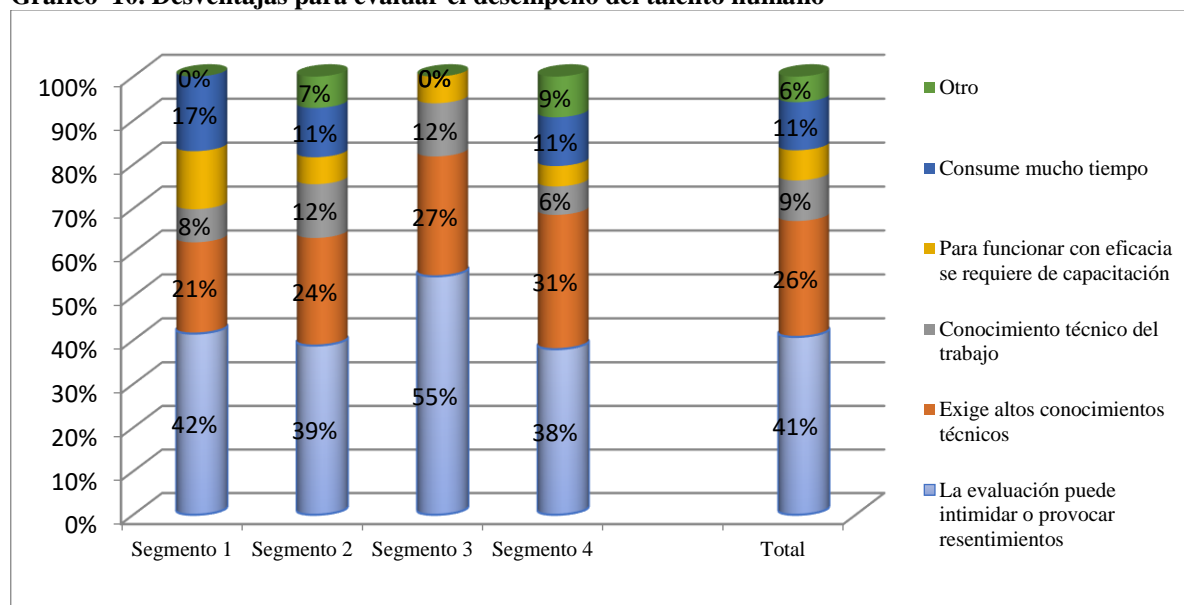
Cuadro 16. Desventajas para evaluar el desempeño del talento humano

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
La evaluación puede intimidar o provocar resentimientos	22	42%	38	39%	18	55%	41	38%	119	41%
Exige altos conocimientos técnicos	11	21%	24	24%	9	27%	33	31%	77	26%
Conocimiento técnico del trabajo	4	8%	12	12%	4	12%	7	6%	27	9%
Para funcionar con eficacia se requiere de capacitación	7	13%	6	6%	2	6%	5	5%	20	7%
Consume mucho tiempo	9	17%	11	11%	0	0%	12	11%	32	11%
Otro	0	0%	7	7%	0	0%	10	9%	17	6%
Totales	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 10. Desventajas para evaluar el desempeño del talento humano



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde al 42%, el 39%, el 55% y el 38% de los segmentos 1, 2, 3 y 4 de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia consideró que una de las desventajas de la evaluación del desempeño del talento humano es que puede intimidar o provocar resentimientos entre sus empleados.

Pregunta 11. ¿Estaría dispuesto aplicar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano?

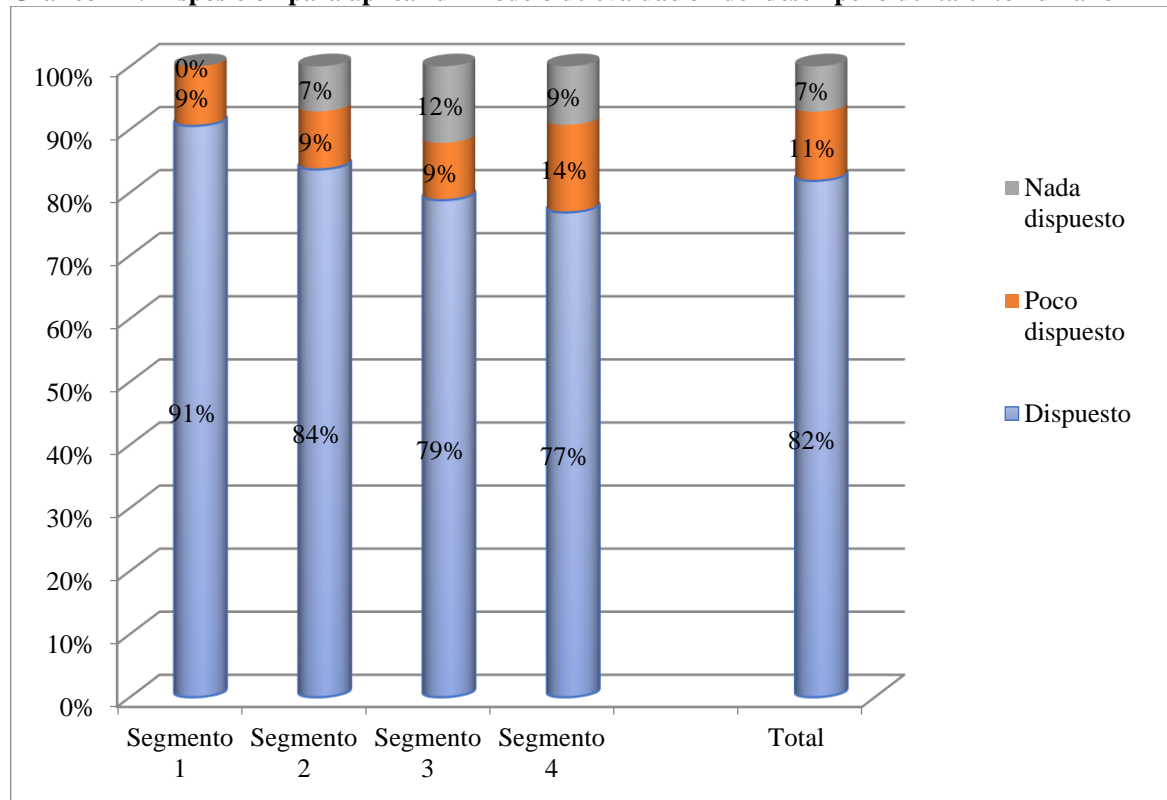
Cuadro 17. Disposición para aplicar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant.	%	Cant.	%
Dispuesto	48	91%	82	84%	26	79%	83	77%	239	82%
Poco dispuesto	5	9%	9	9%	3	9%	15	14%	32	11%
Nada dispuesto	0	0%	7	7%	4	12%	10	9%	21	7%
Total:	53	100%	98	100%	33	100%	108	100%	292	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11. Disposición para aplicar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El 91%, 84% 79% y el 77% de los segmentos de empresas encuestadas mencionó que si estaría dispuesto aplicar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano en sus microempresas; factor que es positivo para el desarrollo de la presente investigación en vista que si existió interés como lo demostraron los valores anteriores en cada segmento.

11.2. Análisis del resultado de las encuestas efectuadas a los empleados de las microempresas comerciales del Cantón Valencia

Pregunta 1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

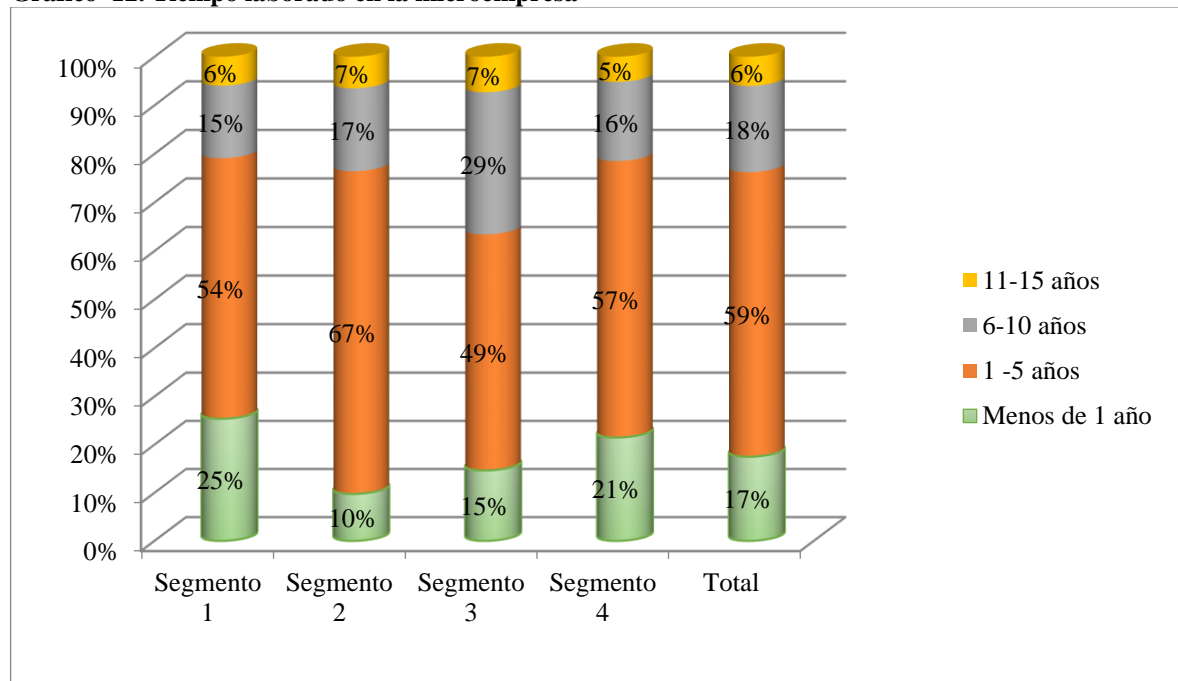
Cuadro 18. Tiempo laborado en la microempresa

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Menos de 1 año	17	25%	12	10%	6	15%	29	21%	64	17%
1 -5 años	36	54%	82	67%	20	49%	77	57%	215	29%
6-10 años	10	15%	21	17%	12	29%	22	16%	65	18%
11-15 años	4	6%	8	7%	3	7%	7	5%	22	6%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12. Tiempo laborado en la microempresa



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los datos del gráfico se evidenció que el 54%, 67%, 49% y el 57% de los encuestados en cada uno de los segmentos de las microempresas comerciales del Cantón Valencia enfatizaron que llevan laborando entre 1- 5 años; dentro de los cuales es necesario enfatizar que este lapso de tiempo se dio porque un alto porcentaje de ellos cambian continuamente de personal.

Pregunta 2. Nivel de instrucción educativa:

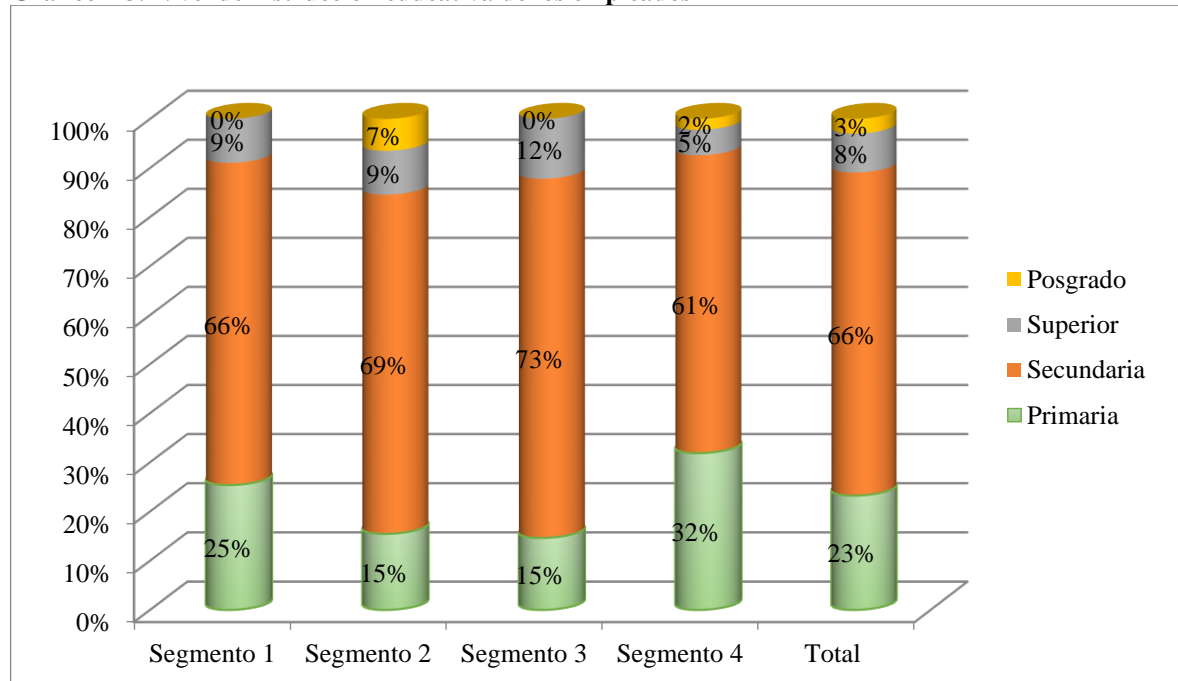
Cuadro 19. Nivel de instrucción educativa de los empleados

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Primaria	17	25%	19	15%	6	15%	43	32%	85	23%
Secundaria	44	66%	85	69%	30	73%	82	61%	241	66%
Superior	6	9%	11	9%	5	12%	7	5%	29	8%
Posgrado	0	0%	8	7%	0	0%	3	2%	11	3%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13. Nivel de instrucción educativa de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos del gráfico evidenciaron que en los segmentos 1, 2, 3, 4 con porcentajes respectivos del 66%, 69%, 73% y el 61% la mayoría de los empleados poseen un nivel educativo secundario; acorde a los datos se conoció que es importante incentivar a culminar sus estudios académicos.

Pregunta 3. Subraye su género

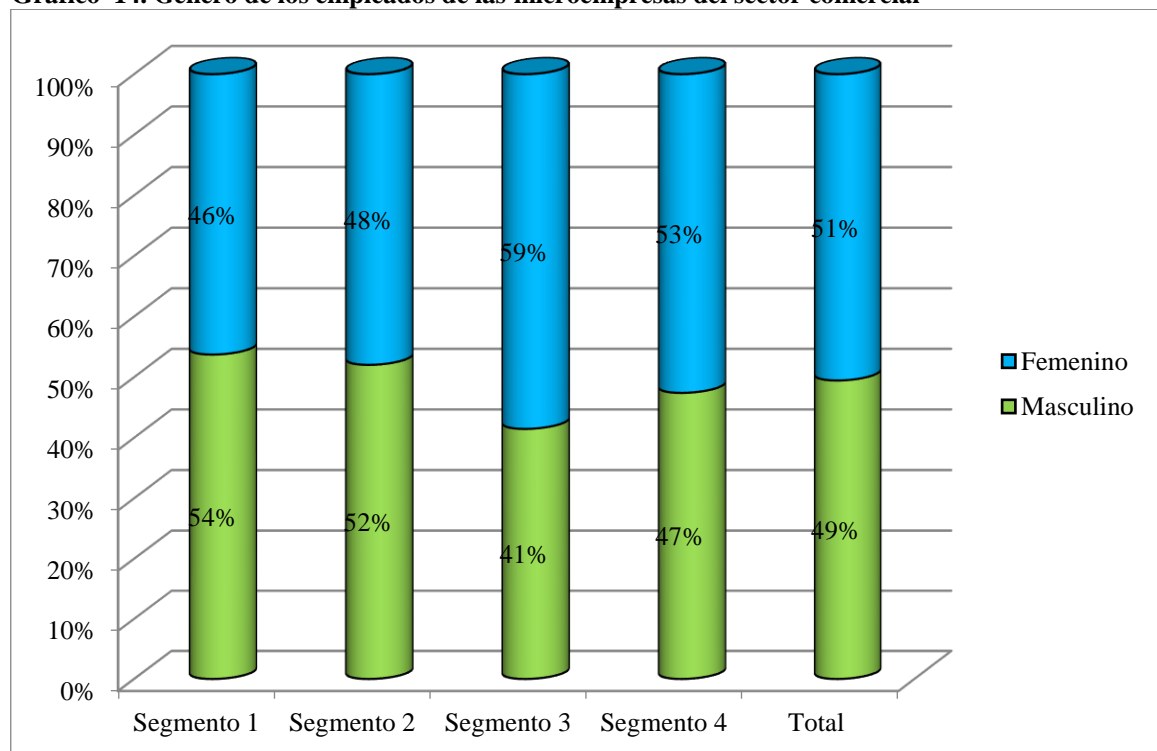
Cuadro 20. Género de los empleados de las microempresas del sector comercial

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Masculino	36	54%	64	52,0%	17	41%	64	47%	181	49%
Femenino	31	46%	59	48,0%	24	59%	71	53%	185	51%
Totales	67	100%	123	100,0%	41	100,0%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 14. Género de los empleados de las microempresas del sector comercial



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los resultados de los datos proporcionados por los empleados se conoció que el 54%, el 52% del segmento 1 y 2 son de género masculino, el 59% y el 53% de los segmentos 3 y 4 en su mayoría son de género femenino; acorde a los datos anteriores se evidenció que existe empleados de varios géneros en cantidad similares.

Pregunta 4. Mencione el rango de su edad

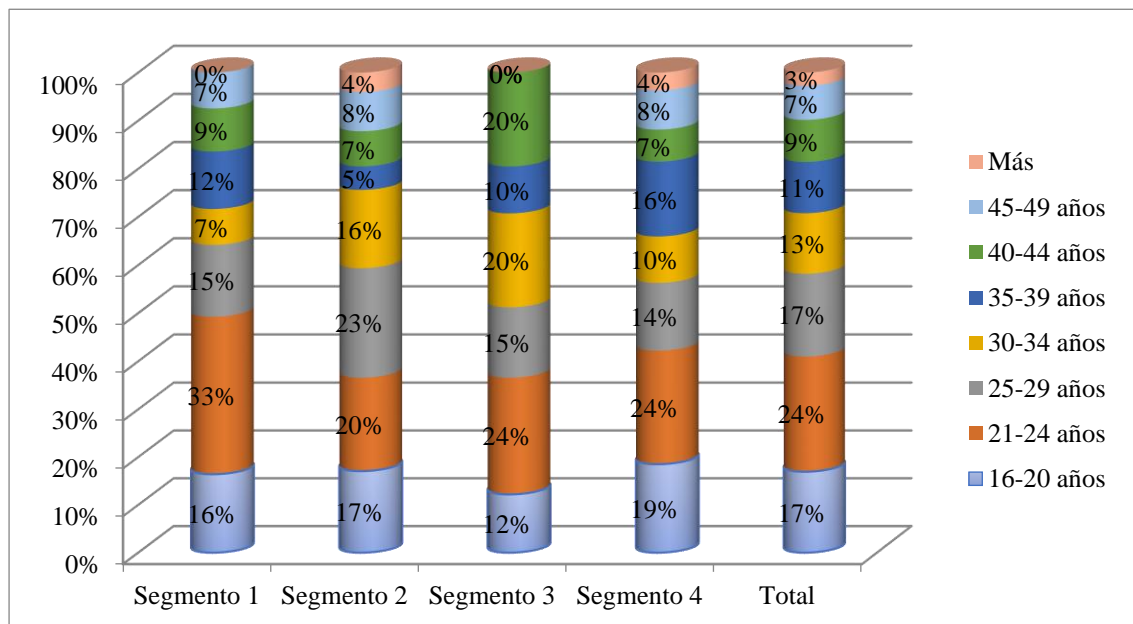
Cuadro 21. Rango de edades de los empleados del sector comercial

Opciones	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
16-20 años	11	16%	21	17%	5	12%	25	19%	62	17%
21-24 años	22	33%	24	20%	10	24%	32	24%	88	24%
25-29 años	10	15%	28	23%	6	15%	19	14%	63	17%
30-34 años	5	7%	20	16%	8	20%	13	10%	46	13%
35-39 años	8	12%	6	5%	4	10%	21	16%	39	11%
40-44 años	6	9%	9	7%	8	20%	9	7%	32	9%
45-49 años	5	7%	10	8%	0	0%	11	8%	26	7%
Más	0	0%	5	4%	0	0%	5	4%	10	3%
Totales	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 15. Rango de edades de los empleados del sector comercial



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Una vez analizados los porcentajes se conoció que el 33% del segmento 1 se encuentra en un rango de 21- 24 años, en el segmento 2 el 23% entre 25-29 años, el 24% en el segmento 3,4 la mayoría está en un rango de 21-24 años; y por tanto se concluyó que la mayoría de los empleados se encuentra en un rango de 21-29 años.

Pregunta 5. ¿Mediante qué mecanismos ingresó a laborar en la microempresa?

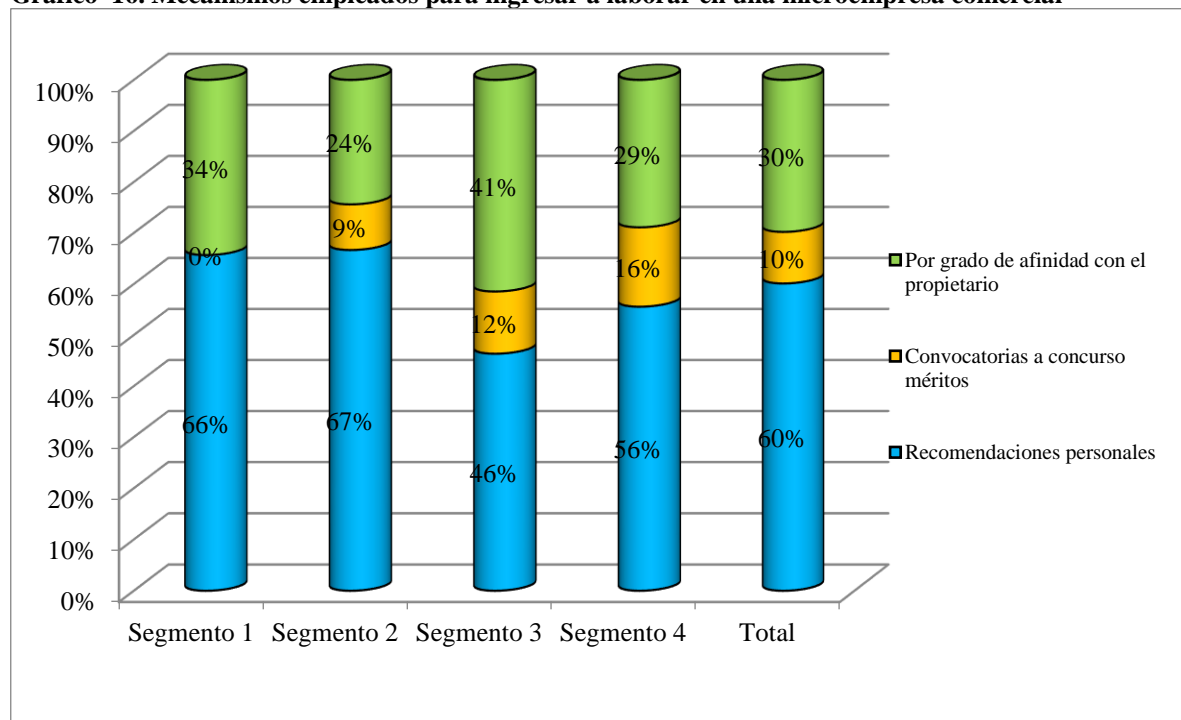
Cuadro 22. Mecanismos empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant.	%
Recomendaciones	44	66%	82	67%	19	46%	75	56%	75	56%
Convocatorias	0	0%	11	9%	5	12%	21	16%	21	16%
Afinidad con el propietario	23	34%	30	24%	17	41%	39	29%	39	29%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	135	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 16. Mecanismos empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El gráfico reflejó que el 66%, 37%, 46% y el 56% de los porcentajes mayoritarios de cada segmento de microempresas del sector comercial mencionaron que ingresaron a laborar por recomendaciones personales.

Pregunta 6. ¿Qué medios utilizaron para su designación?

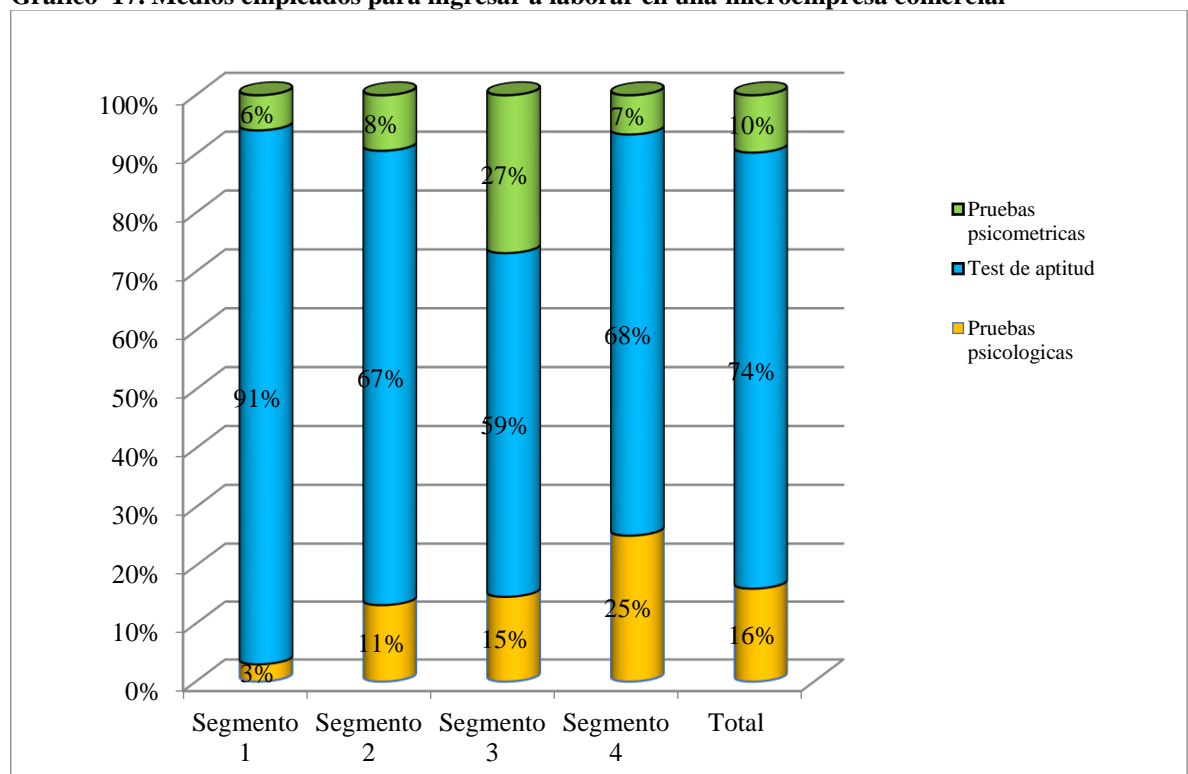
Cuadro 23. Medios empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Pruebas psicológicas	2	3%	14	11%	6	15%	34	25%	56	16%
Test de aptitud	61	91%	82	67%	24	59%	92	68%	259	74%
Pruebas psicométricas	4	6%	10	8%	11	27%	9	7%	34	10%
Total:	67	100%	106	86%	41	100%	135	100%	349	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 17. Medios empleados para ingresar a laborar en una microempresa comercial



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Continuando con la pregunta anterior se evidenció que el 61% del segmento 1 mencionó que se emplea los test de aptitud, el 67%, el 59% y el 68% también concordaron que emplean el mismo medio para el ingreso a laborar en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Pregunta 7. Usted cómo empleado qué tipo de seguridad social tiene:

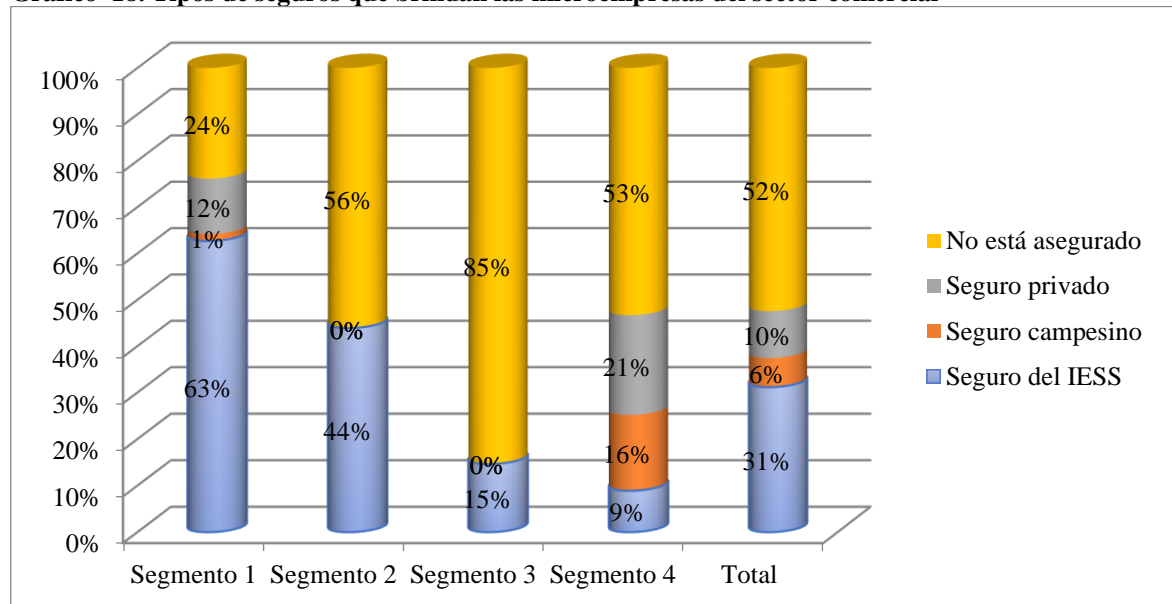
Cuadro 24. Tipos de seguros que brindan las microempresas del sector comercial

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
IESS	42	63%	54	44%	6	15%	12	9%	114	31%
Campesino	1	1%	0	0%	0	0%	22	16%	23	6%
Privado	8	12%	0	0%	0	0%	29	21%	37	10%
No está asegurado	16	24%	69	56%	35	85%	72	53%	192	52%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 18. Tipos de seguros que brindan las microempresas del sector comercial



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos evidenciaron que el 63% del segmento 1 posee seguro del IESS, el 56% del segmento 2, 3 y 4 no está asegurado; basados en los porcentajes anteriores se pudo determinar que la mayoría de los empleados no cuenta con un seguro que los respalde.

Pregunta 8. ¿Usted considera que su estado de salud es:

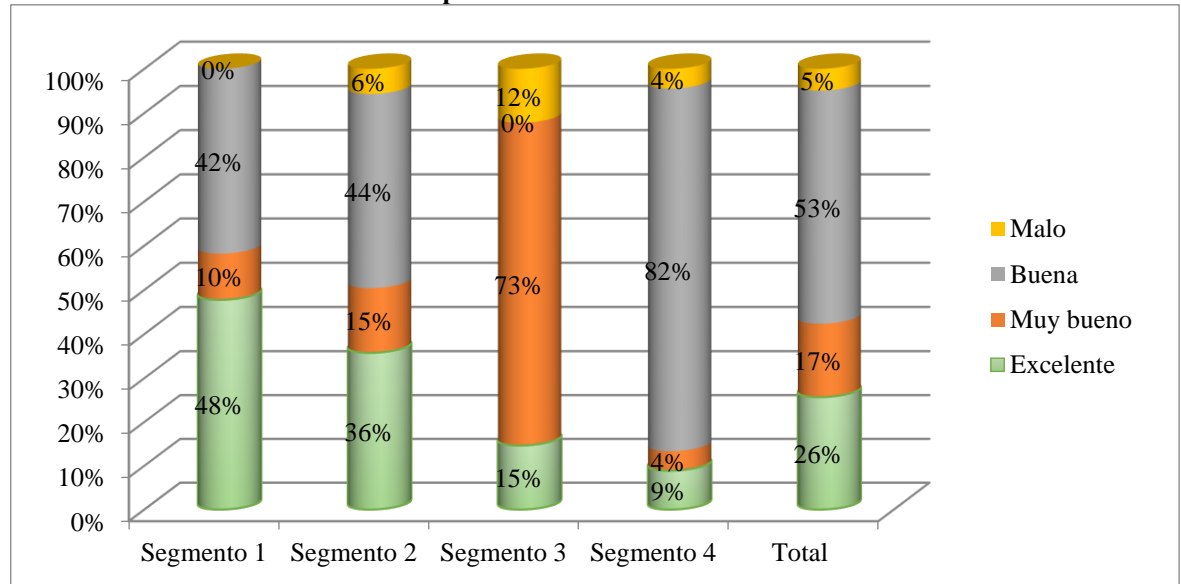
Cuadro 25. Estado de salud de los empleados del sector comercial del Cantón Valencia

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Excelente	32	48%	44	36%	6	15%	12	9%	94	26%
Muy bueno	7	10%	18	15%	30	73%	6	4%	61	17%
Buena	28	42%	54	44%	0	0%	111	82%	193	53%
Malo	0	0%	7	6%	5	12%	6	4%	18	5%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 19. Estado de salud de los empleados del sector comercial del Cantón Valencia



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los resultados del segmento 1 el 48%, mencionó que su salud es excelente, el 44% del segmento 2 que buena, el 73% muy bueno, el 82% del segmento 4 que su salud es buena; acorde a los resultados anteriores permitieron conocer que la mayoría de los empleados del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia tienen un buen estado de salud.

Pregunta 9. ¿Usted ha recibido capacitaciones de parte de la empresa?

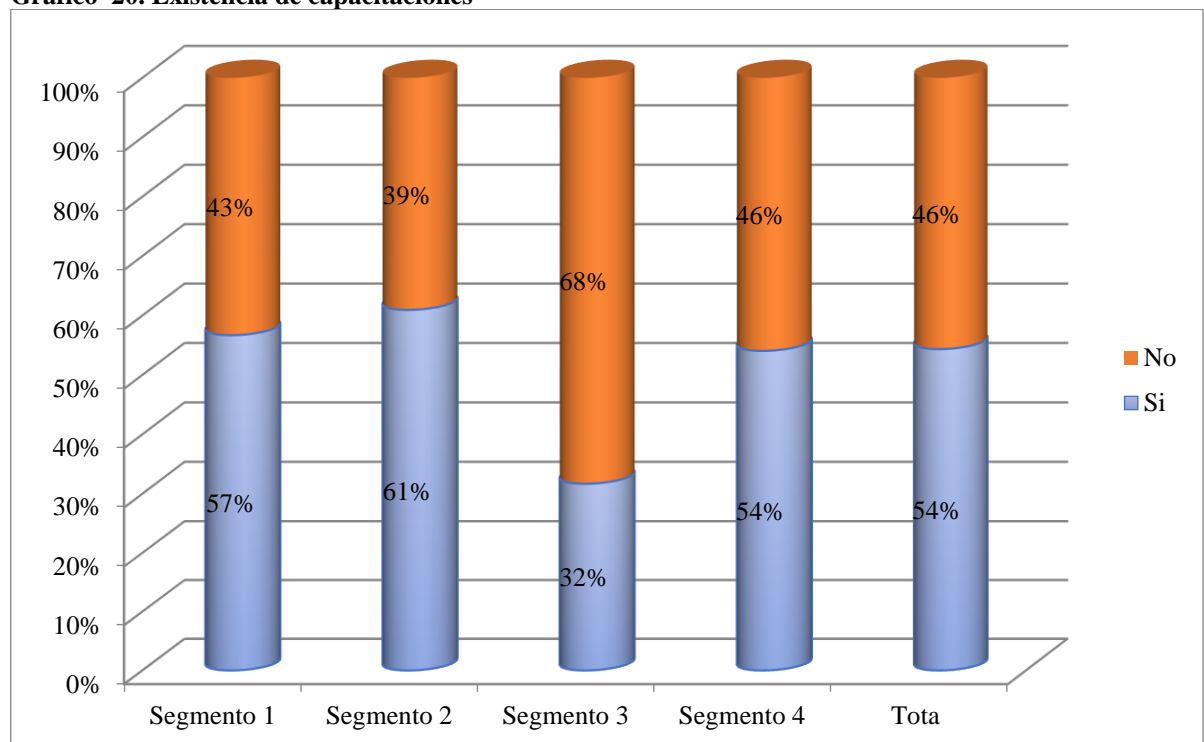
Cuadro 26. Existencia de capacitaciones

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si	38	57%	75	61%	13	32%	73	54%	199	54%
No	29	43%	48	39%	28	68%	62	46%	167	46%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 20. Existencia de capacitaciones



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos del gráfico evidencian que el 57%, 61% y el 54% del segmento 1, 2 y 4 manifestaron que sí y el segmento 3 respondió que no se efectúan capacitaciones por parte de los propietarios de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia lo cual denota falencias.

Pregunta 10. ¿Mencione la frecuencia de las capacitaciones?

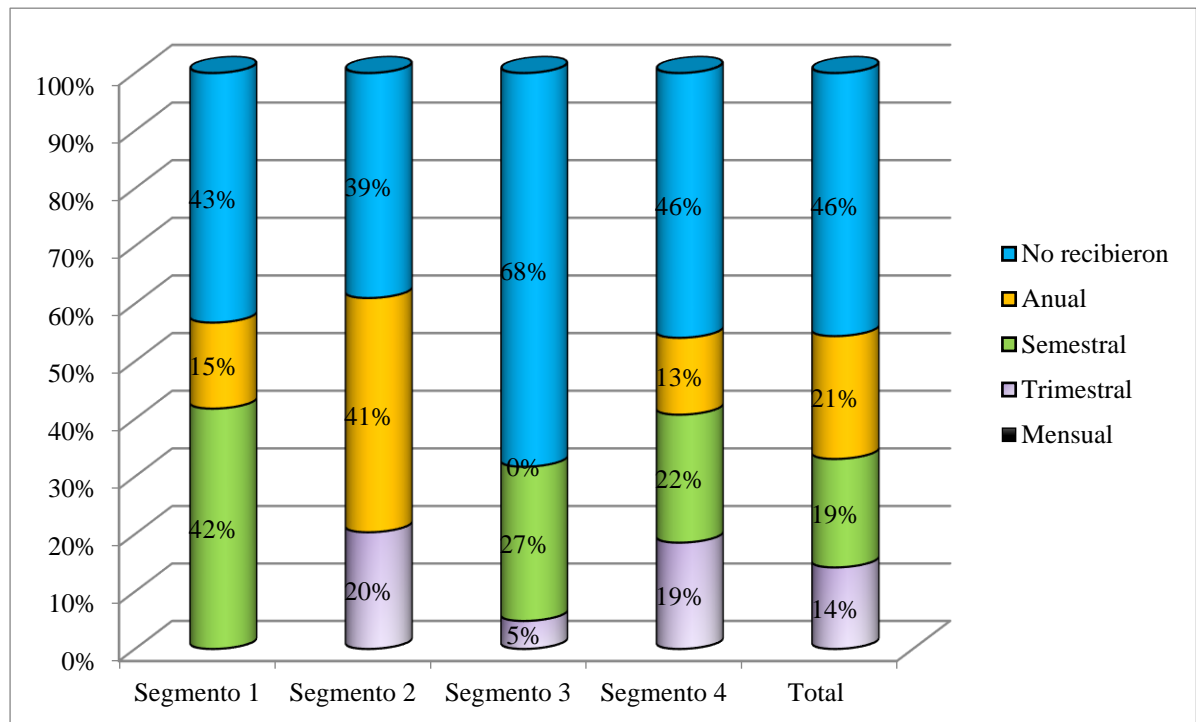
Cuadro 27. Frecuencia de las capacitaciones a los empleados

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Mensual	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Trimestral	0	0%	25	20%	2	5%	25	19%	52	14%
Semestral	28	42%	0	0%	11	27%	30	22%	69	19%
Anual	10	15%	50	41%	0	0%	18	13%	78	21%
No recibieron	29	43%	48	39%	28	68%	62	46%	167	46%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 21. Frecuencia de las capacitaciones a los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos analizados permitieron conocer que el 43%, 68% y 46% de los segmentos 1, 3, 4 respectivamente mencionaron que no ha recibido capacitaciones y el 41% del segmento 2 enfatizó que la frecuencia que han recibido las capacitaciones de forma anual.

Pregunta 11. ¿En caso de haber contestado de manera positiva la pregunta anterior mencione en qué área ha recibido la capacitación?

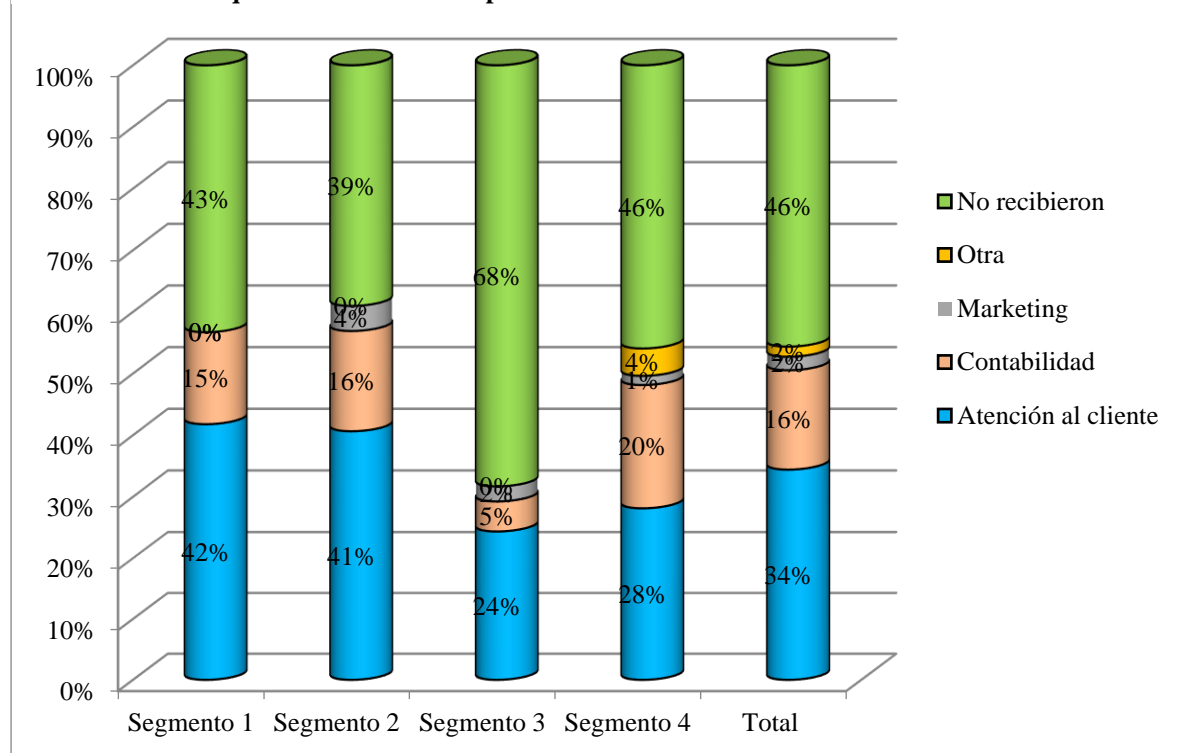
Cuadro 28. Áreas que han recibido las capacitaciones

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Atención al cliente	28	42%	50	41%	10	24%	38	28%	126	34%
Contabilidad	10	15%	20	16%	2	5%	27	20%	59	16%
Marketing	0	0%	5	4%	1	2%	2	1%	8	2%
Otra	0	0%	0	0%	0	0%	6	4%	6	2%
No recibieron	29	43%	48	39%	28	68%	62	46%	167	46%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 22. Áreas que han recibido las capacitaciones



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos recopilados resaltan que el 43%, 68% y el 46% de los porcentajes mayoritarios de los segmentos 1, 3 y 4 encuestados enfatizó que no recibieron y el 41% del segmento 3 enfatizó haber recibido las capacitaciones en el área de Atención al Cliente.

Pregunta 12. ¿Cuál de las siguientes opciones se aplica en la empresa para mejorar su rendimiento laboral?

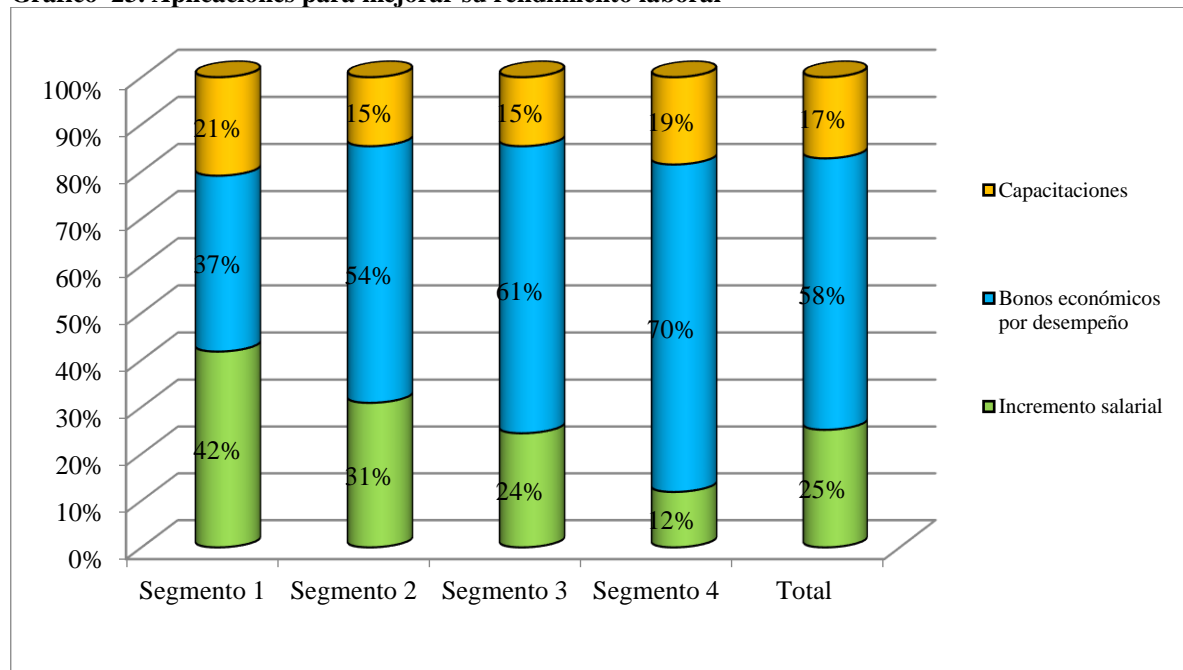
Cuadro 29. Aplicaciones para mejorar su rendimiento laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Incremento salarial	28	42%	38	31%	10	24%	16	12%	92	25%
Bonos económicos	25	37%	67	54%	25	61%	94	70%	211	58%
Capacitaciones	14	21%	18	15%	6	15%	25	19%	63	17%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 23. Aplicaciones para mejorar su rendimiento laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

La mayoría de empleados de los segmentos de microempresas encuestadas enfatizaron (54%, 61% y el 70%) que la aplicación que emplea la empresa para mejorar el desempeño laboral es ofrecer bonos económicos.

Pregunta 13. ¿En la empresa que usted labora existe un sistema de evaluación del desempeño laboral; mencione la frecuencia?

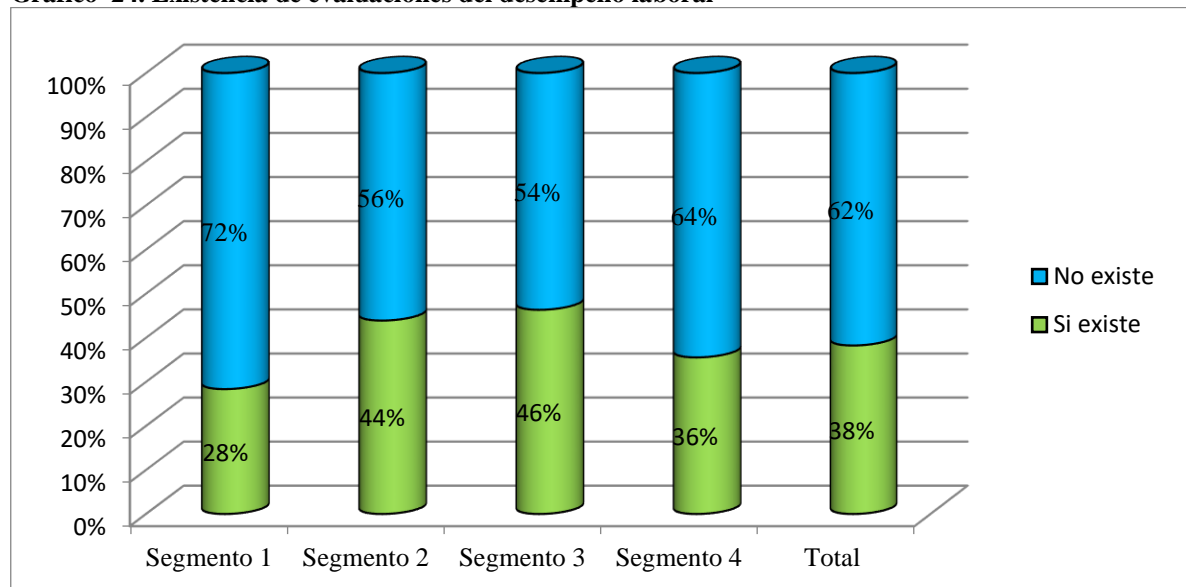
Cuadro 30. Existencia de evaluaciones del desempeño laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si existe	19	28%	54	44%	19	46%	48	36%	140	38%
No existe	48	72%	69	56%	22	54%	87	64%	226	62%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 24. Existencia de evaluaciones del desempeño laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los empleados encuestados del segmento 1, mencionaron el 72%, el segmento 2, dijo el 56%, el segmento 3, 54% y el segmento 4, con el 64% mencionaron que no existe un tipo de evaluación del desempeño laboral en las microempresas; frente a estos resultados se detectó la importancia de diseñar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Pregunta 14. ¿Si su respuesta es sí existe, mencione en que aspectos se ha evaluado su desempeño laboral?

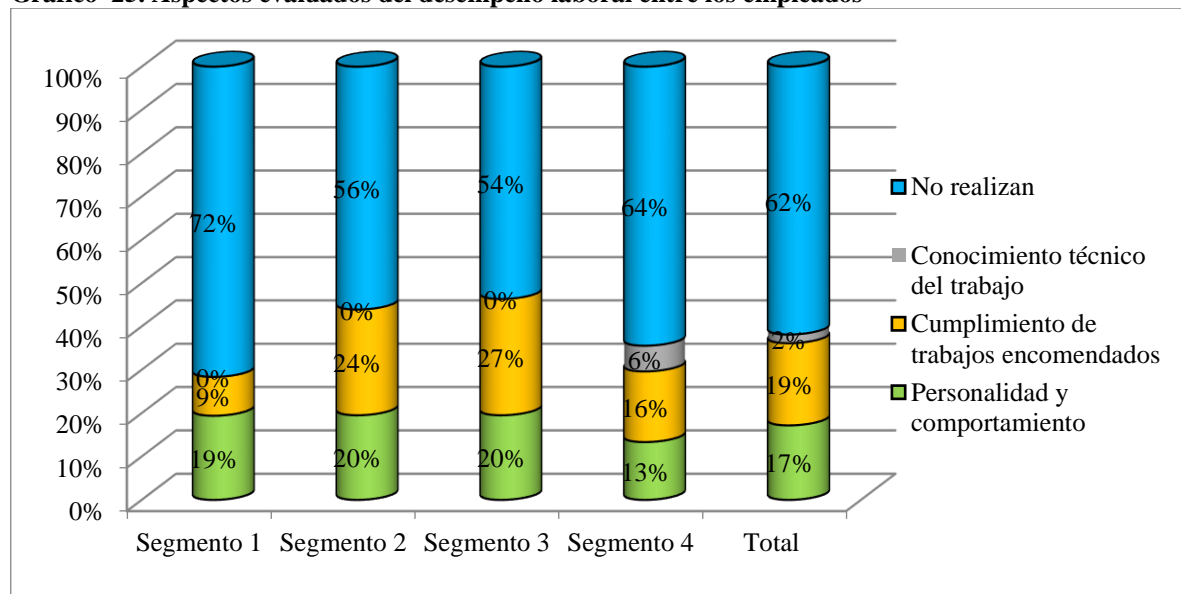
Cuadro 31. Aspectos evaluados del desempeño laboral entre los empleados

Opciones	Segmento 1		Segmento 2.		Segmento 3.		Segmento 4		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant.	%
Personalidad y comportamiento	13	19%	24	20%	8	20%	18	13%	63	17%
Cumplimiento de trabajos encomendados	6	9%	30	24%	11	27%	22	16%	69	19%
Conocimiento técnico del trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	8	6%	8	2%
Estabilidad emotiva	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Iniciativa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No realizan	48	72%	69	56%	22	54%	87	64%	226	62%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 25. Aspectos evaluados del desempeño laboral entre los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los datos del gráfico evidenciaron que el 72%, 56%, 54% y el 64% de los segmentos encuestados revelaron que no realizan la evaluación y por tanto desconocen los aspectos a evaluar; sin embargo, es importante resaltar que quienes emplean el test para efectuar la evaluación en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Pregunta 15. ¿Cuál es el sistema de evaluación que se aplica en la microempresa que usted labora?

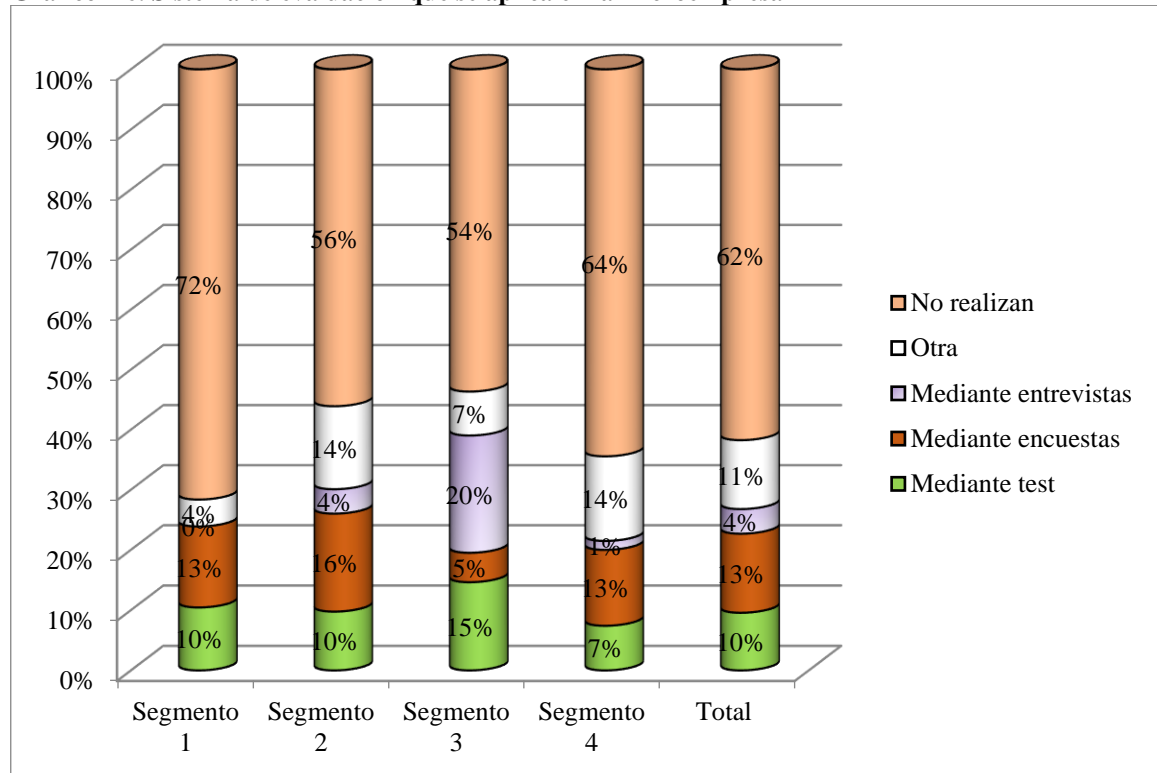
Cuadro 32. Sistema de evaluación que se aplica en la microempresa

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Test	7	10%	12	10%	6	15%	10	7%	35	10%
Encuestas	9	13%	20	16%	2	5%	17	13%	48	13%
Entrevistas	0	0%	5	4%	8	20%	2	1%	15	4%
Otra	3	4%	17	14%	3	7%	19	14%	42	11%
No realizan	48	72%	69	56%	22	54%	87	64%	226	62%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 26. Sistema de evaluación que se aplica en la microempresa



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los resultados del gráfico se evidenció que el 72%, 56%, 54% y el 64% de los porcentajes mayoritarios de los segmentos 1,2,3,4, de las microempresas encuestadas enfatizó que no se realizan las evaluaciones y por tanto no existe un sistema de evaluación definido.

Pregunta 16. ¿Mencione quién es el encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral?

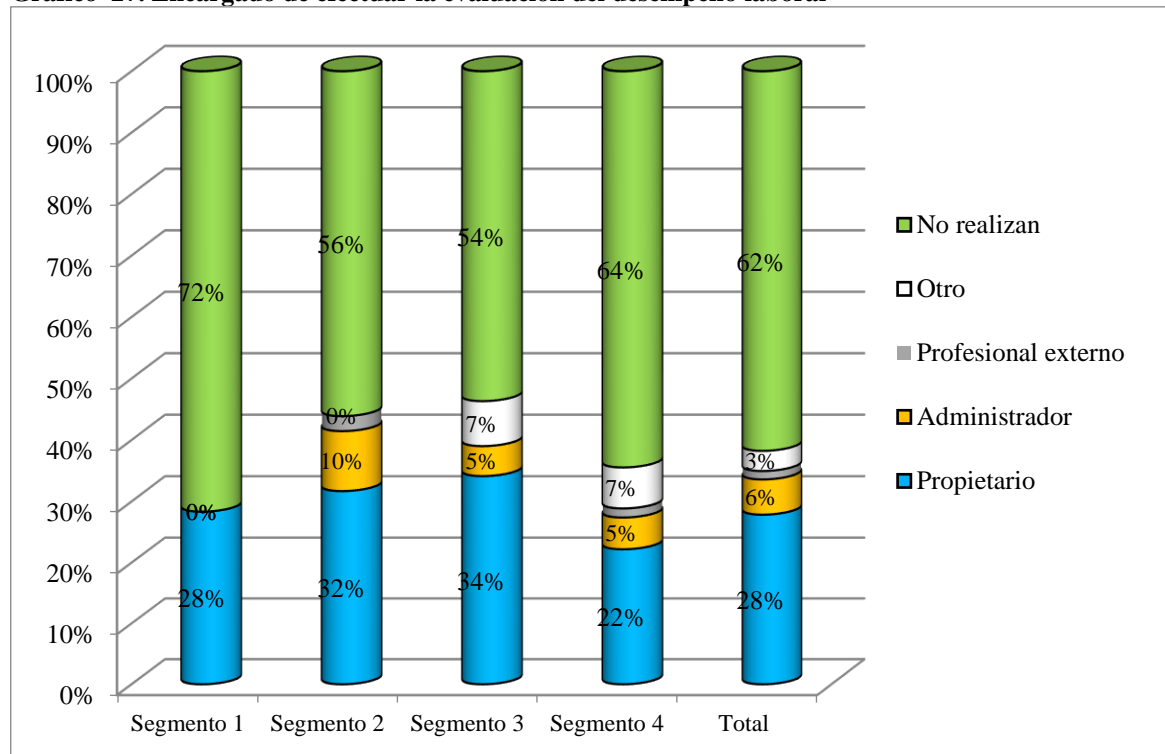
Cuadro 33. Encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Propietario	19	28%	39	32%	14	34%	30	22%	102	28%
Administrador	0	0%	12	10%	2	5%	7	5%	21	6%
Profesional externo	0	0%	3	2%	0	0%	2	1%	5	1%
Otro	0	0%	0	0%	3	7%	9	7%	12	3%
No realizan	48	72%	69	56%	22	54%	87	64%	226	62%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 27. Encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde a los datos del gráfico se evidenció que el 72% del segmento 1, el 56% del segmento 2, el 54% del segmento 3 y el 64% del último segmento manifestaron no realizar; mientras que en las empresas que si realizan el propietario es el encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral entre las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Pregunta 17. ¿Es reconocido y motivado su desempeño laboral?

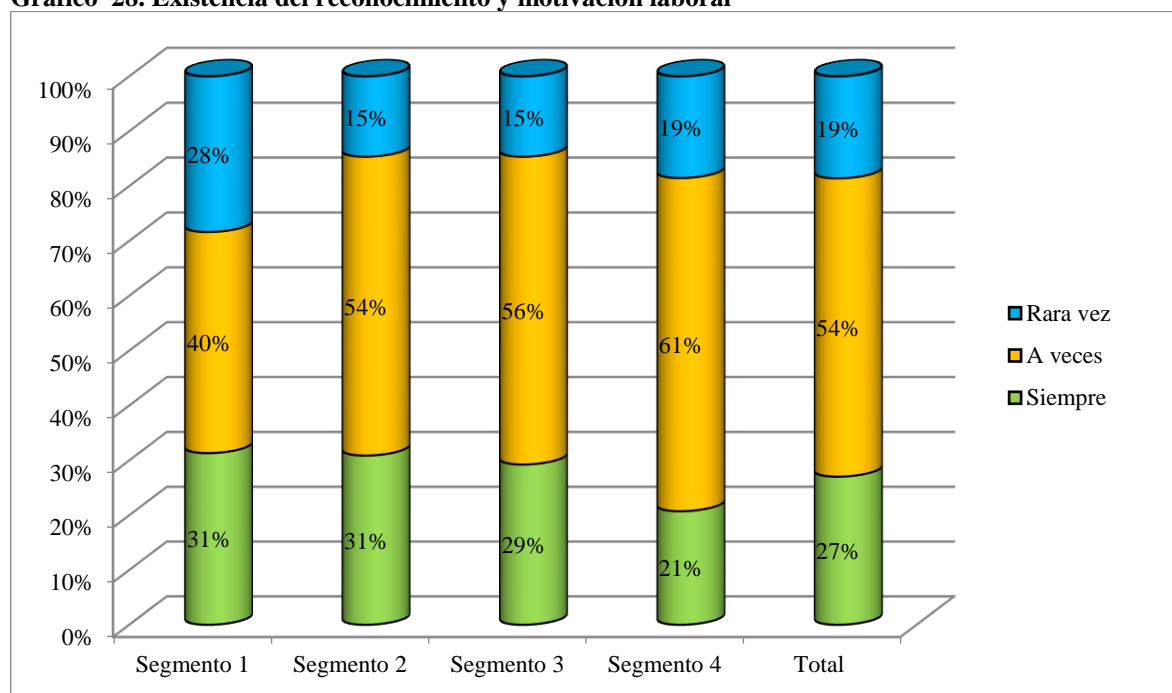
Cuadro 34. Existencia del reconocimiento y motivación laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Siempre	21	31%	38	31%	12	29%	28	21%	99	27%
A veces	27	40%	67	54%	23	56%	82	61%	199	54%
Rara vez	19	28%	18	15%	6	15%	25	19%	68	19%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 28. Existencia del reconocimiento y motivación laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Una vez analizado el condensado de las barras de los cuatro segmentos se determinó que el 54% manifestó que a veces, el 27% siempre y el 19% rara vez; basados en los resultados anteriores se conoció que existe deficiencias en cuanto a la existencia de reconocimientos y motivación para el desempeño laboral acorde a las manifestaciones de la mayoría de los empleados de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Pregunta 18. ¿Cree usted que la evaluación del desempeño laboral es realizada para:

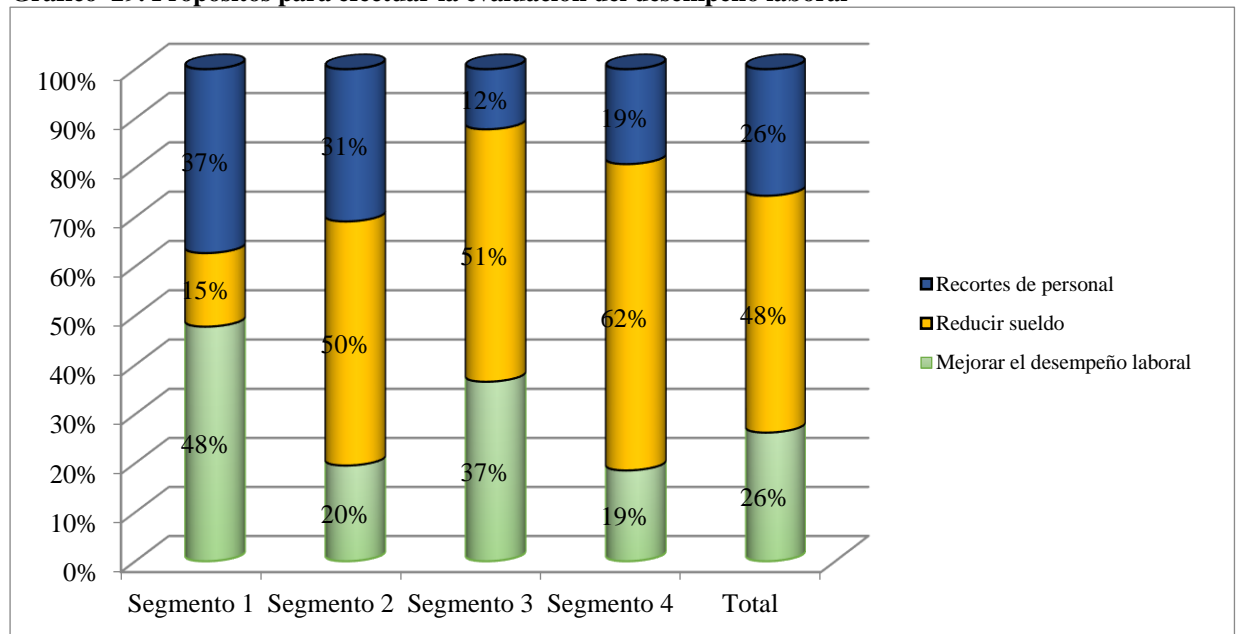
Cuadro 35. Propósitos para efectuar la evaluación del desempeño laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Mejorar el desempeño	32	48%	24	20%	15	37%	25	19%	96	26%
Reducir sueldo	10	15%	61	50%	21	51%	84	62%	176	48%
Recortes de personal	25	37%	38	31%	5	12%	26	19%	94	26%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 29. Propósitos para efectuar la evaluación del desempeño laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Acorde al 48% del segmento 1 respondió para mejorar el desempeño laboral; el 50% ,51% y el 62% de los segmentos 2,3,4 manifestaron que la misma se efectúa para reducir el sueldo. En cuanto al condensado de los resultados se pudo evidenciar que el 48% opina que la evaluación del desempeño del talento humano se realiza para reducir el sueldo.

Pregunta 19. ¿Cuándo usted encuentra un cliente exigente qué técnica aplica usted para satisfacer a ese cliente?

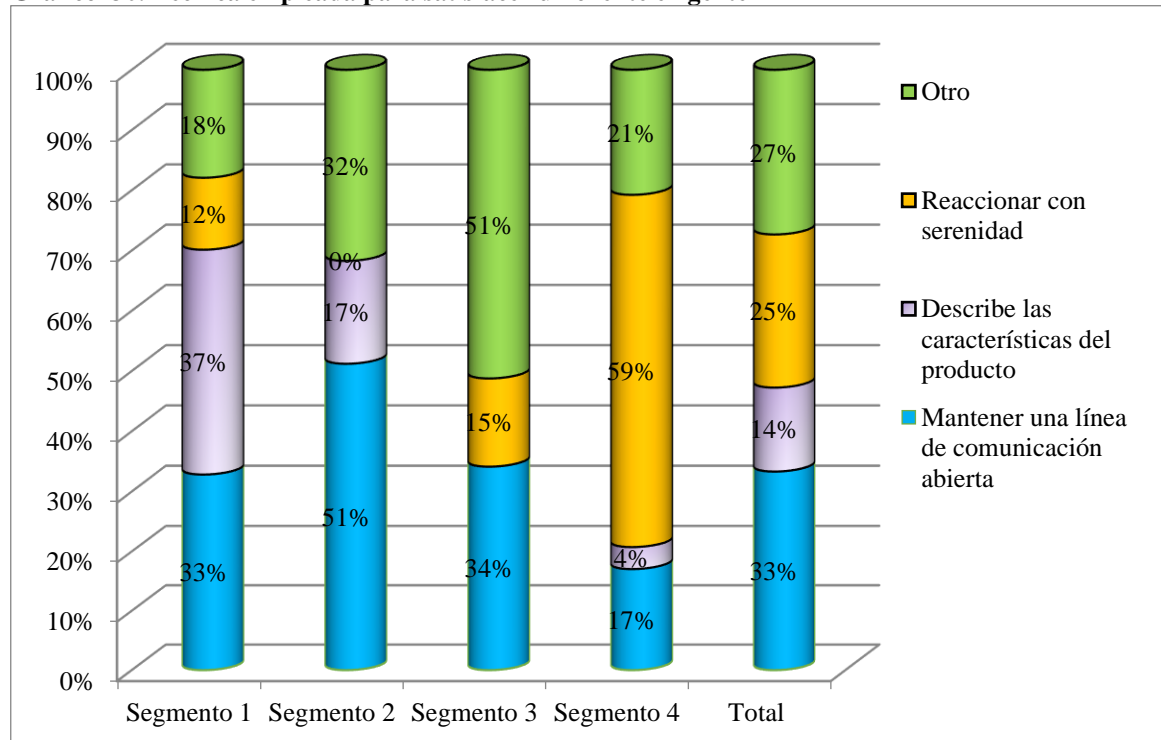
Cuadro 36. Técnica empleada para satisfacer un cliente exigente

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant	%
Mantener línea de comunicación abierta	22	33%	63	51%	14	34%	23	17%	122	33%
Describe características del producto	25	37%	21	17%	0	0%	5	4%	51	14%
Reaccionar con serenidad	8	12%	0	0%	6	15%	79	59%	93	25%
Otro.	12	18%	39	32%	21	51%	28	21%	100	27%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 30. Técnica empleada para satisfacer un cliente exigente



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El 37% del segmento 1. mencionó que describe las características del producto, el 51% opinó el factor anterior, en tanto que el 51% del segmento 3 otro, el 21% otro, el 33% del cuarto segmento optó por la misma y finalmente analizando el total se determinó que la mayoría seleccionó por ofrecer una comunicación abierta como estrategia para satisfacer a un cliente exigente.

Pregunta 20. ¿Cree que la aplicación de un sistema de evaluación del desempeño en la empresa mejoraría la prestación de servicios?

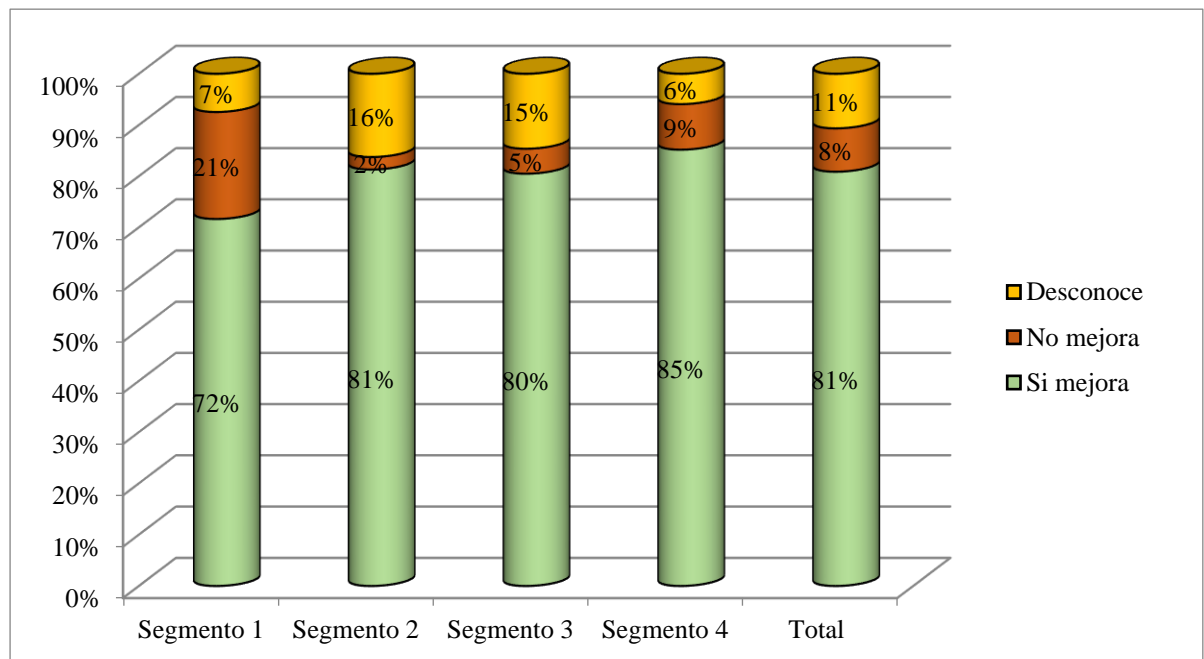
Cuadro 37. Beneficio de la aplicación de la evaluación del desempeño del talento humano

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si mejora	48	72%	100	81%	33	80%	115	85%	296	81%
No mejora	14	21%	3	2%	2	5%	12	9%	31	8%
Desconoce	5	7%	20	16%	6	15%	8	6%	39	11%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 31. Beneficio de la aplicación de la evaluación del desempeño del talento humano



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Analizando la respuesta del segmento 1 se conoció que el 72%, 81%, 80% y el 81% de los cuatro segmentos opinaron que si mejora; el aspecto anterior permitió determinar que el 81% respondieron que la implementación del modelo de evaluación del desempeño del talento humano si contribuirá a mejorar la prestación de servicios.

Pregunta 21. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un sistema de evaluación en la microempresa que usted labora?

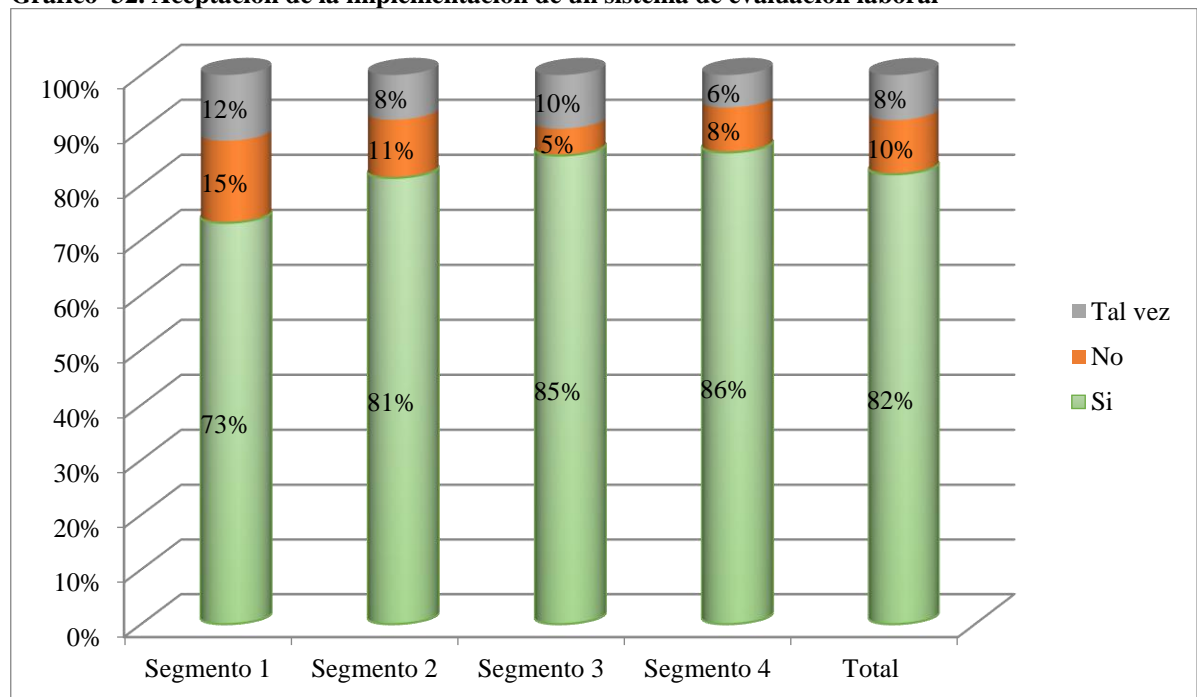
Cuadro 38. Aceptación de la implementación de un sistema de evaluación laboral

Opciones	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Segmento 4		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si	49	73%	100	81%	35	85%	116	86%	300	82%
No	10	15%	13	11%	2	5%	11	8%	36	10%
Tal vez	8	12%	10	8%	4	10%	8	6%	30	8%
Total:	67	100%	123	100%	41	100%	135	100%	366	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 32. Aceptación de la implementación de un sistema de evaluación laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Basados en los resultados del 73%, el 81%, el 85%, el 86% de los cuatro segmentos respectivamente manifestaron que sí; en tanto el análisis global permitió determinar que el 82% de los empleados está acorde en la implementación de un sistema de evaluación laboral en sus trabajos.

11.3. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia

Pregunta 1. Calidad de precio vs. valor pagado

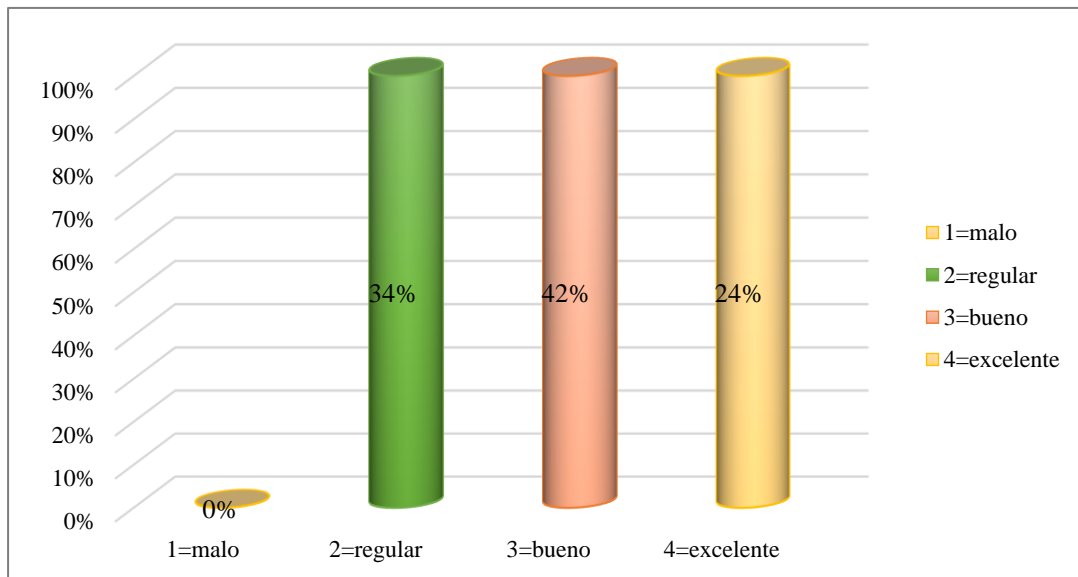
Cuadro 39. Percepción sobre la calidad del servicio pagado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	0	0%
2=regular	125	34%
3=bueno	152	42%
4=excelente	88	24%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 33. Percepción sobre la calidad u el servicio pagado



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En el presente gráfico se apreció que los resultados de las encuestas evidenciaron que el 42% de clientes señaló que la calidad de precio vs valor pagado es buena, el 34% consideró que es regular y un 24% dijo que es excelente; en tal caso la mayoría de los clientes señalaron que el indicador de calidad de precio frente al valor pagado es bueno.

Pregunta 2. Distribución adecuada de las áreas del expendio de los productos

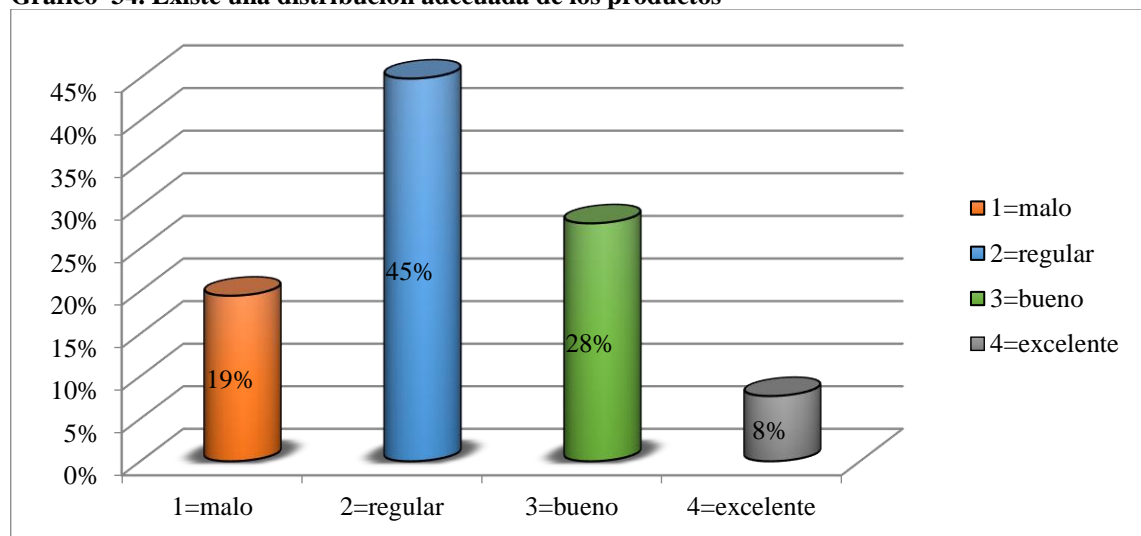
Cuadro 40. Existe una distribución adecuada de los productos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	71	19%
2=regular	164	45%
3=bueno	102	28%
4=excelente	28	8%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 34. Existe una distribución adecuada de los productos



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante el gráfico actual se apreció que el 45% de clientes señaló que la distribución del área de la microempresa es regular, un 28% consideró que es buena, 19% que es mala y un 8% excelente; ante los resultados se aprecia que las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia presentan deficiencias en relación a la distribución de las áreas, puesto que la mayoría de clientes coincidió en dicha opinión.

Pregunta 3. Limpieza del establecimiento

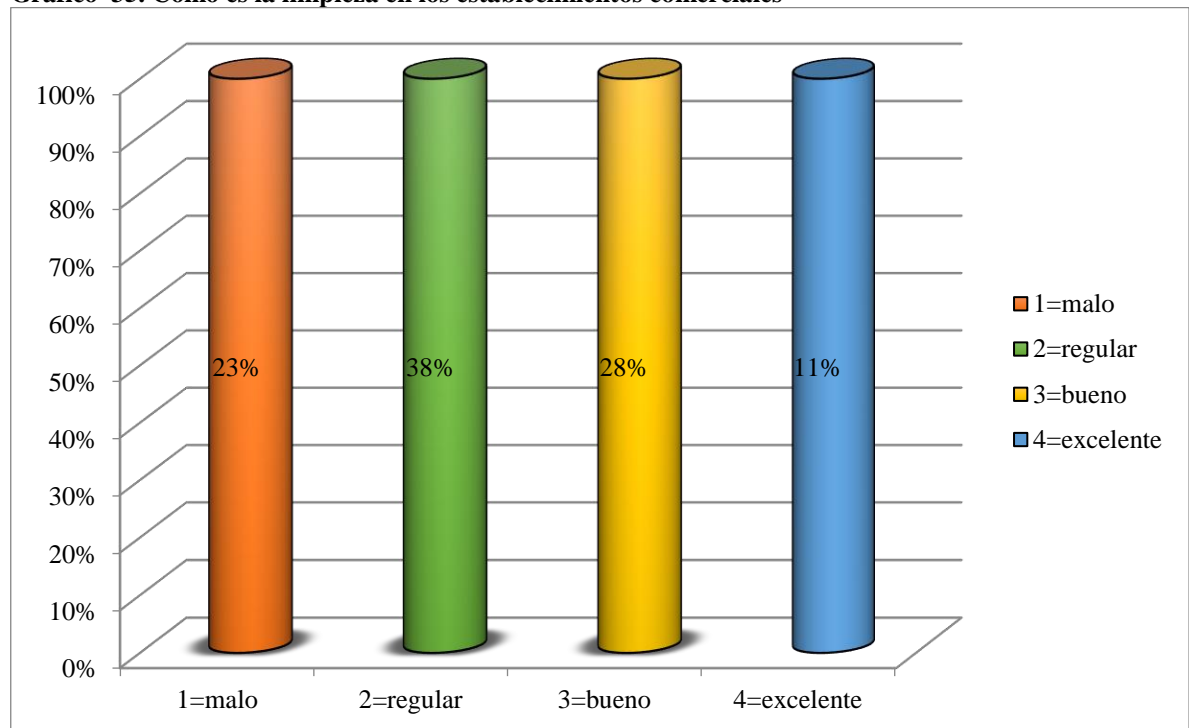
Cuadro 41. Cómo es la limpieza en los establecimientos comerciales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	84	23%
2=regular	137	38%
3=bueno	103	28%
4=excelente	41	11%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 35. Cómo es la limpieza en los establecimientos comerciales



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según el gráfico un 38% de clientes sostuvo que la limpieza en los establecimientos comerciales es regular, el 28% calificó como buena, el 23% como mala y un 11% afirmó que es excelente; en síntesis, la percepción de los clientes sobre la limpieza que mantienen en las microempresas comerciales del Cantón Valencia es regular.

Pregunta 4. Amabilidad de los empleados

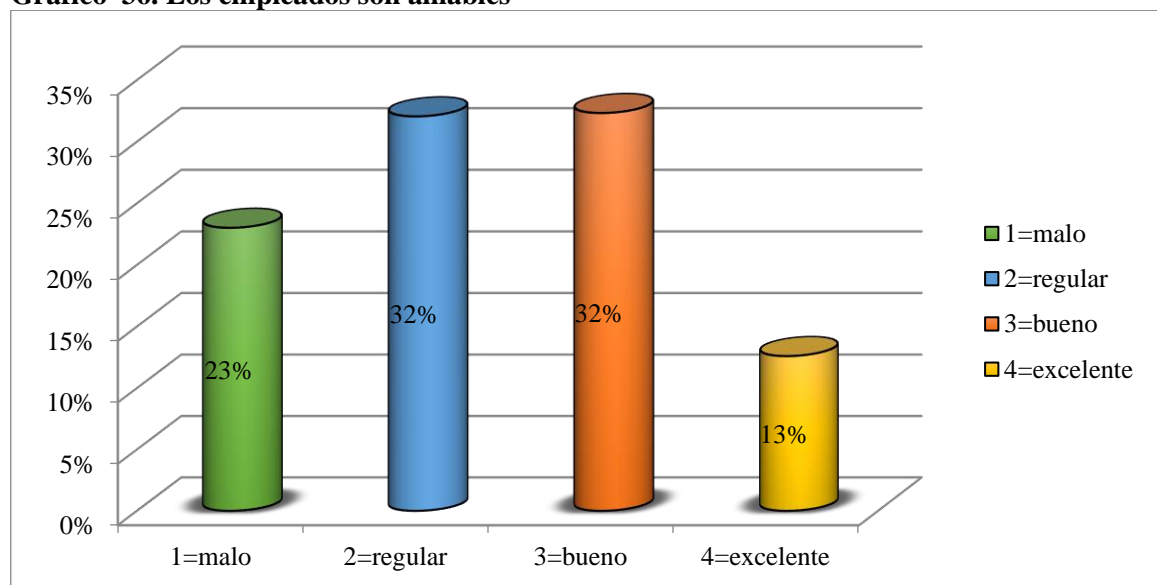
Cuadro 42. Los empleados son amables

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	84	23%
2=regular	117	32%
3=bueno	118	32%
4=excelente	46	13%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 36. Los empleados son amables



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En el aspecto de la amabilidad de los empleados se encuentran opiniones divididas: un 32% califica como buena mientras que otro 32% consideró que es regular, el 23% que es malo y un 13% como excelente; de la anterior información se destacó que el trato de los empleados dentro del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia recibió una calificación de regular, es decir que la mayoría de clientes se sienten insatisfechos con la atención que reciben en dichos establecimientos.

Pregunta 5. Rapidez para atender sus requerimientos comerciales

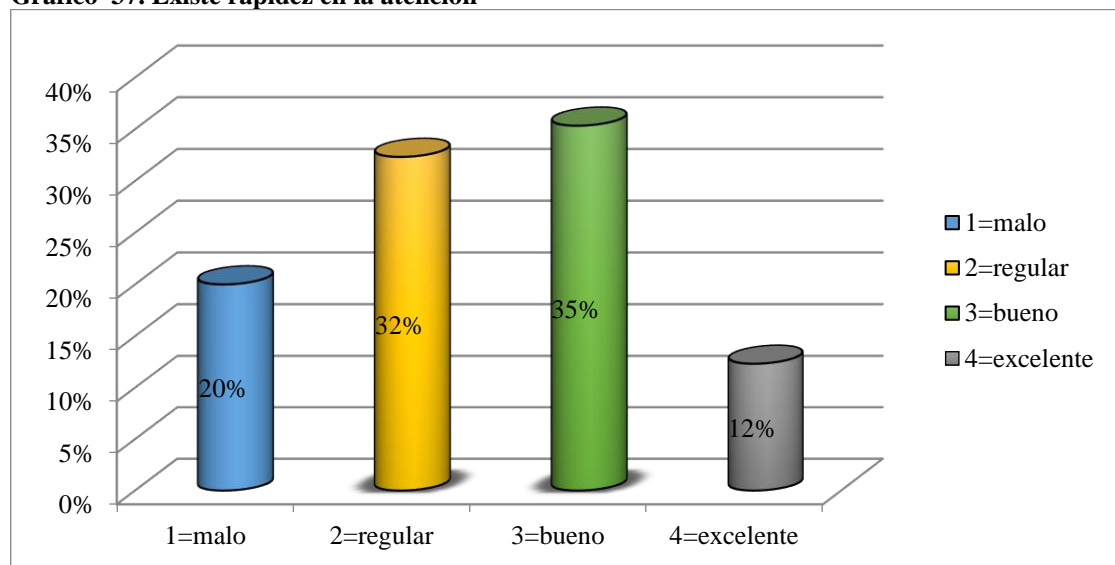
Cuadro 43. Existe rapidez en la atención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	73	20%
2=regular	118	32%
3=bueno	129	35%
4=excelente	45	12%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 37. Existe rapidez en la atención



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En cuanto a la rapidez para atender los requerimientos comerciales el 35% de clientes sostuvo que es buena, un 32% regular, el 20% describió como malo y un 12% como excelente; uno de los parámetros que se inclina a favor de las microempresas del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia es la rapidez en la atención de requerimientos de los clientes.

Pregunta 6. Capacidad de los empleados para resolver problemas

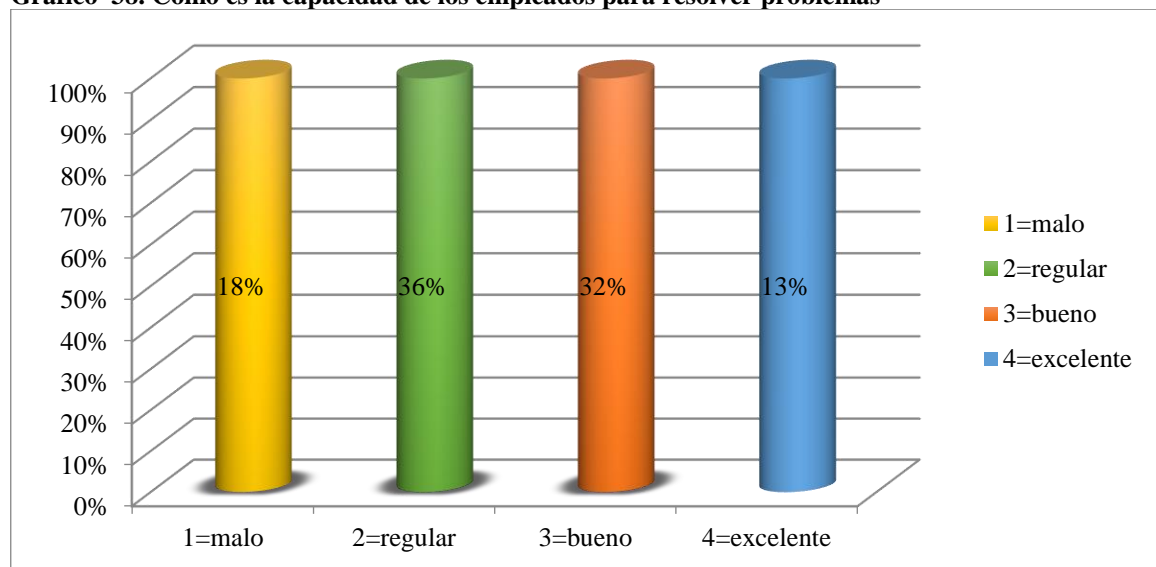
Cuadro 44. Cómo es la capacidad de los empleados para resolver problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	67	18%
2=regular	131	36%
3=bueno	118	32%
4=excelente	49	13%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 38. Cómo es la capacidad de los empleados para resolver problemas



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Sobre la capacidad de los empleados para resolver problemas el 36% señaló que es regular, un 32% de clientes cree que es buena, un 18% sostuvo que es malo y el porcentaje restante describió como excelente; en consecuencia, la mayoría de clientes percibió que los empleados de las microempresas del sector comercial muestran deficiencias en relación a la resolución de inconvenientes que usualmente se presentaron.

Pregunta 7. Cumplimiento del tiempo de entrega del producto

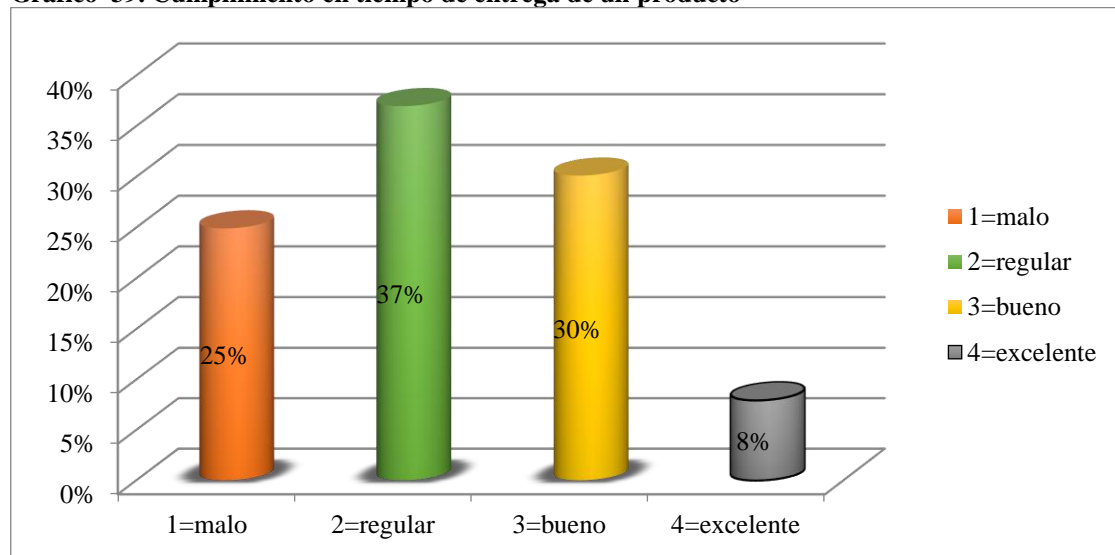
Cuadro 45. Cumplimiento en tiempo de entrega de un producto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	91	25%
2=regular	135	37%
3=bueno	110	30%
4=excelente	29	8%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 39. Cumplimiento en tiempo de entrega de un producto



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Ante la cuestión del cumplimiento del tiempo de entrega del producto en las microempresas comerciales el 37% sentenció que es regular, el 30% consideró que es bueno, el 25% malo y un 8% excelente; tal información permitió conocer que las microempresas en su mayoría no cumplen con los tiempos de entrega pactados.

Pregunta 8. Nivel de conocimientos técnicos de los empleados sobre los productos

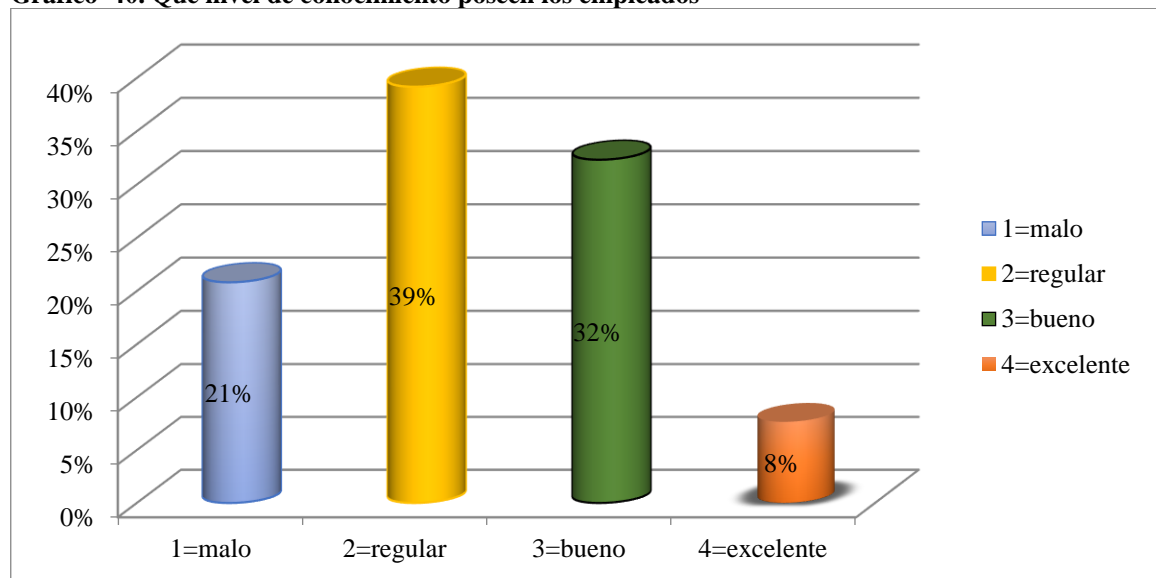
Cuadro 46. Qué nivel de conocimiento poseen los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	76	21%
2=regular	143	39%
3=bueno	118	32%
4=excelente	28	8%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 40. Qué nivel de conocimiento poseen los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los resultados presentados en el gráfico mostraron que el 39% de clientes consideró que el nivel de conocimiento de los empleados de las microempresas comerciales es regular, el 32% que es bueno, para el 21% es malo y el porcentaje restante cree que es excelente; poseer conocimiento amplio sobre los productos es de vital importancia en cualquier tipo de empresas, dentro del sector microempresarial dicho factor no juega a favor puesto que la gran mayoría de clientes consultados sostuvo que es regular.

Pregunta 9. Actitud de servicio del talento humano de la microempresa

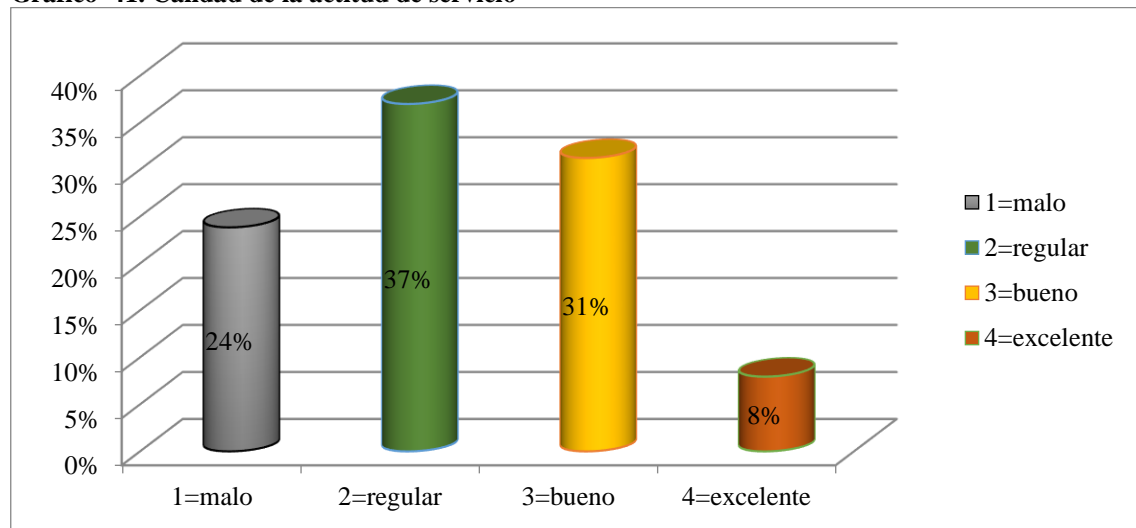
Cuadro 47. Calidad de la actitud de servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	87	24%
2=regular	135	37%
3=bueno	114	31%
4=excelente	29	8%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 41. Calidad de la actitud de servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

A través del gráfico se observó que el 37% de clientes consideró que la actitud del talento humano de las microempresas era regular, el 31% bueno, el 24% malo y al 8% le pareció excelente; de acuerdo a lo anterior se dedujo entre los clientes del sector microempresarial comercial la percepción de insatisfacción por la actitud que presente el talento humano, ya que la mayor parte la calificó como regular.

Pregunta 10. Nivel de satisfacción en la compra

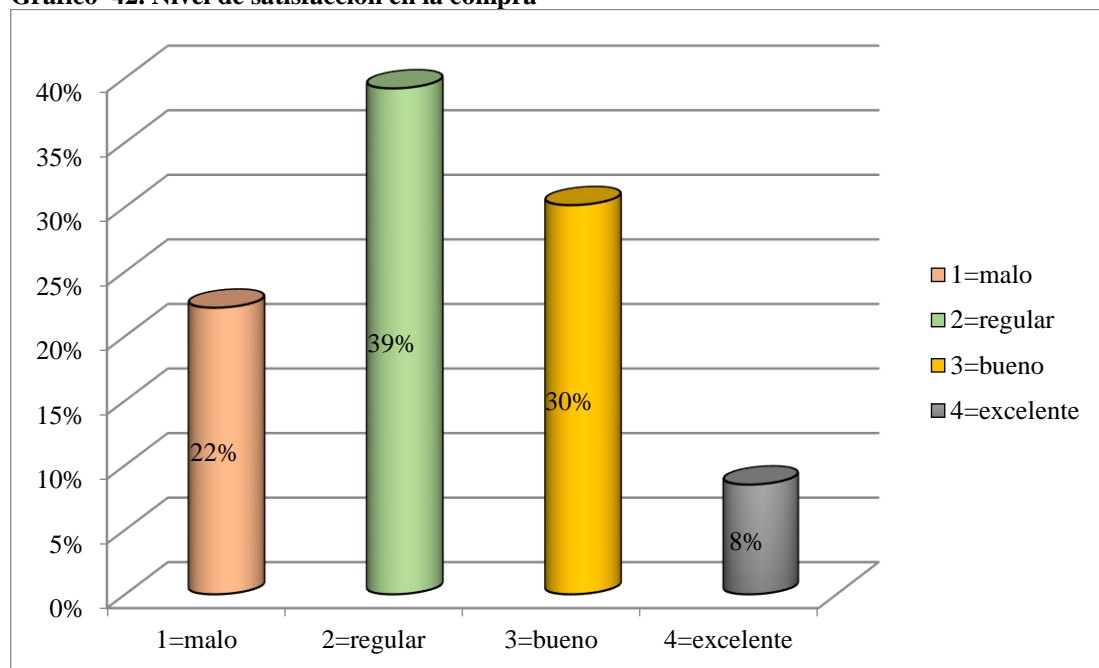
Cuadro 48. Nivel de satisfacción en la compra

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	81	22%
2=regular	143	39%
3=bueno	110	30%
4=excelente	31	8%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 42. Nivel de satisfacción en la compra



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El 39% de clientes calificó su nivel de satisfacción en la compra como regular, el 30% como bueno, para el 22% fue malo y 8% afirmó que excelente; la mayoría de clientes de las microempresas del sector microempresarial comercial experimentó un nivel de satisfacción regular con la compra realizada, aquello implica que su intención de volver a realizar compras en dicho establecimiento es bajo.

Pregunta 11. Intención de volver a comprar en la microempresa

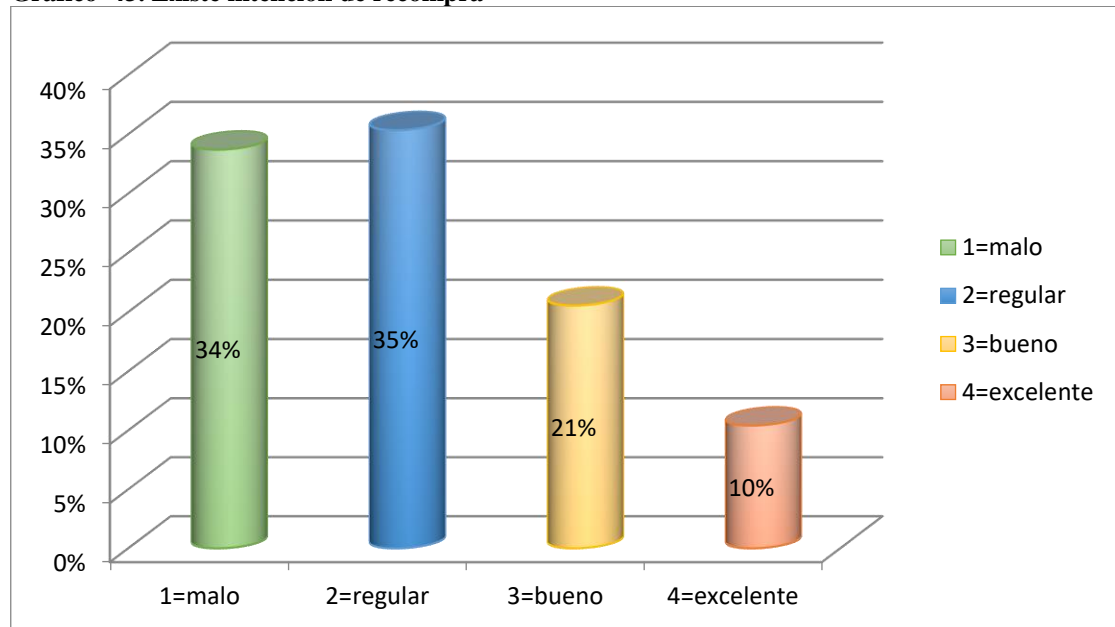
Cuadro 49. Existe intención de recompra

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1=malo	123	34%
2=regular	129	35%
3=bueno	75	21%
4=excelente	38	10%
Total	365	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 43. Existe intención de recompra



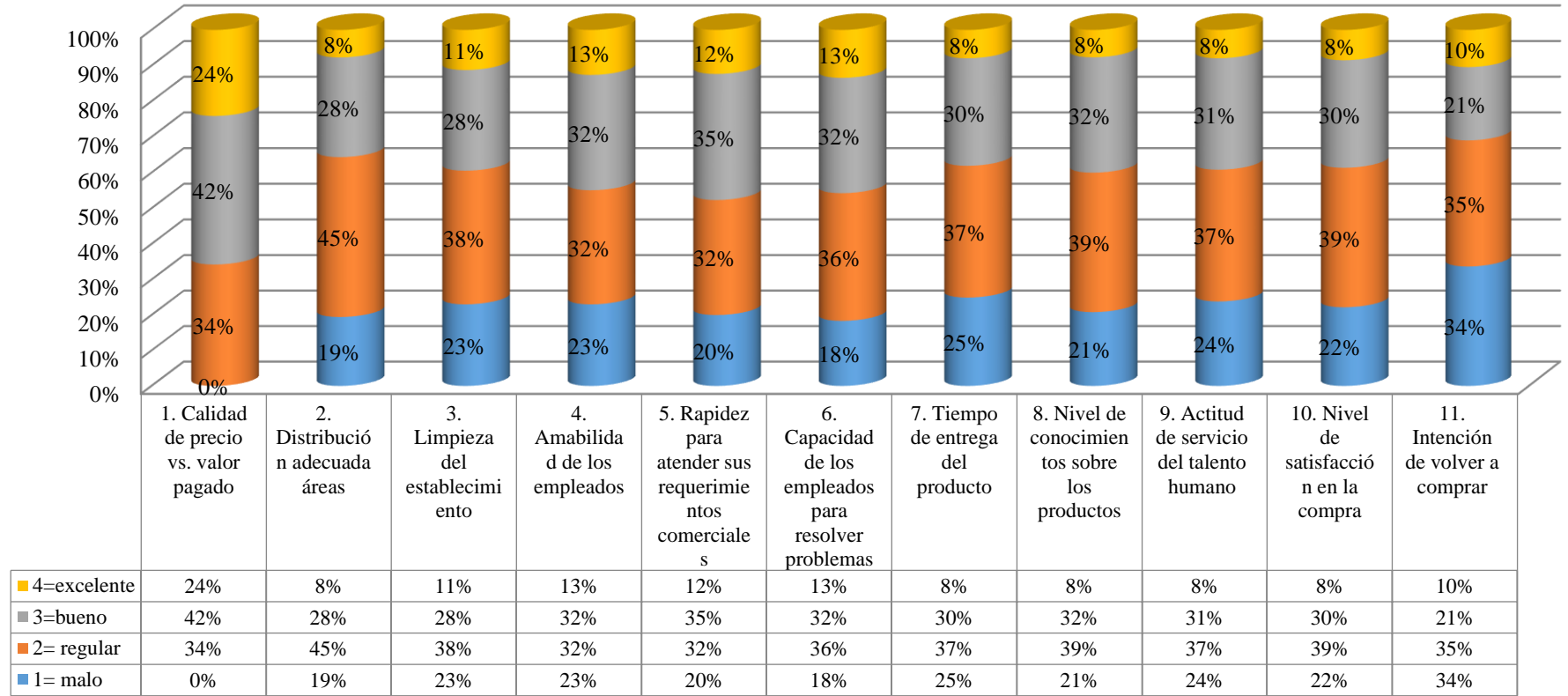
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las microempresas comerciales, Valencia, 2017

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo al 35% su intención es de volver a comprar en las microempresas del sector comerciales, el 34% lo describió como malo, el 21% consideró que es bueno, el 10% excelente; en síntesis, los resultados mostraron que la mayoría de clientes del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia no tienen interés en volver a realizar compras en tales establecimientos.

Gráfico 44. Condensado de los resultados de las encuestas dirigidas hacia los clientes del cantón Valencia



Fuente: Encuestas realizadas a cliente

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

El 42% de clientes calificó como buena la calidad de precio vs valor pagado, en la distribución de áreas el 45% señaló que era regular, en relación a la limpieza del establecimiento un 38% señaló que era regular, la amabilidad de los empleados fue calificada como regular por un 32%, en cuanto a la rapidez del servicio un 35% señaló que era buena, sobre la capacidad de resolución de problemas el 36% de clientes dijo que era regular, el 37% sostuvo que el tiempo de entrega de los productos es regular, un 39% calificó como regular el nivel de conocimientos técnicos de los empleados sobre los productos, la actitud del talento humano fue calificada como regular por el 37% de clientes, un 39% de clientes calificó como regular su nivel de satisfacción, el 35% de clientes argumentó que su intención de volver a comprar en dicho establecimiento se sintetiza como regular; en conclusión es evidente el nivel de insatisfacción de los clientes frente al servicio brindado por las microempresas comerciales del Cantón Valencia dado que la mayoría de parámetros estudiados fueron encasillados bajo la calificación de regular.

11.4. Conclusiones y recomendaciones

11.4.1. Conclusiones

- Las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia en su mayoría tienen entre 1-5 años de funcionamiento con el 45% (cuadro 7), otra característica relevante es que el 64% de los propietarios posee un nivel académico secundario y en lo que respecta a la cantidad de empleados 68% (cuadro 9) posee de 1 a 2 empleados, incluso en muchos casos el mismo propietario efectúa todas las actividades en la microempresa.
- Los aspectos tomados en cuenta en el proceso de evaluación son subjetivos, teniendo como factor relevante el cumplimiento de los trabajos encomendados y de acuerdo al 49% (cuadro 12) se emplea como técnica las pruebas profesionales; el proceso de evaluación en el 89% (cuadro 14) de las microempresas es ejecutado por los propietarios quienes manifestaron estar dispuestos a aplicar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano.
- La mayoría de los empleados del sector comercial del Cantón Valencia son el 51%

(cuadro 21) femenino, cuyas edades oscilan entre 21-24 años, quienes ingresaron a laborar con recomendaciones personales rindiendo test de aptitud en un 70% (cuadro); en lo que respecta a la seguridad social el 52% (cuadro 23) no está asegurado; además se evidenció que la mayoría de los empleados manifestó tener un buen estado de salud.

- En relación al grado de satisfacción de los clientes calificaron como buena la calidad de precio vs valor pagado, en tanto el 45% (cuadro 23) manifestó inconformidad por la distribución de las áreas, la limpieza, amabilidad de los empleados fue calificada como regular por un 32% (cuadro 42), la rapidez del servicio, la capacidad de resolución de problemas, tiempo de entrega de los productos también presenta deficiencias por tanto es indispensable efectuar cambios relevantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio ofrecido a los clientes.

11.4.2. Recomendaciones

- En vista de que el nivel de instrucción de la mayoría de propietarios es secundario resulta indispensable incentivar a capacitarse en temas relacionados con la evaluación del desempeño del talento humano, ventas y servicio al cliente que permitan una mejor organización y desarrollo microempresarial comercial del Cantón Valencia.
- Es indispensable diseñar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano, teniendo en cuenta aspectos utilizados por las microempresas que si emplean técnicas para evaluar a sus empleados.
- Es importante tomar en cuenta factores como la seguridad social debido que la mayoría de los empleados encuestados no tienen estabilidad en este sentido y por tanto esto genera desmotivación laboral ya que sus necesidades de salud no están cubiertas y deben acudir a los subcentros.
- Debido al alto grado de insatisfacción entre los clientes del sector comercial en varios indicadores analizados es prioritario plantear estrategias que permitan mejorar de manera significativa cada uno de las falencias detectadas.

11.5. Diseño de la propuesta

11.5.1. Datos informativos

Tema: Modelo de evaluación del desempeño del talento humano para el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

Beneficiarios

Los beneficiarios del modelo de evaluación del desempeño del talento humano son los propietarios, personal y clientes de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Beneficiarios:

Descripción	Cantidad
Propietarios de las microempresas comerciales del Cantón Valencia	1.082
Empleados de las microempresas comerciales del Cantón Valencia	4.274
Familias del Cantón Valencia	10.273

Elaborado por: Las autoras

Ubicación

- **Provincia:** Los Ríos
- **Cantón:** Valencia

Equipo Técnico Responsable

Coordinadores:

- Ing. Villegas Barros Neuval José. M. Sc. (Currículo anexo 1)
- Rojas Párraga Ludys Geomara (Currículo anexo 2)
- Moreira Bravo Mayra Jessenia (Currículo anexo 3)

11.5.2. Descripción de la propuesta

El presente modelo de evaluación del desempeño del talento humano está enfocado a mejorar la calidad de la prestación de servicios del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia una vez que se detectó que la mayoría de los propietarios posee un nivel académico secundario y tienen un talento humano conformado por 1-2 empleados incluso en muchos casos no poseen empleados.

Así mismo se identificó que existen deficiencias debido que los empleados ingresaron a laborar mediante recomendaciones de terceros y en la mayoría de microempresas los mismos no cuentan con una afiliación al Seguro Social, factores que pueden desmotivar e incidir en la calidad de servicio otorgado a los clientes quienes manifestaron inconformidad con la calidad de atención, la amabilidad, el tiempo de entrega de los productos.

Por los antecedentes antes expuesto se consideró indispensable el diseño de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias, el cual contempla la competencia técnica, directivas, estratégicas, intra estratégicas y competencias, de eficacia personal a través de los cuales se podrá plantear estrategias de evaluación que permita mejorar el rendimiento laboral y ofrecer una mejor prestación de servicios en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

11.6. Estructura de la propuesta

11.6.1. Justificación

11.6.2. Objetivos

11.6.2.1. Objetivo general

11.6.2.2. Objetivos específicos

11.6.3. Modelo de evaluación del desempeño por competencias

11.6.3.1. Alcance

11.6.3.2. Beneficios

11.6.3. Descripción de los componentes

11.6.3.1. Competencias técnicas

- Conocimientos
- Habilidades

1. Competencias directivas

2. Dimensión estratégica

- Visión del negocio
- Resolución de problemas

3. Competencia de eficacia personal

- Proactividad
- Creatividad

11.7. Desarrollo de la propuesta

11.7.1. Justificación

La investigación tuvo por finalidad efectuar una evaluación del desempeño del talento humano y la incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, como alternativa frente al problema del desconocimiento de las técnicas de evaluación que se aplican en este sector.

La importancia de la presente propuesta, se evidenció a través de sus resultados: a través del diagnóstico de la situación actual del talento humano en el sector microempresarial comercial fue posible empaparse sobre la realidad de este sector tan importante dentro de la economía, y brindar una herramienta estratégica para el mejoramiento de la productividad de dichos negocios.

La relevancia de la propuesta es que a través de la identificación de los procesos de evaluación que aplican los directivos de las microempresas del sector microempresarial se pudo determinar cuál es la realidad del uso de instrumentos evaluativos y mediante que técnicas son aplicados y como es la percepción de este aspecto entre los empleados.

La novedad científica del modelo de evaluación del desempeño del talento humano es que a través del mismo se pone al descubierto falencias y se reactiva el potencial de los empleados, logrando cambios significativos en la rentabilidad de las microempresas y la calidad de prestación de servicios de los usuarios.

Se cataloga como innovador porque los resultados de las encuestas permitieron conocer que la aplicación de la evaluación del desempeño del talento humano no se efectúa en un gran porcentaje de los mismos y por tanto el desarrollo de modelo sembrará precedentes como ejemplo para otros sectores dentro del Cantón Valencia debido que se conocerá la incidencia del mismo en la calidad de servicio ofrecido a sus clientes.

Los beneficiarios directos de la investigación fueron los propietarios, empleados y clientes de las microempresas del sector del Cantón Valencia quienes tuvieron a su disposición un modelo de evaluación del desempeño del talento humano acorde a su realidad a través del cual se logrará cambios significativos en la productividad y eficiencia laboral y como resultado una mejor prestación de servicios.

11.7.2. Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia que permita mejorar la prestación de servicios a los clientes.

Objetivos específicos

- Establecer el alcance y los beneficios de la implantación del modelo de evaluación del desempeño del talento humano en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.
- Describir los componentes y estrategias del modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias.
- Determinar la incidencia de la evaluación del desempeño del talento humano en la prestación de servicios en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

11.7.3. Diseño del modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias

Considerando las deficiencias detectadas en el diagnóstico efectuados mediante las encuestas dirigidas a los propietarios, empleados y los clientes del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia se consideró que permitió el diseño de un modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias, los alcances del mismo se mencionan a continuación:

11.7.3.1. Alcance

Mediante la aplicación del modelo de evaluación del desempeño del talento humano entre las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia se logró los siguientes alcances:

- Se podrá mejorar el nivel de compromiso y vinculación entre los propietarios y empleados.
- Logrará un auto perfeccionamiento de las habilidades de los empleados.
- Conocer el potencial real de las habilidades técnicas y emocionales de los empleados.
- Otorgar un adecuado sistema de incentivo basado en el rendimiento real del trabajo efectuado.
- Tomar mejores decisiones sobre los temas de capacitación y sistemas de auto preparación técnica.
- Proporciona oportunidades de crecimiento y ascensos del potencial humano.

11.7.3.2. Beneficios del modelo de evaluación del desempeño del talento humano para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia

- Propicia condiciones de medición del talento humano de las microempresas del sector microempresarial comerciales del Cantón Valencia.
- Permite conocer la situación exacta y confiable sobre el desempeño de sus empleados.
- Mejora el nivel de conocimiento sobre el diseño de estrategias adecuadas para mejorar el desempeño laboral de sus empleados.

11.7.3.3. Beneficiarios directos

- 1.082 propietarios de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia
- 4.274 empleados
- 50.283 habitantes del Cantón Valencia obtenidas de las proyecciones de la tasa de crecimiento Intercantonal 2010-2020 correspondiente al año 2016.

11.7.3.4. Beneficiarios indirectos

- Proveedores
- Competencia del Estado Ecuatoriano

- Servicio de Rentas Internas
- Cuerpo de Bomberos
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia
- Ministerio de Relaciones Laborales

11.7.4. Descripción de los componentes del modelo de evaluación del desempeño del talento humano basado en competencias

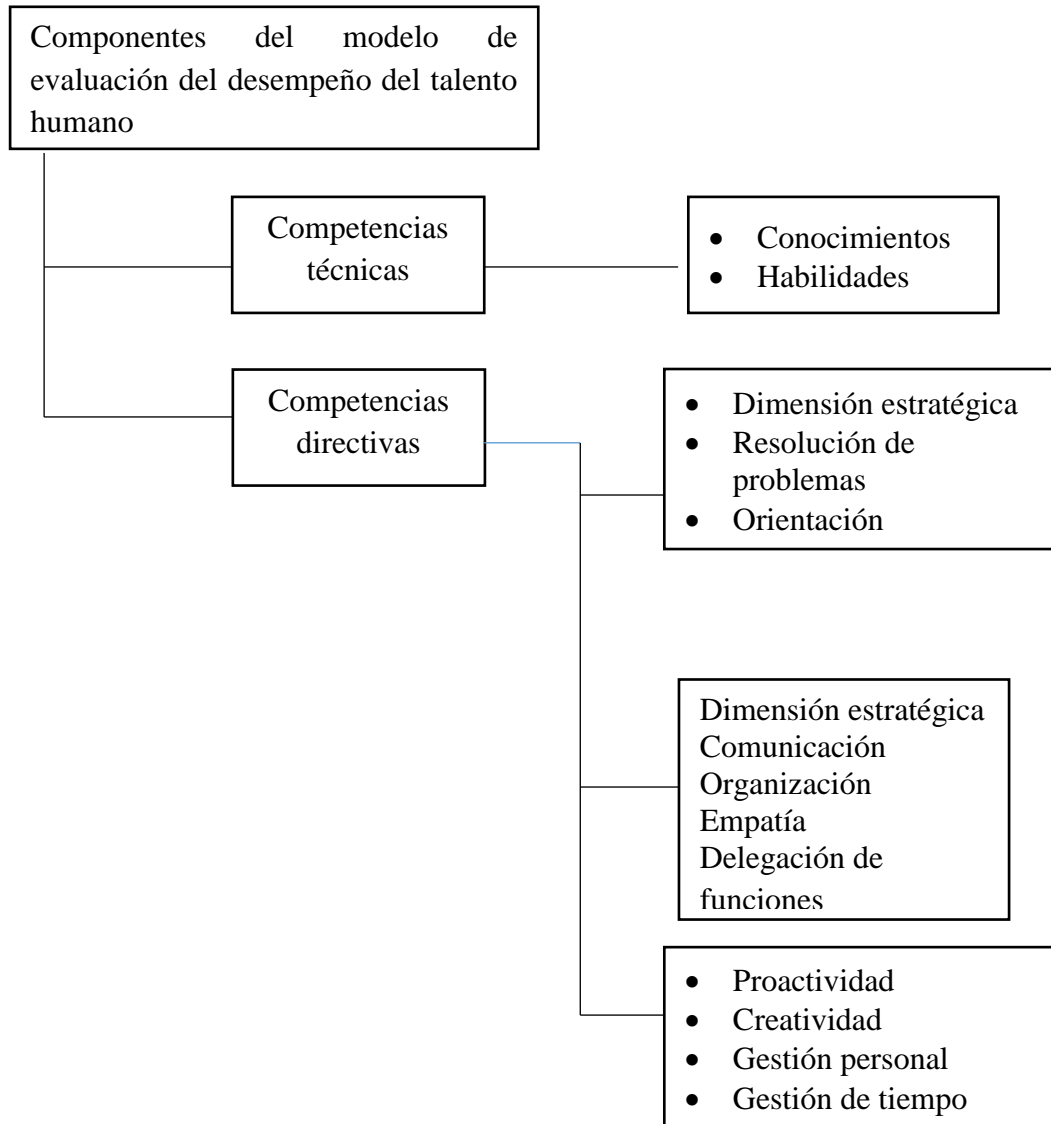


Figura 1. Componentes del modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias
Fuente: (Alles, 2016)

1. Competencias técnicas

Con la finalidad de reforzar las competencias técnicas del talento humano en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia se consideró fundamental sugerir los siguientes métodos de evaluación del desempeño del talento humano:


- **Conocimientos**

Mediante las pruebas de conocimiento se pretende evaluar los conocimientos y habilidades que poseen el personal de las microempresas del sector comercial.

Importancia y aplicación del componente

A través del mismo se podrá conocer los conocimientos profesionales indispensables para los cargos requeridos en el sector comercial y a través del mismo detectar las deficiencias para la implementación de un plan contingente de capacitaciones que permita potenciar el desempeño de los mismos.

Cuadro 50. Formato para pruebas de conocimiento en el área de ventas

 MICROEMPRESAS COMERCIALES DEL CANTÓN VALENCIA <i>Innovación y servicio de calidad</i>				
PRUEBAS DE CONOCIMIENTO				
NOMBRE:	Mayra Moreira Bravo	Ponderaciones		
CÉDULA:	050272822-3	1	Alto	
CARGO:	Vendedora de prendas de vestir “Almacén Mayra”	2	Medio	
FECHA:	02/07/2017	3	Bajo	
Cuestionario:		1	2	3
1.	Nivel de conocimiento sobre las características de las prendas de vestir		X	
2.	Nivel de conocimiento sobre la distribución de los códigos y pines de seguridad.		X	
3.	Nivel conocimiento de las tallas de las prendas de vestir	X		
4.	Nivel de conocimientos de la combinación de colores	X		
5.	Nivel de conocimientos de los tipos de telas de las prendas de vestir		X	
6.	Nivel de conocimiento de los tipos de prendas existentes	X		
7.	Nivel de conocimientos de las marcas de prendas existentes		X	
8.	Nivel de dominio de las características de las prendas de vestir		X	
9.	Nivel de dominio para el reabasteciendo del inventario			X
10.	Cantidad de ventas facturadas	X		
Observaciones:				

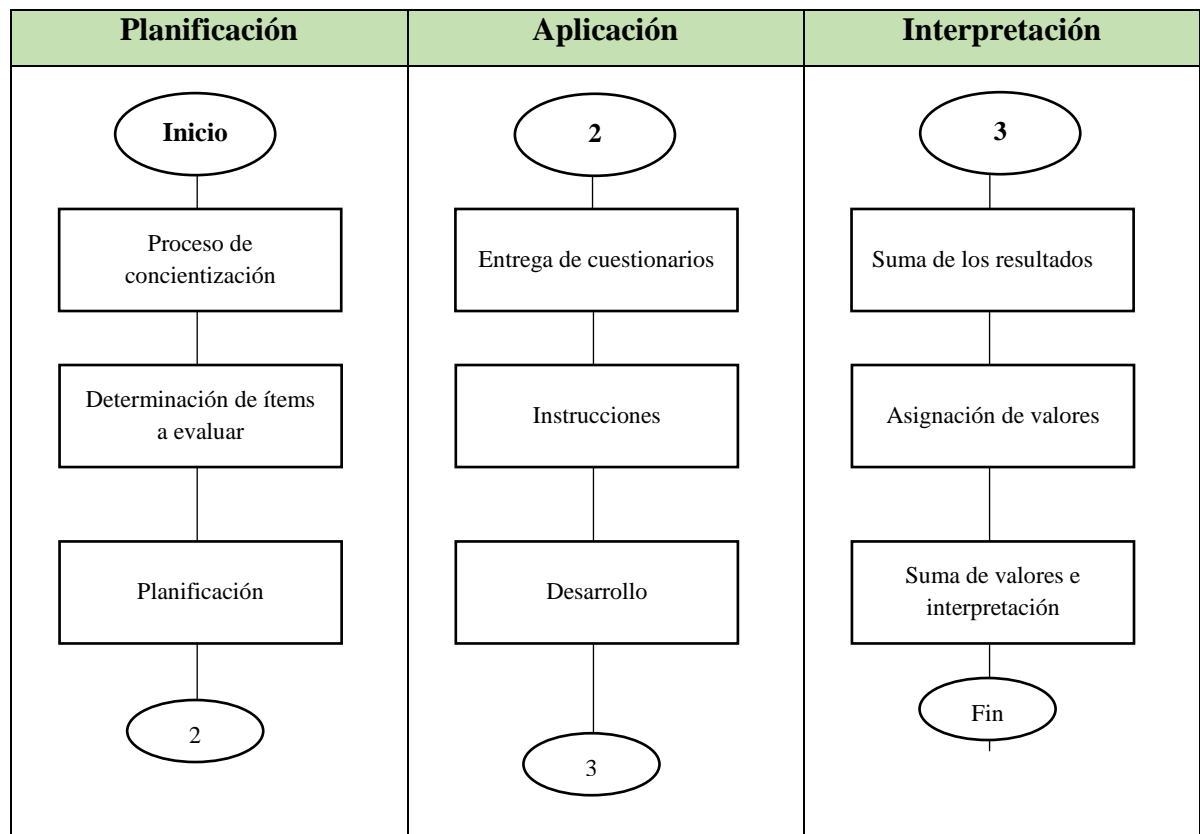
Elaborado por: Las autoras

Para efectuar la evaluación de conocimientos será indispensable elaborar un cuestionario con preguntas relacionados al cargo desempeñado en este caso se tomó referencia el cargo de una vendedora de ropa.

Cuadro 51. Parámetros de calificación de la evaluación

Pregunta	Respuestas			Valor óptimo
	Alto	Medio	Bajo	
1		0,50		0,50
2		0,50		0,50
3	0,50			0,50
4	0,50			0,50
5		0,50		0,50
6	0,50			0,50
7		0,50		0,50
8		0,50		0,50
9			0,50	0,50
10	0,50			0,50
Total:	2,00	2,50	0,50	5,000

Elaborado por: Las autoras



Elaborado por: Las autoras

Una vez obtenidos los resultados se suman las columnas y se interpretan los resultados, en este caso la vendedora presenta un nivel de conocimiento medio con fortalezas en los ítems

3,4,6,10 y deficiencias en el ítem 9 que corresponde al nivel de conocimiento sobre el reabastecimiento del inventario.

- **Habilidades**

A través de esta prueba se busca medir el comportamiento del empleado en una situación determinada que se suscita en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

Importancia y aplicación del componente

Es indispensable poseer noción de las habilidades que poseen los colaboradores de las microempresas con la finalidad de potenciar los mismos mediante un sistema de incentivos o tomar medidas correctivas que mejoren la productividad en los puestos desempeñados.

Cuadro 52. Formato observación directa para evaluar las habilidades en el área de ventas


					
FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA					
NOMBRE:	Mayra Moreira Bravo				
CÉDULA:	050272822-3				
CARGO:	Vendedora de prendas de vestir				
FECHA:	02/07/2017				
Cuestionario:			Si	No	
1.	Demuestra amabilidad al recibir al cliente	x			
2.	Demuestra habilidades para entablar una conversación con el cliente	x			
3.	Manifiesta empatía y buen ánimo	x			
4.	Demuestra habilidad para describir características de prendas de vestir.		x		
5.	Sabe acelerar el ciclo de la venta		x		
6.	Manejo adecuado de las objeciones y rechazos	x			
7.	Sabe ganarse la credibilidad de sus clientes	x			
8.	Demuestra habilidad para la toma de decisiones	x			
9.	Demuestra actitud para resolver problemas	x			
10	Demuestra dedicación hacia el trabajo	x			
Observaciones:					
.....					

Figura 3. Flujograma de aplicación del componente de **evaluación conocimientos**

Elaborado por: Las autoras

Para efectuar a la observación directa se puede simular situaciones que se pueden dar en los diversos puestos en las microempresas efectuar la observación directa en el desarrollo habitual de las actividades en la microempresa comercial; una vez obtenidos los datos se procede como en el caso anterior.

Cuadro 53. Parámetros de calificación de la evaluación

	Si	No	Punta óptimo
1	0,50		0,50
2	0,50		0,50
3	0,50		0,50
4		0,50	0,50
5		0,50	0,50
6	0,50		0,50
7	0,50		0,50
8	0,50		0,50
9	0,50		0,50
10	0,50		0,50
Total:	4,00	1,00	5,000

Elaborado por: Las autoras

Acorde a los resultados se evidenció que la vendedora presenta falencias en las habilidades de la descripción de las características de las prendas de vestir y es necesario capacitar sobre técnicas para el cierre de ventas.

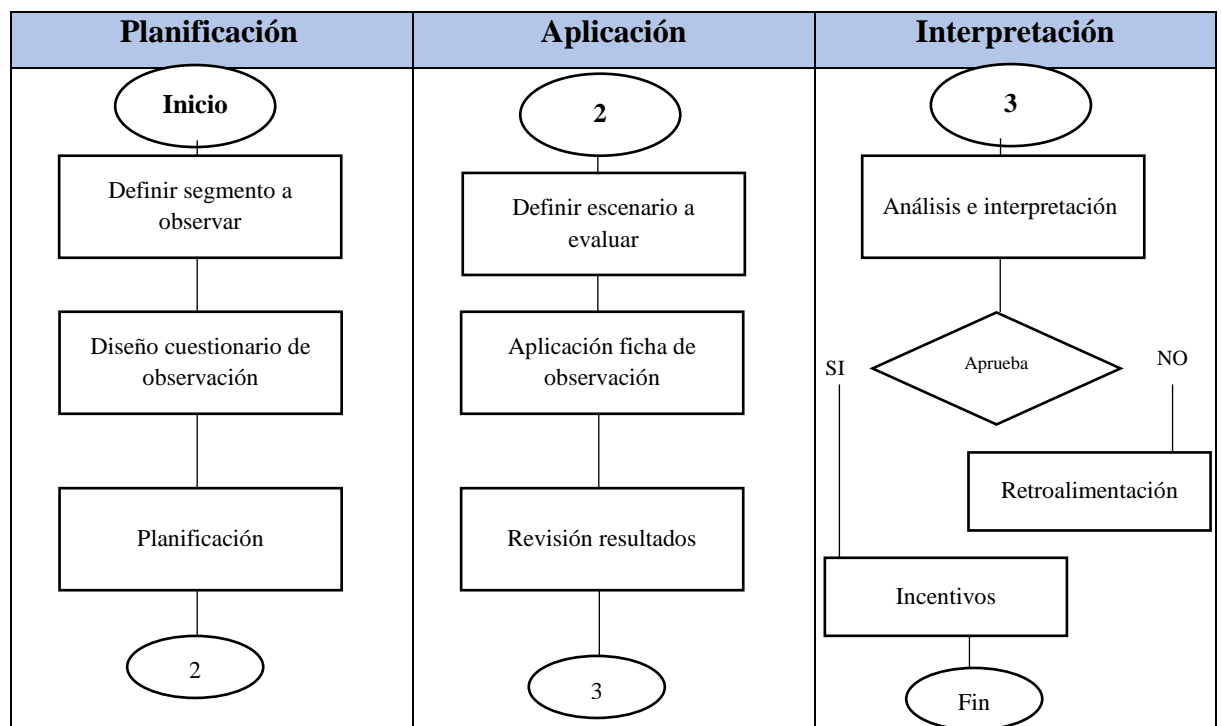


Figura 4. Flujograma de flujo de aplicación del componente de habilidades

Elaborado por: Las autoras


2. Competencias directivas

Dentro de la evaluación del desempeño de los directivos de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia es prioritario evaluar las competencias directivas que permitan detectar las carencias entre los directivos.

Importancia y aplicación de las competencias directivas

Es importante porque si la parte directiva presentan problemas en sus competencias poco o nada de resultados se logrará debido que los cambios significativos se logran en equipo y el cual debe ser efectuado iniciado desde la parte administrativa de las microempresas comerciales.

Cuadro 54. Formato observación directa para evaluar las habilidades en el área de ventas

 EVALUACIÓN COMPETENCIAS DIRECTIVAS				
NOMBRE:	Juan Carlos Mena Rosero			
CÉDULA:	050119832-7			
CARGO:	Gerente microempresa comercial "XYZ"			
FECHA:	02/07/2017			
Competencias		Alto	Medio	Bajo
1.	Orden y calidad		X	
2.	Orientación de resultados		X	
3.	Gestión de procesos			X
4.	Toma de decisiones		X	
5.	Trabajo en equipo		X	
6.	Orientación al cliente		X	
7.	Comunicación efectiva		X	
8.	Pensamiento estratégico			X
9.	Relaciones y contactos		X	
10	Delegación de funciones		X	
Observaciones:				

Elaborado por: Las autoras

Para efectuar la evaluación a los directivos es indispensable que sea realizado por un profesional que previo a una investigación, determine el puntaje de los parámetros establecidos.

Cuadro 55. Parámetros de calificación de la evaluación

	Alto	Medio	Bajo	Punta óptimo
1		0,50		0,50
2		0,50		0,50
3			0,50	0,50
4		0,50		0,50
5		0,50		0,50
6		0,50		0,50
7		0,50		0,50
8			0,50	0,50
9		0,50		0,50
10		0,50		0,50
Total:		4,00	1,00	5,000

Elaborado por: Las autoras

Las ponderaciones efectuadas a la evaluación del directivo de la microempresa comercial “XYZ” del Cantón Valencia permitió conocer que existió un nivel de competencia media y debilidades relevantes en la gestión de procesos y el pensamiento estratégico.

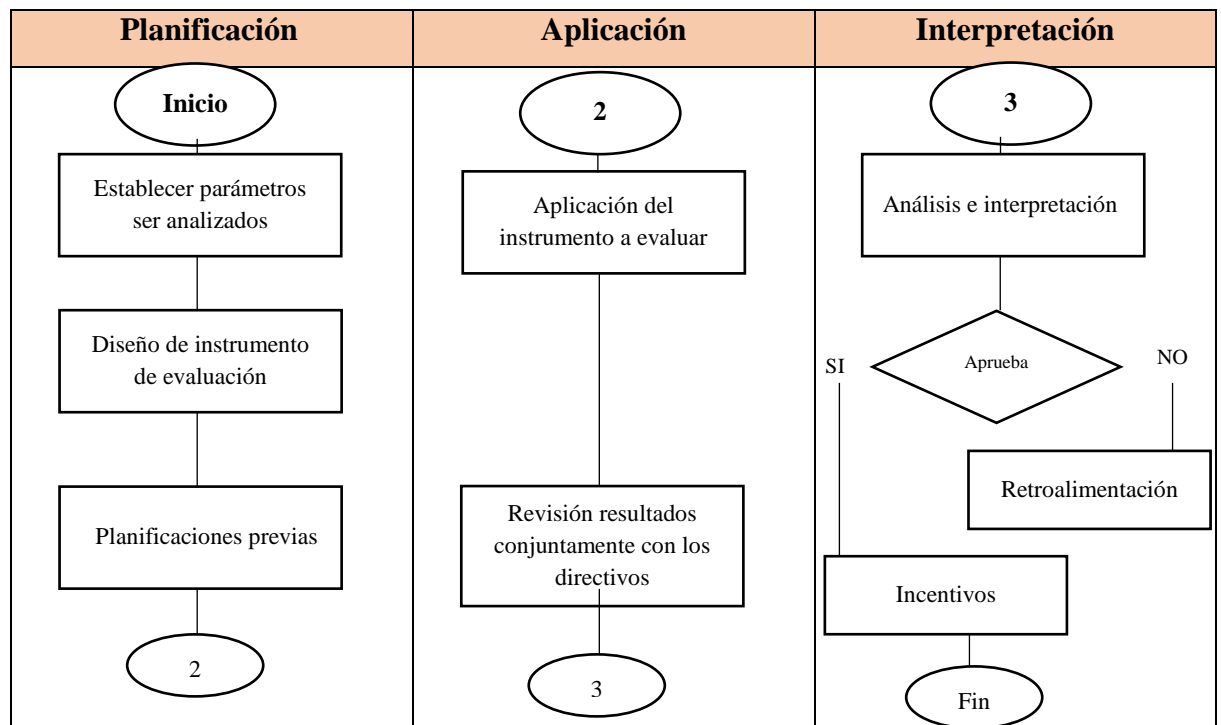


Figura 5. Flujograma de procesos de evaluación de habilidades en el área de ventas

Elaborado por: Las autoras

3. Dimensión estratégica

La dimensión estratégica hace énfasis a la capacidad del directivo y su relación con el entorno existente, por tanto, con la finalidad de mejorar este aspecto se planteó las siguientes estrategias:

- **Orientación al cliente**

Fue importante el diseño de un direccionamiento estratégico para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia porque a través de ellos se proporcionará la orientación hacia donde se desea llegar y las evaluaciones del desempeño del talento humano sean efectuadas en base al cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la microempresa.

- **Visión del negocio**

Mediante las encuestas se evidencio que las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia no cuentan con instrumentos que permitan establecer una visión clara de los negocios mediante el diseño de un logotipo que identifique a la empresa.

- **Logotipo**

Es indispensable que las microempresas establezcan un logotipo que permita dar una personalidad e imagen que marque la diferencia y los integrantes se sientan identificados con el mismo.



Figura 6. Logotipo microempresa sector comercial Valencia, Julio 2017
Elaborado por: Las autoras

- **Misión de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia**

“Somos una microempresa comercial orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad de productos comerciales, siendo la mejor opción en la compra obteniendo confianza y lealtad de nuestros clientes”

- **Visión de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia**

Ser una microempresa comercial líder en el Cantón Valencia

11.7.4.2. Competencia de eficacia personal

- **Productividad**

Se consideró indispensable analizar este parámetro debido que es importante analizar la productividad que representa cada empleado para la microempresa mediante la siguiente fórmula mediante un ejercicio ficticio.

Para analizar la productividad se recurrió al siguiente método que consiste en la medición de la productividad de los empleados en un lapso de 6 meses preferiblemente al mes del ingreso. Para este propósito se va efectuar la medición de productos vendidos.

Paso 1. Determinar el número de unidades vendidas por día: 90 unidades

Paso 2. Establecer las horas de trabajo diario: 8 horas

Paso 3. Dividir las unidades para las horas de trabajo: $90/8 \text{ horas} = 11,25$

Entonces podemos establecer que la productividad promedio del trabajo por hora es de 11,25 unidades por día.

Paso 4. Asignar valor en \$ para medir el costo beneficio

Para este ejemplo se consideró que cada artículo cuesta \$8,00 y el trabajador gana \$1,80 por hora entonces se puede establecer que por cada \$1,80 en salarios de entrada el propietario percibe \$90,00

Paso 5. Determinar la rentabilidad

Dividir el valor de salida entre el valor de entrada: $90/1,80 * 100 = 5000$, entonces se dedujo que el propietario produce una rentabilidad del 5000% con respecto a su salario.

Para este efecto se citó el siguiente ejemplo práctico:

Unidades vendidas	Horas de trabajo	Productividad promedio por hora 50/8	Costo promedio de artículo	Salario por hora	Entrada por hora 6,25*4,00
50 unidades	8 horas	6,25 unidades	\$4,00	\$1,80	25,00

Determinar la rentabilidad:


$$50/4,00*100= 1.250 \%$$

La microempresa analizada tiene una rentabilidad de 1.250%.

- **Creatividad**

Con la finalidad de evaluar la creatividad entre los empleados de las microempresas del sector microempresarial del Cantón Valencia se consideró los siguientes criterios:

Cuadro 56. Formato evaluación de competencias creativas

					
EVALUACIÓN COMPETENCIAS CREATIVAS					
NOMBRE:	Ludys Rojas Parraga				
CÉDULA:	050119832-7				
CARGO:	Vendedora Almacén "Mayra"				
FECHA:	02/07/2017				
Competencias			Alt o	Medi o	Baj o
1.	Originalidad al distribuir los productos			X	
2.	Flexibilidad al momento de escuchar los gustos de los clientes			X	
3.	Demuestra productividad por hora		X		
4.	Tiene capacidad de análisis para descifrar los gustos de los clientes		X		
5.	Demuestra apertura mental			X	
6.	Es detallista			X	
7.	Capacidad de transmitir y compartir con personas			X	
8.	Manifiesta sensibilidad por otras personas				X
9.	Es inventiva			X	
10.	Demuestra el factor sorpresa en sus actividades			X	
Observaciones					
....					

Elaborado por: Las autoras

Para efectuar este tipo de evaluación el empleado no debe saber que está siendo evaluado debido que su comportamiento natural varía y no se obtendrían resultados certeros.

Cuadro 57. Parámetros de calificación de la evaluación

	Alto	Medio	Bajo	Punta óptimo
1		0,50		0,50
2		0,50		0,50
3	0,50			0,50
4	0,50			0,50
5		0,50		0,50
6		0,50		0,50
7		0,50		0,50
8			0,50	0,50
9		0,50		0,50
10		0,50		0,50
Total:	1,00	3,50	0,50	5,000

Elaborado por: Las autoras

Acorde a los resultados obtenidos se conoció que la vendedora del Almacén “Mayra” posee un alto nivel de productividad por hora y tiene creatividad e iniciativa para interpretar los gustos de los clientes; no obstante, posee un bajo nivel de sensibilidad por otras personas factor que podría ser considerado negativo para desempeñarse como vendedora por tanto es indispensable adoptar medidas que permitan hacer cambio en este tipo de comportamientos.

11.8. Discusión

La presente investigación sobre la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia, provincia de Los Ríos se desarrolló con el propósito de ofrecer una herramienta investigativa que permitió conocer el desenvolvimiento de su personal y como el mismo influye en la calidad de servicio prestado a sus clientes.

Los aportes de la evaluación del desempeño del talento humano al sector microempresarial comercial fueron relevantes porque la misma constituyó una fuente de referencia que permitió conocer de manera confiable sobre el rendimiento de sus colaboradores; de esta manera facilitando la toma de decisiones y búsqueda de estrategias que genere un mejor rendimiento (ITURRALDE, 2011, Pág. 25).

Los resultados de la investigación fueron de gran relevancia en vista de que se convertirán en instrumentos que puedan utilizarse para investigaciones posteriores y también como instrumento de análisis y generación de ideas que permitan lograr un mejor rendimiento del talento humano del sector microempresarial comercial del Cantón Valencia.

Así mismo se resaltó la utilidad práctica de la investigación porque a través de la misma se logró determinar las habilidades y capacidades del talento humano; donde los beneficiarios principales constituirán los propietarios, personal de las microempresas del sector comercial y quienes acuden a diario a percibir sus servicios (SÁNCHEZ, 2013, pág. 112).

Entre los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los propietarios se evidenció que en el sector comercial del Cantón Valencia solo cuenta con un empleado y en muchos casos es el mismo propietario quien ejerce dicha función debido que un gran porcentaje de estos negocios son pequeños; además otro aspecto de resaltar es que el nivel instructivo de los propietarios es secundario por lo mismo es indispensable incentivar para que continúen capacitándose, debido que en la actualidad existen muchas opciones para mantenerse a la vanguardia del uso de los métodos de evaluación del talento humano como menciona que la evaluación del talento humano contribuyó a obtener información exacta clara y confiable sobre las necesidades del talento humano (SANTILLAN, 2010, pág. 108).

Uno de los procesos más evaluados entre las microempresas del sector comercial es analizar los conocimientos subjetivos y el rendimiento de las actividades encomendadas; sin embargo, se ha dejado de lado la evaluación de otros aspectos como la creatividad, habilidades y conocimientos técnicos factores que son indispensables para ofrecer un buen servicio a los clientes.

Los clientes demostraron insatisfacción por la distribución de los productos y la calidad de atención otorgado, factores que denotan deficiencias en el talento humano de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia y es un dato preocupante debido que en el ámbito comercial la impresión con el cliente es decisiva y una mala actuación del personal en el proceso de ventas puede significar la disminución de la cartera de clientes, de ahí la importancia de aplicar de manera urgente el diseño del modelo de evaluación por competencias sugeridas.

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto Social

En vista de que la propuesta del modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias fue dirigido hacia un sector social como son los empleados, tiene gran trascendencia en este ámbito porque contribuirá a diagnosticar los problemas que presenten el personal de las microempresas del sector comercial para posteriormente buscar las alternativas más viables que permitan reforzar las habilidades, conocimientos y creatividad de su talento humano en búsqueda de la satisfacción de sus clientes y un ambiente más propicio para sus empleados dado que en la actualidad existe un alto índice de insatisfacción por parte de los clientes del Cantón Valencia.

12.2. Impacto Técnico

Los métodos de evaluación sugeridos en la propuesta presentan un detalle minucioso para su desarrollo no se requiere un alto nivel técnico de dominio por tanto puede ser aplicado por los mismos propietarios y efectuar las evaluaciones de forma continua con el propósito de buscar estrategias de retroalimentación que permitan una mayor productividad para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

12.3. Impacto Económico

La propuesta posee un impacto económico bajo para los propietarios porque los instrumentos sugeridos para la evaluación del personal son prácticos pero de bajo costo, aquello se consideró ya que muchas microempresas no poseen un presupuesto alto para la inserción de métodos; sin embargo los beneficios que presentan las evaluaciones son de gran relevancia para el sector comercial del Cantón Valencia en relación a la mejora de la productividad laboral, por otra parte se incrementó el nivel de satisfacción de los usuarios y eso trae consigo más réditos económicos que beneficiará a los propietarios y empleados.

13. PRESUPUESTO

El presupuesto requerido para el desarrollo de la presente propuesta sobre la evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios en el sector microempresarial comercial del Cantón Valencia se detalla en el siguiente cuadro que se encuentra segmentado en trimestres los cuales comprenden desde la formulación hasta la ejecución de la investigación, dando un valor total de la investigación de \$1.520,00:

Cuadro 58. Presupuesto

ACTIVIDADES	FASE I	FASE II	FASE III
Diseño de instrumentos	50,00		
Aplicación de instrumentos	100,00	50,00	
Análisis de la información	100,00	100,00	
Diseño de los cuestionarios de evaluación competencias técnicas	50,00	100,00	
Diseño de los cuestionarios de evaluación competencias directivos			100,00
Diseño de flujogramas			175,00
Gastos de transportes	20,000	40,000	20,00
Gastos de alimentación	10,00	20,00	20,00
Papelería	10,00	10,00	10,00
Internet	50,00	50,00	50,00
Impresiones	40,00	40,00	50,00
Computadora (Energía eléctrica)	20,00	20,00	20,00
Pendrive	15,00		
Diseño diapositivas			15,00
Empastado			15,00
Gastos adecuación sustentación			150,00
Subtotal:	465,00	430,00	625,00
TOTAL:	\$1.520,00		

Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- Entre los alcances de la aplicación del modelo de evaluación del desempeño del talento humano basado en competencias para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia se encuentra mejorar el nivel de compromiso del empleado hacia su trabajo a través de un proceso de auto perfeccionamiento de las habilidades, conocimientos y destrezas que permitan impulsar la potencia real del talento humano.
- Los procesos de evaluación que aplican los directivos para medir el desempeño del talento humano de las microempresas comerciales son de tipo subjetivo que buscan evaluar el rendimiento o cumplimiento de los trabajos efectuados dejando de lado el análisis de las habilidades y conocimientos; así también se pudo establecer que el encargado de efectuar estas evaluaciones es el propietario.
- El análisis del grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas comerciales del sector permitió determinar que existe insatisfacción debido a factores como la distribución de los productos, la limpieza y deficiencia en el trato de los empleados hacia los clientes.
- El modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias para las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia fue diseñado por estrategias de competencias técnicas donde se evalúan los conocimientos, habilidades, las competencias directivas orientadas al cliente y las competencias de eficacia personal mediante la evaluación de la productividad y creatividad.

14.1. Recomendaciones

- Es indispensable que los propietarios de las microempresas del centro comercial continúen auto capacitándose en temas sobre evaluaciones del talento humano con la finalidad de reforzar los conocimientos de los mismos porque se identificó que la mayoría posee un nivel de educación secundaria.
- Es indispensable evaluar varios parámetros de los empleados con la finalidad de incentivar todas las capacidades y habilidades para que puedan incrementar su

productividad.

- Con la finalidad de incrementar el grado de satisfacción de los clientes en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas se sugiere efectúe capacitaciones dirigidas hacia los empleados en temas relacionados a la atención al cliente.
- Se recomienda implementar el modelo de evaluación del desempeño del talento humano por competencias en las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia a fin de que sus estrategias de competencias técnicas, conocimientos, habilidades, las competencias directivas contribuyan a mejorar la rentabilidad económica de las microempresas del sector comercial.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1. Libros

- ALLES, M., (2016), Gestión de personas, Editorial Granica, Madrid, 372 págs., ISBN: 9789506418717.
- ALDANA L., VARGAS E., (2011), Calidad y servicio, Editorial de La Sabana, Segunda edición, Madrid, 205 pág. ISBN: 9586487296.
- ARROYO R, (2012), Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud Textos Universitarios, ECOE EDICIONES, Primera edición, Bogotá, Número de páginas 288 pág., ISBN: 978-958-648-756-6.
- BERBEL G. (2011). Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC. 1era edición. Barcelona. 408 pág. ISBN: 978-84-9788-662-8.
- CHECA E., PORTILLO J., (2015), Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas, IC Editorial, 466 pág. ISBN: 8416351333.
- CHIAVENATO, I., (2008), Gestión del talento humano Introducción a la moderna gestión del talento humano, Editorial McGraw Hill, 1era edición, Colombia, 250 pág. ISBN: 978-958-428-756-6.
- GRANDE I., (2014), Marketing de los servicios, Madrid, Editorial ESIC, 1era Edición, 250 págs., ISBN: 8415986335.
- GUERRERO R., (2012), Técnicas elementales servicio, Editorial Paraninfo, Primera edición, 166 pág. ISBN: 8497328698.
- IBÁÑEZ M., (2015). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Editor Ediciones Paraninfo S.A. 1era edición. Madrid, 108 págs. ISBN: 978-842-839-789-6.
- LÓPEZ F., (2015), La empresa, explicada de forma sencilla, Editorial Libros de Cabecera, 1era edición, Barcelona, 228 págs. ISBN: 8493674044.
- SANTILLÁN DE LA PEÑA M. (2010). El Modelo de Gestión de Empresas del Siglo

XXI. Editorial Netbiblo. 1era edición. España. 120 págs. ISBN: 849-745-481-2. 978-849-745-481-0.

- SANCHEZ E. JUNQUERA B. (2013). Iniciación de los recursos humanos. Ediciones Septem. 1era edición. Oviedo. 294 pág. ISBN: 841-527-968-X. 978-841-527-968-6.
- SINISTERRA G., POLANCO L., (2010), Contabilidad Administrativa, ECOE Ediciones, Madrid, 256 págs. ISBN: 9586485153.

15.2. Tesis

- CEVALLOS P., (2013), Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Tesis de grado previa a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, 162 págs.
- CORONEL T., FÁREZ M., (2010), Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas, aplicadas a la empresa DURAMAS CIA. LTDA, Universidad de Cuenca previo al Título de Ingenieros en Gestión Administrativa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 105 págs.
- ITURRALDE J., (2011), Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento laboral Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, Ambato en el año 2010, UTA, Tesis de grado previo a la obtención de Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Contabilidad y Auditoría, 136 págs.
- NOGALES V., (2013). “Modelo de gestión del talento humano hotel Rosim de la ciudad de Latacunga en el año 2012”. Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial, UTC, Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas, 188 págs.
- SOTOMAYOR F., (2010), La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex de la ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial, 159 pág.

16. ANEXOS

Anexo 1: Datos Informativos del Coordinador del Proyecto



1. DATOS PERSONALES

<i>Nombres</i>	<i>Neuval José</i>
Apellidos	Villegas Barros
Lugar y Fecha de Nacimiento	Quevedo, 02 de Septiembre de 1966
Cédula de Ciudadanía	120243766-9
Cédula Militar	9022611678
Estado Civil	Casado
Dirección Domiciliaria	Ciudad de Quevedo. Parroquia Viva Alfaro, Calle 25 ava, entre Vicente Rocafuerte y San Agustín
Teléfonos	0985751830 0998368078
Email	<u>neuval.villegas@utc.edu.ec</u>

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Otto Arosemena Gómez – Quevedo (1973 – 1979)
Secundarios	Colegio Nacional Nicolás Infante Díaz - Quevedo (1979 – 1985)
Superiores	Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ. (1985 - 1992)
Post – Grado	Maestría Ejecutiva en Dirección de Empresas, con énfasis en Gerencia Estratégica, MBA. Universidad Regional Autónoma de los Andes. UNIANDES - Ambato.
	Títulos obtenidos:
	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado Superior en Gerencia de Marketing • Especialista Superior en Proyectos de Inversión • Magister en Administración y Negocios (en trámite)
	Maestría en Investigación para el Desarrollo Educativo. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. UTEQ.
	Títulos obtenidos:
	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado Superior en Práctica Docente Universitaria • Especialista en Educación Superior • Magíster en Investigación para el Desarrollo Educativo

Anexo 2. Hoja de vida investigadora



1. DATOS PERSONALES

<i>Nombres</i>	<i>Mayra Jessenia</i>
Apellidos	Moreira Bravo
Lugar de Nacimiento	Quevedo
Cédula de Ciudadanía	050272822-3
Estado Civil	Casada
Dirección Domiciliaria	Valencia. Av. Vicente Rocafuerte
Teléfonos	0989892538
Email	mayraje2415@hotmail.com

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Luis Andino Gallegos
Secundarios	Instituto Superior La Maná
Superior	Universidad Técnica de Cotopaxi
Experiencia laboral	Banco Pichincha Ag. Valencia desde 2003-2008

Anexo 3. Datos informativos de la investigadora



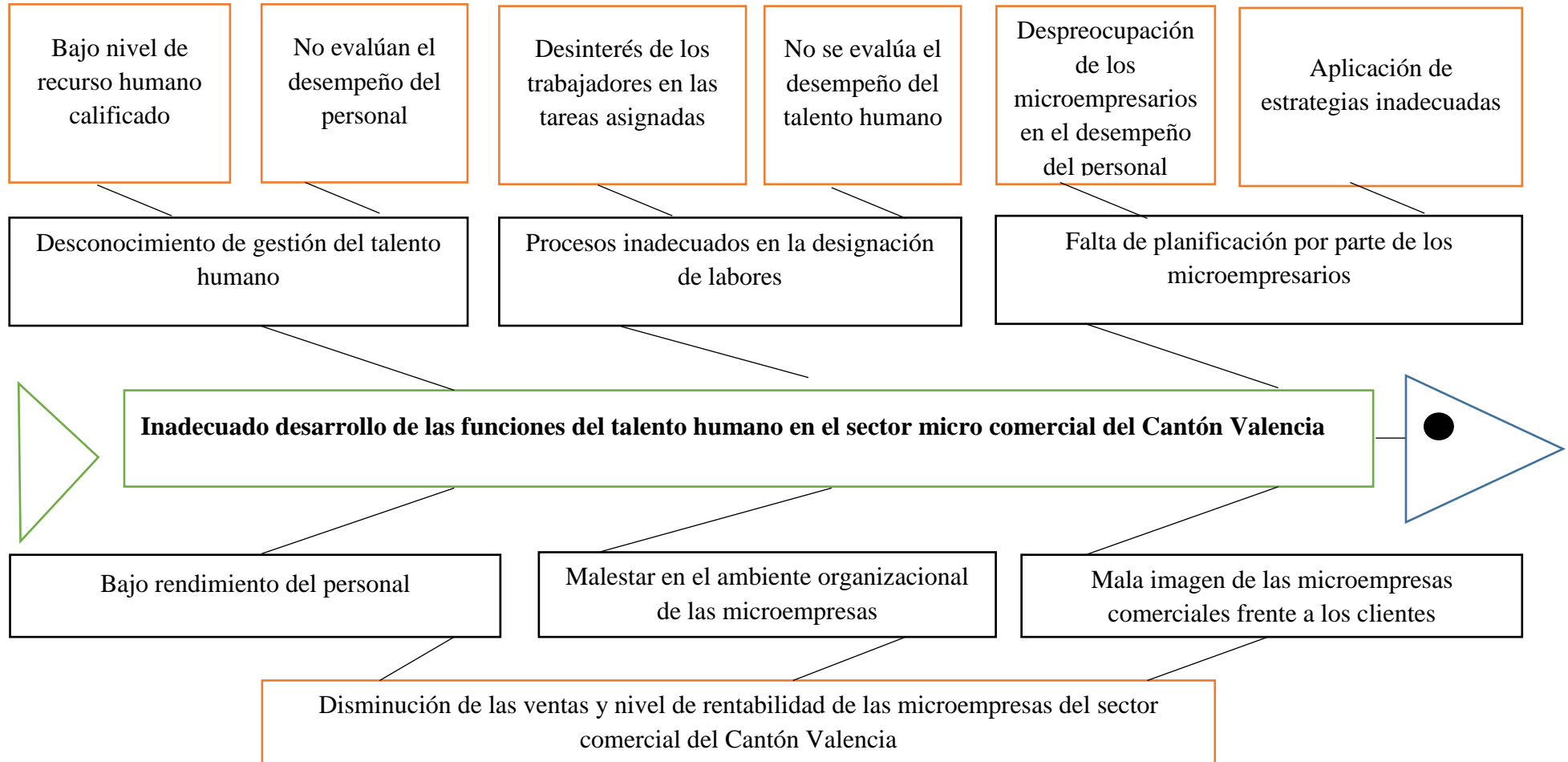
1. DATOS PERSONALES

<i>Nombres</i>	<i>Ludys Geomara</i>
Apellidos	Rojas Párraga
Lugar de Nacimiento	Quevedo
Cédula de Ciudadanía	050352752-5
Estado Civil	Soltera
Dirección Domiciliaria	La Maná Calle Eugenio Espejo y Malecon
Teléfonos	0989892538
Email	ludys.rojas5@utc.edu.ec

2. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Fiscal Mixta La Maná
Secundarios	Colegio Técnico Rafael Vásconez Gómez
Superior	Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 4. Matriz de causa y efecto



Anexo 5. Cantidad de empresas por sectores del Cantón Valencia, INEC, 2010

Sectores	Casos	%	Acumulado %
Manufactura	35	5.89	5.89
Comercio	334	56.23	62.12
Servicios	225	37.88	100.00
TOTAL:	594		100.00

Fuente: Censo económico, INEC, 2010.

Anexo 6. Formato de encuestas dirigidas al personal de las microempresas comerciales del Cantón Valencia



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Objetivo: Conocer sobre la situación actual de la evaluación del desempeño del talento humano en las microempresas comerciales del Cantón Valencia.

Para efectos de la realización de esta investigación es indispensable recopilar información; por tanto, solicitamos de la manera más comedida se digne contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

- Menos de 1 año
- 1 -5 años
- 6-10 años
- 11-15 años
- Más.....

2. Nivel de instrucción educativa:

- | | | | |
|------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Primaria | <input type="checkbox"/> | Completa <input type="checkbox"/> | Incompleta <input type="checkbox"/> |
| Secundaria | <input type="checkbox"/> | Completa <input type="checkbox"/> | Incompleta <input type="checkbox"/> |
| Superior | <input type="checkbox"/> | Completa <input type="checkbox"/> | Incompleta <input type="checkbox"/> |
| Posgrado | <input type="checkbox"/> | Completa <input type="checkbox"/> | Incompleta <input type="checkbox"/> |

3. Subraye su género

Masculino Femenino

4. Mencione el rango de su edad

De 16-20 años 35-39 años
21-24 años 40-44 años
25-29 años 45-49 años
30-34 años Más.....

5. ¿Mediante qué mecanismos ingresó a laborar en la microempresa?

Recomendaciones personales
Convocatorias a concursos méritos
Por grado de afinidad con el
propietario

6. ¿Qué medios utilizaron para su designación?

Pruebas psicológicas
Test de aptitud
Pruebas psicométricas

7. Usted cómo empleado qué tipo de seguridad social tiene:

Seguro del IESS
Seguro campesino
Seguro privado
No está asegurado

8. ¿Usted considera que su estado de salud es:

Excelente
Muy bueno
Buena
Malo

9. ¿Usted ha recibido capacitaciones de parte de la empresa; mencione la frecuencia?

Si
No

10. ¿Mencione la frecuencia de las capacitaciones?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

11. ¿En caso de haber contestado de manera positiva la pregunta anterior mencione en que área ha recibido la capacitación?

- Atención al cliente
- Contabilidad
- Marketing
- Otra.....

12. ¿Cuál de las siguientes opciones se aplica en la empresa para mejorar su rendimiento laboral?

- Incremento salarial
- Bonos económicos por desempeño
- Capacitaciones

13. ¿En la empresa que usted labora existe un sistema de evaluación del desempeño laboral; mencione la frecuencia?

- Si existe
- No existe
- Desconoce

Frecuencia:

Mensual		Trimestral		Semestral		Anual	
---------	--	------------	--	-----------	--	-------	--

14. ¿Si su respuesta es sí existe, mencione en que aspectos se ha evaluado su desempeño laboral?

- Personalidad y comportamiento
- Cumplimiento de trabajos encomendados
- Conocimiento técnico del trabajo
- Estabilidad emotiva
- Iniciativa
- Otro.....

15. ¿Cuál es el sistema de evaluación que se aplica en la microempresa que usted labora?

Mediante test

Mediante encuestas

Mediante entrevistas

Otros.....

16. ¿Mencione quién es el encargado de efectuar la evaluación del desempeño laboral?

Propietario

Administrador

Profesional externo

Otro.....

17. ¿Es reconocido y motivado su desempeño laboral?

Siempre

A veces

Rara vez

18. ¿Cree usted que la evaluación del desempeño es realizada para?

Mejorar el desempeño laboral

Reducir sueldo

Recortes de personal

19. ¿Cuándo usted encuentra un cliente exigente qué técnica aplica usted para satisfacer a ese cliente?

Mantener una línea de comunicación abierta

Describe las características del producto

Reaccionar con serenidad

Otro.....

20. ¿Cree que la aplicación de un sistema de evaluación del desempeño en la empresa mejoraría la prestación de servicios?

Si mejora

No mejora

Desconoce

21. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un sistema de evaluación en la microempresa que usted labora?

- Si
- No
- Talvez

Anexo 7. Formato de encuestas dirigidas a los propietarios de las microempresas comerciales del Cantón Valencia



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A PROPIETARIOS DE LAS MICROEMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIAL**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA
EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL
COMERCIAL DEL CANTÓN VALENCIA, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Objetivo: Identificar los procesos de evaluación que aplican los directivos para medir el desempeño del talento humano de las microempresas comerciales en el Cantón Valencia, provincia de Los Ríos.

Para efectos de la realización de esta investigación es indispensable recopilar información; por tanto, solicitamos de la manera más comedida se digne contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible; las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

1. ¿Tiempo de funcionamiento de la microempresa?

- 1-5 años
- 6-10 años
- 11 a 15 años

2. ¿Señale el nivel de formación o estudios?

- Primaria
- Secundaria
- Superior

3. Señale la cantidad de empleados existente en su microempresa:

Cantidad		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Género	Masculino										
	Femenino										
	Total:									

4. ¿En qué áreas considera que su personal debería estar más capacitado?

- Ventas
- Contabilidad
- Marketing
- Otro.....

5. Qué métodos de evaluación del desempeño del talento humano ha venido aplicando en su microempresa para identificar las debilidades de sus empleados?

- Mediante escalas gráficas
- Método de elección forzosa
- Método por competencias
- Método de 360°
- Método de autoevaluación
- Método de evaluación por resultados
- Otro.....

6. ¿Cuál de los siguientes aspectos se toma en cuenta en el proceso de evaluación efectuada en su microempresa?

- Subjetiva (opinión personal del evaluador)
- Objetiva (parámetros claros de evaluación)
- Combinación de los dos

7. ¿Mencione la técnica empleada para el proceso de evaluación del desempeño del talento humano de su microempresa?

- Test psicotécnicos
- Pruebas psicológicas
- Pruebas proyectivas
- Pruebas profesionales
- Otro

8. ¿Mencione cuál es la persona encargada del proceso de evaluación del desempeño al personal que labora en su empresa?

Propietario
Administrador
Profesional externo

9. ¿Cuenta su microempresa con una base de datos del proceso de evaluaciones del desempeño realizadas?

Si
No

10. ¿Cuál de las siguientes desventajas se presenta en su microempresa al efectuar el proceso de evaluación del desempeño del talento humano?

La evaluación puede intimidar o provocar resentimientos en el personal
Exige altos conocimientos técnicos
Para funcionar con eficacia se requiere de capacitación
Consume mucho tiempo
Otro.....

11. ¿Estaría dispuesto aplicar un modelo de evaluación para el desempeño del talento humano

Dispuesto
Poco dispuesto
Nada dispuesto

Anexo 8. Formato encuesta dirigida a los clientes de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN - LA MANÁ

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción del cliente en la prestación de servicios del talento humano de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia.

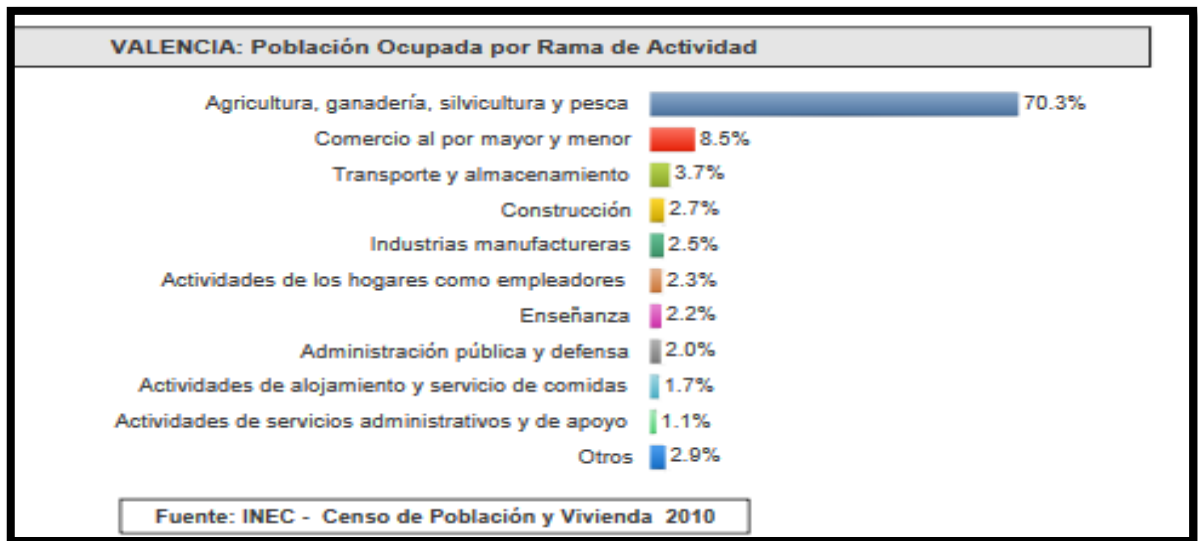
Compromiso: Con el propósito de efectuar la presente investigación es importante recopilar información, por tal motivo solicitamos su cooperación y responda las siguientes preguntas; para tal efecto las investigadoras nos comprometemos a guardar absoluta reserva sobre la información proporcionada.

Ponderación	Significado:
1	Excelente
2	Muy Bueno
3	Bueno
4	Regular

Objetivo 3.

INDICADORES	PONDERACIÓN			
	1	2	3	4
1. Calidad de precio vs. valor pagado				
2. Distribución adecuada de las áreas del expendio de los productos				
3. Limpieza del establecimiento				
4. Amabilidad de los empleados				
5. Rapidez para atender sus requerimientos comerciales				
6. Capacidad de los empleados para resolver problemas				
7. Cumplimiento del tiempo de entrega del producto				
8. Nivel de conocimientos técnicos de los empleados sobre los productos				
9. Actitud de servicio del talento humano de la microempresa				
10. Nivel de satisfacción en la compra				
11. Intención de volver a comprar en la microempresa				

Anexo 9. Población económicamente activa del Cantón Valencia



Anexo 10. Proyección de la población ecuatoriana por años calendario, según cantones

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES													
2010-2020													
	Código	Nombre de canton	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
126	1202	BABA	41.216	41.501	41.774	42.034	42.278	42.508	42.721	42.920	43.105	43.275	43.429
127	1203	IMONTALVO	25.009	25.400	25.789	26.173	26.552	26.927	27.296	27.661	28.019	28.372	28.720
128	1204	PUEBLOVIEJO	37.703	38.416	39.131	39.842	40.551	41.257	41.959	42.657	43.351	44.040	44.725
129	1205	QUEVEDO	179.370	182.855	186.349	189.834	193.308	196.769	200.217	203.650	207.064	210.461	213.842
130	1206	URDANETA	30.371	30.639	30.900	31.152	31.393	31.623	31.842	32.052	32.251	32.440	32.618
131	1207	VENTANAS	69.032	69.737	70.425	71.093	71.739	72.363	72.964	73.544	74.100	74.634	75.146
132	1208	VINCES	74.358	75.245	76.116	76.969	77.801	78.611	79.398	80.165	80.908	81.630	82.329
133	1209	PALENQUE	23.216	23.297	23.370	23.434	23.490	23.536	23.573	23.602	23.623	23.634	23.638
134	1210	BUENA FE	65.052	66.820	68.615	70.429	72.263	74.115	75.988	77.878	79.784	81.709	83.654
135	1211	VALENCIA	43.899	44.944	46.001	47.063	48.131	49.204	50.283	51.365	52.451	53.541	54.637

Anexo 11. Datos de microempresas del sector comercial del Cantón Valencia

La presente información trata sobre la cantidad de las microempresas del sector comercial del Cantón Valencia para el año 2017; la misma que fue proporcionada por el Departamento de Catastros del Ilustre Municipio del Cantón Valencia; cuyos datos condensados se presenta a continuación:

ACTIVIDADES	CANTIDAD
Abarrotes, comisariatos, confiterías	11
Piezas de vehículos, llantas y motos	13
Celulares y sus partes	7
Ventas de electrodomésticos	13
Ventas de bebidas alcohólicas, bebidas gaseosas	170
Compra y venta de productos agrícolas	37
Venta de aves, animales en pie, faenado, tercenos, pescados, pollos y mariscos.	49
Depósito y comercio de gas	9
Actividad de bazar y artículos en general	47
Prendas de vestir, boutique, calzados	88
Depósito de madera, mueblería	14
Ferretería, cerámica	17
Panadería	25
Farmacia	7
Funeraria	8
Librerías y copiadoras	29
Tienda, mini tienda	334
Ventas al por mayor	29
Otros	175
TOTAL:	1082

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del cantón Valencia, 2016.

