

Tipo de artículo: Artículo original

Gestión la información para analizar procesos administrativos que inciden al área de talento humano OPTISERVICES

Information management to analyze administrative processes that affect the human talent area OPTISERVICES

José Jorge Tualombo Tituaña ^{1*} , <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Rosa Mariela Pinela Pacheco ² , <https://orcid.org/0009-0000-3680-6856>

¹ Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: jose.tualombo@unesum.edu.ec

² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Correo electrónico: pinela-rosa6511@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: pinela-rosa6511@unesum.edu.ec

Resumen

Las empresas actualmente muestran anomalías en los procesos administrativos debido a que, no se ejecutan con eficacia, y eficiencia en los diversos cambios, haciendo énfasis para que los directivos o gerentes tomen decisiones óptimas donde ayuden a fortalecer el área de Talento Humano, con el propósito de ser rentables y exitosas. En el presente trabajo de investigación se propone evaluar los procesos administrativos con énfasis en el área de talento humano, de la Empresa OPTISERVICES E.C, en la Ciudad de Guayaquil. Para tal fin se realiza un análisis de la información que se almacena en Bases de Datos y se constata a través de entrevistas y encuestas, aplicadas al personal del área Talento Humano y Gerente de la Empresa, cómo es el rendimiento de los trabajadores, de acuerdo con los procesos administrativos que se desarrollan en el área referida. En los resultados se comprobó falta de gestión de talento humano en los procesos como; selección, inducción, capacitación, motivación, evaluación de desempeño. Además, se comprobó que, existe un déficit de capacitación que prestan los empleados, siendo el talento humano dentro de las empresas el activo más importante para cumplir los objetivos. Se destacan, inexactitudes en la Empresa OPTISERVICES E.C, en la Ciudad de Guayaquil.

Palabras clave: Talento humano; procesos administrativos; gestión de la información; desempeño laboral; toma de decisiones

Abstract

Companies currently show anomalies in administrative processes because they are not executed effectively and efficiently in the various changes, emphasizing that directors or managers make optimal decisions where they help strengthen the Human Talent area, with the purpose to be profitable and successful. In this research work, it is proposed to evaluate the administrative processes with emphasis on the area of human talent, of the OPTISERVICES EC Company, in the City of Guayaquil. For this purpose, an analysis of the information stored in Databases is carried out and it is verified through interviews and surveys, applied to the personnel of the Human Talent and Company Manager area, what the performance of the workers is like, according to with the administrative processes that are developed in the referred area. The results revealed a lack of human talent management in processes such as; selection, induction, training, motivation, performance evaluation. In addition, it was proven that there is a deficit in the training provided by employees, with human talent within companies being the most important asset to meet the objectives. Inaccuracies stand out in the Company OPTISERVICES EC, in the City of Guayaquil.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional**
(CC BY 4.0)

Keywords: *Human talent; administrative processes; information management; job performance; decision making*

Recibido: 08/06/2023

Aceptado: 23/09/2023

En línea: 09/10/2023

Introducción

El proceso administrativo y su incidencia en el área de Talento Humano en la Empresa OPTISERVICES E.C., periodo, 2021, destaca un alto nivel de desconocimiento sobre los procesos administrativos debido a la falta de capacitaciones, manual de funciones, es decir, no cuentan con un procedimiento claro al cual cada uno de los empleados puedan llevar a cabo. Concretamente, en el área de Talento Humano no se evidencia la responsabilidad de los administrativos dentro de sus funciones, y por ende no se cumple con la Planificación, Organización, Dirección y Control de acuerdo a sus cronogramas de actividades. Ello conduce a que no se contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la empresa e inclusive en una planificación eficiente.

En la actualidad, OPTISERVICES E.C., no cuenta con un proceso administrativo adecuado para posicionarse en el mercado con exactitud, mismo que ha sido provocado por el desconocimiento y desinterés de la citada empresa. Ello se ha reflejado en la poca asistencia de clientes, donde el propietario visualiza, de forma continua, que existe poco crecimiento con relación a la competencia, provocando ello que, no tenga un posicionamiento en el mercado, es decir que la internalización, no se contempla en la cita empresa.

La problemática referida, ha sido comprobada a través de un diagnóstico inicial y de datos de afluencia de clientes a OPTISERVICES E.C, los cuales son muy escasos. En este contexto, se fundamenta teóricamente desde la perspectiva de estudios relativos al análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A., ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas, realizado por López (2019) donde destaca la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la empresa. Dicho autor, analiza aspectos como incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico, influencia de la estructura organizacional en su segregación de funciones, efecto de la motivación en el desempeño del personal y la incidencia del control en la evaluación del desempeño laboral. Concluyendo dicho autor con que, la inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee.

Así también, señaló el citado autor que, en la actualidad la mayoría de las empresas miden la eficacia y eficiencia de los trabajadores que laboran dentro de estas, pero no notan que es el medio viable para lograrlo, por ende, radican en



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional**
(CC BY 4.0)

evaluar el rendimiento del personal, siendo responsables de la administración, por tanto, es necesario poseer un adecuado proceso administrativo, que permita la correcta planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la empresa. En este contexto, Rosero (2020) realiza un proyecto titulado; “*Propuesta de mejoramiento en procesos administrativos del área de talento humano en la ferretería CONSTRUPASTO 2020*”, que tuvo por objetivo de identificar los problemas en torno a los procesos administrativos relacionados con la selección, contratación y capacitación del personal, y concluyó destacando que:

Estructurar los procesos de selección, contratación y capacitación de personal va a permitir que la empresa contrate personas idóneas para cada cargo ofertado en el futuro, con el propósito de conformar un equipo de trabajo comprometido con la identidad corporativa de la empresa que conlleve al cumplimiento de los objetivos institucionales y metas comerciales en los tiempos previstos.

En este contexto, se logra entender que la administración no simplemente brinda efectividad al esfuerzo humano, sino que también contribuye en innovar el equipo de trabajo, instalaciones, productos y servicios, e inclusive a mejorar las relaciones humanas. Sin embargo, se reconoce la necesidad de reconocer que las empresas para llegar al éxito dentro del mercado dependen de una adecuada administración y por ende en sus procesos, involucrando los elementos materiales, financieros, humanos, entre otros que posea una entidad.

Lozano & Rojas (2021) identificaron el nivel de la percepción del Proceso Administrativo, en las dimensiones de percepción del proceso administrativo y de la gestión del talento humano. Dichos autores destacaron que, la gestión administrativa cumple un rol muy importante y debe ser llevada por personal calificado y especializado con el talento humano líder en planificación y organización, para que de esta manera sepa llegar a los trabajadores y puedan llegar a los objetivos sin ningún inconveniente, evitando conflictos institucionales con la comunidad. Es de suma importancia tener un evaluador en el sistema de control, que verifique el cumplimiento y haga recordar las actividades a cumplir dentro de la organización (Calero, 2020)

En relación a lo citado se determina que actualmente las personas están programadas a evaluar, porque toman decisiones para beneficio propio; así mismo en el ámbito laboral, donde cada día se tornan imprescindibles las acciones concernientes a medir los resultados que obtienen los diversos grupos de trabajo que conforman la organización. Por lo tanto, es necesario comprender que el desempeño del colaborador se ha convertido en un aspecto importante para la organización y ha evolucionado durante muchos años a medida que las empresas han evolucionado.

Proaño (2019) realizó un análisis interno y externo de la situación del Servicio Óptico, las empresas que brindan este servicio. Concretamente, basó su estudio en el proceso administrativo, para así determinar las debilidades y fortalezas,



como también las oportunidades y amenazas que son de mayor importancia dentro de la empresa. Este autor, concluyó que, la capacitación al personal es un factor que no se debe pasar por alto, ya que los servicios ofrecidos por la empresa reflejan la capacidad técnica y profesional de cada uno de los funcionarios, y se ve que hace falta que dichos funcionarios cuenten con los suficientes conocimientos para ofrecer mayor calidad en el servicio, esto, a través de capacitación constante, permitiendo así la efectividad en los procesos.

Por su parte, Cabezas y Brito (2021) refieren sobre la gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo que, la gestión del talento no es solo un simple término clave de recursos humanos, también se involucra estructuralmente con la contratación, administración, desarrollo y retención de los empleados más talentosos y excelentes dentro de cada organización. Aspectos que está en concordancia con los estudios de Abril (2018) donde se destaca que, la gestión del talento juega un papel vital en la estrategia empresarial, ya que gestiona uno de los activos organizacionales de mayor relevancia.

En este sentido, Barreto (2019) refiere que, el talento humano en un contexto internacional ha ido cobrando importancia a lo largo de los años, tanto para organizaciones privadas como públicas que buscan buenos resultados contando con las personas adecuadas para diferentes puestos y trabajos. En este sentido, el referido autor, destaca que, la gestión de recursos humanos no debe limitarse a las tareas administrativas, sino que debe buscar crear un ambiente de trabajo agradable que genere un sentimiento de pertenencia y compromiso entre todos los colaboradores de la organización.

Los estudios antes citados, se apoyan desde el contexto teórico en que, el proceso administrativo busca por medio de la planificación, la organización, ejecución, y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución” (Quiroa, 2020). Por su parte, Raffino (2020), destaca que, la administración, dependiendo de las perspectivas empleadas para estudiarla, y en líneas generales, comprende el análisis organizacional de grupos sociales, con un enfoque determinado hacia un objetivo concreto, con requerimiento de eficiencia y rendimiento.

Así también, teóricamente se evidencia que la administración sigue un propósito. En este sentido, un requisito de la administración es un objetivo, sea este implícito o enunciado específicamente, se refiere al logro específico. El éxito administrativo está comúnmente considerado como el grado hasta el cual se han logrado los objetivos (Terry, 2020).

López (2020) destaca que, el proceso administrativo contempla las etapas la planeación, organización, dirección y control de los recursos para así evitar imprevisiones a la hora de tomar decisiones importantes para lograr resultados efectivos y funcionar en lo sucesivo como un proceso de mejora. Epistemológicamente, autores como los que se destacan en la Tabla 1, refieren que, las empresas exitosas usan un proceso administrativo para administrar sus



actividades, ya que este proceso que consiste en planificación, organización, dirección y control son procesos que están sistematizados por los procesos necesarios para lograr lo que ofrecen.

Tabla 1. Epistemología de los procesos administrativo para administrar actividades en las empresas.

Autor/Fecha	Etapas	Descripción
Palacios (2020)	Planeación	Es una función administrativa básica que suministra los medios con los que los recursos humanos manejan los problemas de un ambiente complejo, dinámico y siempre constante.
Ballesteros (2020)	Organización	Organizar es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades planeadas en la empresa, para lograr el cumplimiento de los objetivos.
Sánchez (2020)	Dirección	Garantiza que los objetivos trazados de antemano se cumplan, lo cual significa lidiar con imprevistos, corregir sobre la marcha el funcionamiento de la organización y a menudo tomar decisiones estratégicas.
Schmidt (2018)	Control	El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden.

En base a la tabla 1, es preciso determinar que actualmente las empresas que alcanzan el éxito son por la cabalidad absoluta de emplear los procesos administrativos en sus diversas funciones, logrando la superación de la competencia, alcanzando sus objetivos, y cumpliendo los roles de vinculación con la comunidad a través de las obligaciones sociales. De acuerdo con lo descrito anteriormente, el proceso administrativo de ser aplicado en todas las empresas tanto públicas como privadas para el logro de sus objetivos planteados y para ello es necesario el trabajo y compromiso de quienes conforman la organización.

Por su parte, la gestión administrativa se fundamenta teóricamente porque es, un proceso importante en cualquier organización. Para llevarla a cabo de forma efectiva, eficiente y positiva se recurre a los procesos administrativos que son la planeación, la organización, la dirección y el control, fundamentados en una secuencia de ocupaciones destinados a asegurar el cumplimiento de las metas en la organización (Bravo, 2021).

Refiere el citado autor que, la gestión es el proceso que debería ser efectuado por una persona capaz de liderar, en esencia ya que de él es dependiente el incremento del comercio, o sea a medida que mejor sea la dirección se alcanza de manera inmediata la eficiencia y para eso quienes permanecen al mando de esa tarea, debería ser una persona competente que anime una y otra vez a sus colaboradores a brindar lo mejor de ellos.

Según Méndez (2019), es imprescindible que las reglas, políticas y/o actividades de cada proceso administrativo se aplique de forma efectiva y simple, y en línea con los objetivos de la empresa u organización. Para mantener la eficiencia del sistema y cumplir con los objetivos definidos, todo proceso administrativo debe evitar caer en redundancias de información. Canales y Huahualuque (2019) refieren que, la gestión administrativa, posee ventajas tales como:



- Marca la diferencia en el desempeño de las organizaciones.
- Ayuda a los gerentes a afrontar situaciones que cambian continuamente.
- La gestión administrativa ayuda a coordinar y enfocar los esfuerzos de los empleados en lo que es importante.

Para cualquier empresa, es muy importante mantener el orden de sus actividades y procesos internos, porque la organización y los resultados pueden guiar a la empresa hacia el éxito; detrás de las actividades y procedimientos también se preocupan por cumplir con las operaciones legales y las normas que disciplinan los negocios (Canales y Huahualuque, 2019). De igual manera, González et al. (2020), menciona que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo.

En cualquier circunstancia por la que atraviesan las empresas, la adecuada gestión de los procesos administrativos, permite la planificación estratégica y de esta manera la gerencia, podrá tomar decisiones en forma sistemática y ordenada; y, en cada instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios. Según Mendoza (2018) asegura que la gestión administrativa es la capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales.

En este contexto, se pone de manifiesto la teoría de gestión que, según Mosquera (2023), citando Anchundia (2019) describe cinco fases, como un enfoque esencial que todo auditor debe seguir, estas fases se muestran en la Figura 1.



Figura 1. Fases de la auditoría de gestión. **Fuente:** Mosquera (2023). **Modificado por:** Autores



Los citados autores refieren que, las fases de la auditoria de gestión son fundamentales dentro de las operaciones que realizan las empresas a nivel interno como externo, gracias al aporte de estos procesos se plantearía una guía de mejora bajo las recomendaciones necesarias para brindar un mejor servicio o darle mantenimiento al área de trabajo realizando así con éxito las actividades. De acuerdo con lo subrayado, en relación con los procesos administrativos, cabe destacar, entonces que, el talento humano desde el contexto teórico, se vislumbra como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Rojas & Vilchez, 2018).

Por su parte, Alles (2018) refiere que, el talento humano se refiere a las características y habilidades que permiten las actividades de una empresa. Está determinado por talentos que conforman el equipo de trabajo; estos talentos hacen referencia a las capacidades que tienen los colaboradores en virtud de los conocimientos, experiencias y actitudes que han sido adquiridas en la vida personal y profesional.

La gestión de personas o talento humano es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización con o sin fines de lucro, es aquí donde conviven las expectativas, necesidades, aspiraciones de desarrollo personal y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las entidades tendrán sostenibilidad y desarrollo (Navarro, 2019).

Así también, se comprende que, a través de una correcta gestión del talento Humano, es posible mantener satisfecho a los empleados y con ello se logra que se identifican en las empresas para direccionar a las personas, incluyendo actividades la cual deben desarrollarse de manera adecuada y ordenada contribuyendo al mejoramiento y crecimiento, así mismo aumentan el potencial que poseen los colaboradores. Por tal motivo en la Figura 2, se destaca la relación de la gestión de Talento Humano en los procesos administrativos, los cuales deben ser punto principal en todos los ámbitos del conocimiento empresarial.



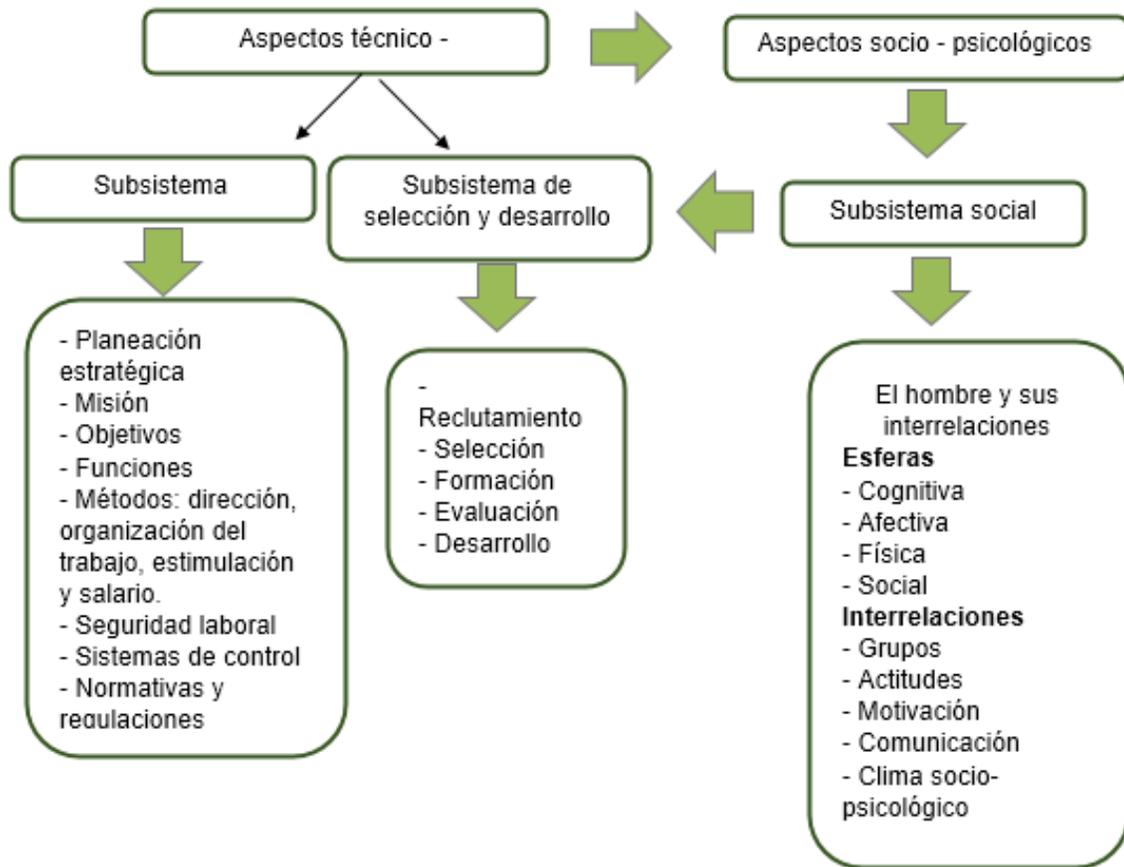


Figura 2. Relación de la gestión del talento Humano con los procesos administrativos. **Fuente:** Mosquera (2023)

De acuerdo con lo expuesto sobre Gestión del Talento Humano, se destaca el estudio de Naranjo (2018) el que refiere que, la gestión de talento humano permite a los gerentes desempeñar de mejor manera los procesos de contratación, de este modo se pueden obtener mejores resultados de la recuperación de puestos de trabajo y habilidades personales del talento humano de la empresa, así como la optimización de las condiciones de trabajo. Desde esta perspectiva, resulta indispensable para el buen funcionamiento de las empresas que se seleccione sólo a talento humano calificado, es decir, quienes cumplan con los requerimientos establecidos para cada puesto de trabajo (p.38).

Reviste significativa importancia, la Gestión de Talento Humano, en este contexto, Calle (2021) refiere que la gestión del Talento Humano en las organizaciones e instituciones públicas, son de vital importancia para lograr el éxito necesario. No obstante, dicho éxito, según el citado autor, amerita alinear los planes de gestión humana a los objetivos estratégicos del área de gestión talento humano; también, es importante establecer que las personas manifiesten un



sentido de pertinencia con una verdadera contribución que permita el logro de los objetivos establecidos en la organización (p.82).

Por su parte Zambrano (2019), argumenta que, el talento humano es un pilar fundamental en toda organización con respecto a la actividad productiva a la que se dedique, en los últimos tiempos varios investigadores se han dedicado a la tarea de desarrollar teorías sobre modelos de administración y gestión talento humano como medio para la solución de problemas y consecución de sus objetivos (p.23). En la Tabla 2, se concretan los seis procesos de la administración del talento humano, a tener en cuenta para el éxito organizacional y que los procesos administrativos estén a tono con lo que se planifica para con ello lograr la internacionalización requerida.

Tabla 2. Procesos de la administración del talento humano. **Fuente:** Zambrano (2019). **Modificado por:** Autores

Procesos de la Administración del Talento Humano					
Procesos para integrar personas	Procesos para organizar a las personas	Procesos para recompensar a las personas	Procesos para desarrollar a las personas	Procesos para retener a las personas	Procesos para auditar a las personas
Reclutamiento Selección	- Diseño de puestos - Evaluación del desempeño	Remuneración Prestaciones Incentivos	- Formación - Desarrollo - Aprendizaje - Administración del conocimiento	- Higiene y seguridad - Calidad de vida - Relaciones con los empleados y los sindicatos	- Banco de datos - Sistemas de información administrativa

Materiales y métodos

En el presente estudio se gestiona información para evaluar los procesos administrativos con énfasis en el área de talento humano, de la Empresa OPTISERVICES E.C, en la Ciudad de Guayaquil, para ello se utiliza una metodología centrada en los método cualitativo y cuantitativo. En virtud de ello, este proceso se direcciona en ser un instrumento teórico, brindando información precisa en relación con el estudio investigativo.

La gestión de la información, según a Woodman (1985) es considerada un proceso para la obtención de la información en función de tomar la decisión adecuada. Lo referido constituye un elemento útil para establecer los medios propicios en función de que las personas involucradas en la recolección, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información sea útil y propicia a transformación para con ella obtener mayor conocimiento del tema en cuestión (Amengual, 2018).

Según lo subrayado, se gestiona información contenida en Bases de Datos y documentos legales de la institución caso de estudio, para luego analizarla. Además, se aplicaron entrevistas y encuestas, al personal del área Talento



Humano y Gerente de la Empresa, en aras de conocer cómo es el rendimiento de los trabajadores, de acuerdo con los procesos administrativos que se desarrollan en el área referida.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos develaron falta de gestión de talento humano en los procesos como; selección, inducción, capacitación, motivación, evaluación de desempeño, dichos resultados fueron constatado en la entrevista al jefe de Talento Humano de la institución caso de estudio. Además, se comprobó que, existe un déficit de capacitación que prestan los empleados, siendo el talento humano dentro de las empresas el activo más importante para cumplir los objetivos.

Al respecto, se constató que un 71% de los encuestados, calificaron el desempeño del personal en un nivel medio por la poca capacitación y formación de personal; mientras con un 29% se califican en un nivel alto porque ejecutan sus actividades de acuerdo a las normativas de la empresa (Figura 3)

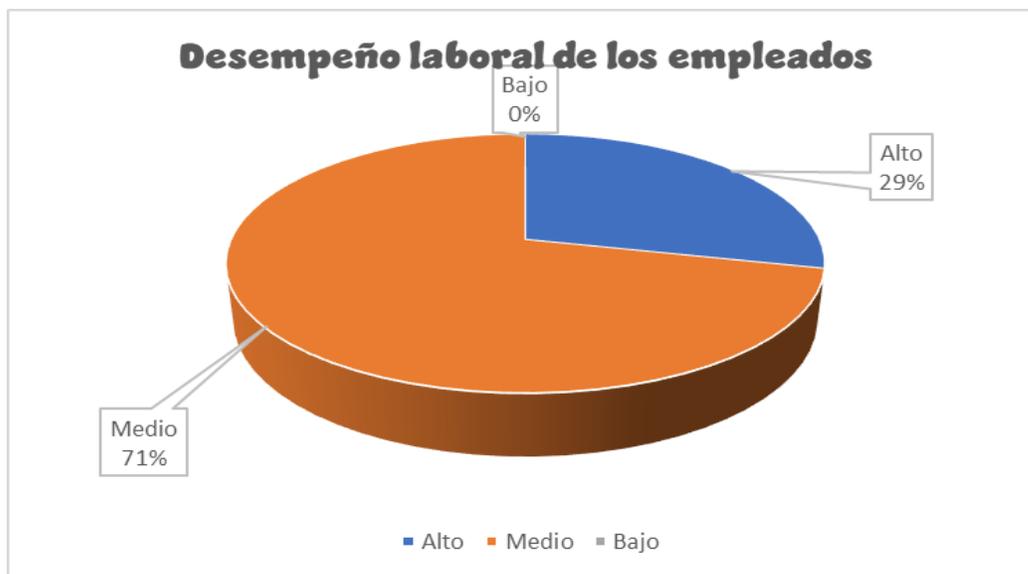


Figura 3. Comportamiento del desempeño del personal de acuerdo con la capacitación y formación que reciben. **Fuente:** Autores.

Se destacan, también inexactitudes en la Empresa OPTISERVICIOS E.C, en la Ciudad de Guayaquil, debido a que, las fases del proceso administrativo no son aplicadas debidamente en la entidad para aumentar la rentabilidad (Tabla 3).



Tabla 3. Fases del proceso administrativo. **Fuente:** Autores. Basado en la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa OPTISERVICES E.C.

Variable	Población	Porcentaje
Planificación	39	11%
Organización	211	60%
Dirección	42	12%
Control	58	17%
Ninguno	0	0%
Total	350	100%

Con la información gestionada, se analiza la incidencia de los procesos administrativos en el área de talento humano. Al respecto, se constató que la inexistencia de mecanismos de control y evaluación de rendimiento estimula la desmotivación laboral por parte de los empleados. Por lo cual se detectó que el 100% de los trabajadores indicaron que es necesario que se fortalezca el conocimiento de la fundamentación teórica y metodológica de los resultados obtenidos sobre los procesos administrativos y su incidencia en el área de talento humano para mejora continua de la empresa.

Los resultados de las encuestas aplicado a los 350 empleados de la Empresa OPTISERVICES E.C., son confrontados con los criterios de los diversos autores, acerca de los procesos administrativos y las incidencias visibles en el área de Talento Humano. En este sentido, se constató que, cuando los empleados respondieron a la interrogante en cuanto al conocimiento de los procesos administrativos se encontró inexactitudes; de los 350 encuestados 240 empleados saben las funciones que desempeñan los procesos administrativos dentro de la entidad con el 69%, mientras de los 110 encuestados con el 41% indicaron que no.

Los resultados obtenidos, se corresponde con los estudios de Palacios (2020) el que refiere que, la gestión administrativa del Talento Humano, representa un importante papel en las actividades realizada en la entidad, por la utilidad de herramientas y estrategias que fomentan el crecimiento eficiente no solo de la entidad sino en la satisfacción profesional del personal, dando como resultado un nivel óptimo en el desempeño laboral (p.1).

Sin embargo, para el pensamiento de Lozano & Rojas (2021) la gestión administrativa, representa para las empresas una herramienta muy importante en la oferta de un buen servicio, ya que se deben seguir procesos administrativos mediante el uso de técnicas gerenciales que permita convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades, dando como resultados una excelente gestión.



Así mismo, se comprobó, cómo es la gestión administrativa del talento humano Al respecto, el personal dio a conocer con un 100% que la gestión es correctamente empleada y están satisfechos con la labor que realiza el jefe del área. Sin embargo, la pregunta que causó controversia en relación a la pregunta anterior se concentra en que, si el departamento de Talento Humano emplea algún sistema de gestión que evalúe el desempeño de las actividades del personal que labora en la entidad, por lo cual, como resultado se detectó con el 54% que el Departamento de Talento Humano si emplea un sistema de gestión que evalúa el desempeño de los empleados; mientras con el 46% mencionaron los empleados que lo aplican a veces.

El talento humano requiere de procesos de guía que lo oriente en las necesidades de la organización a la que pertenecen, para que su labor aporte a la misión y visión institucional, de forma coordinada y que posteriormente se puedan sentir sus aportes en favor del desarrollo de la empresa y de la persona (Rosas, 2022). Así mismo, para el autor Crisón (2018) menciona que, la gestión del talento humano se convierte en un espacio efectivo de organización y establecimiento de principios entre el personal y las necesidades empresariales; en el que las responsabilidades tienen un radio de acción mayor y con impacto en el crecimiento organizacional.

Otras de las falencias encontradas en el departamento Talento Humano es la calificación de los empleados que laboran en dicha área con el 71% calificaron el desempeño del personal en un nivel medio por la poca capacitación y formación de personal; mientras con un 29% se califican en un nivel alto porque ejecutan sus actividades de acuerdo a las normativas de la empresa.

Conclusiones

Bajo el esquema de la teoría que fundamenta y las posiciones de diferentes autores, se concluyó con que, la identificación de los procesos administrativos del Talento Humano son de gran incidencia en el desempeño laboral, debido a que, la responsabilidad de la entidad está en formar un liderazgo en los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestas de manera conjunta para mejorar el desempeño laboral y la empresa se vuelva más competitiva.

Por su parte, se evidenció, teóricamente, epistemológicamente y en el diagnóstico realizado que el desempeño laboral está por debajo de lo esperado en la empresa OPTISERVICIOS E.C., factores como el nivel de conocimiento, experiencia y evaluación se genera un desajuste interno en la empresa, calificándose a los empleados en un nivel medio, provocando una descoordinación total en el desarrollo de las actividades en cada puesto de trabajo.

También, se corroboró que, la inexistencia de mecanismos de control y evaluación de rendimiento estimula la desmotivación laboral por parte de los empleados. Por lo cual se indicó que es necesario que, se fortalezca el



conocimiento de la fundamentación teórica y metodológica de los resultados obtenidos sobre los procesos administrativos y su incidencia en el área de talento humano para mejora continua de la empresa.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: José Jorge Tualombo Tituaña, Rosa Mariela Pinela Pacheco
2. Curación de datos: Rosa Mariela Pinela Pacheco
3. Análisis formal: José Jorge Tualombo Tituaña
4. Investigación: José Jorge Tualombo Tituaña
5. Metodología: José Jorge Tualombo Tituaña, Rosa Mariela Pinela Pacheco
6. Software: Rosa Mariela Pinela Pacheco
7. Validación: Rosa Mariela Pinela Pacheco
8. Visualización: Rosa Mariela Pinela Pacheco
9. Redacción – borrador original: José Jorge Tualombo Tituaña, Rosa Mariela Pinela Pacheco
10. Redacción – revisión y edición: José Jorge Tualombo Tituaña, Rosa Mariela Pinela Pacheco

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

Referencias

- ABRIL, M. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. Ambato MEGAGRAF. Obtenido de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- ALLES, M. (2018). Desarrollo del talento humano. Editorial Granica. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3073/1/Guevara%20Toala%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n.pdf>
- AMENGUAL, G. (2018). El concepto de experiencia: de Kant a Hegel. Tópicos. Revista de Filosofía de Santa Fe, 84(15), 5–30. <https://doi.org/10.14409/topicos.v0i15.7480>



- BALLESTEROS, T. (2020). Fundamentos de la Administración un enfoque Ecuatoriano. Quito. Obtenido de Universidad Central del Ecuador.
- BARRETO, J. (2019). Gerencia del talento humano: Estrategia para el desarrollo empresarial. Perú: Ediciones ACRIP. Obtenido de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9072/1/REP_SHARON.BOCANEGRA_FERNANDA_LEON_LA.GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.pdf
- BRAVO, B. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo- Manta. Obtenido de: Universidad Estatal del Sur de Manabí: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4523/1/Morales%20Ch%c3%a1vez%20Ver%c3%b3nica%20Elizabeth.pdf>
- CABEZAS, C., & BRITO, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. Polo del Conocimiento, 6 (11), 742-761. DOI: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- CALERO, J. (2020). Gestión administrativa y calidad de los servicios en La Municipalidad Provincial de Huaral, en el año 2015. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. : <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3143/TESIS%20Alegria%20Suzette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CALLE, V. (2021). Planificación estratégica aplicada al área de Talento Humano. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4671/1/Conforme%20Villafuerte%20Jonathan%20Steven.pdf>
- CANALES, J., & HUAHUALUQUE, W. (2019). Gestión Administrativa y su influencia en el Crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Peru SAC., en el periodo 2017. Perú. Obtenido de: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4665/1/Cede%C3%B1o%20Intriago%20Damaris%20Nicole.pdf>
- CRISÓN, P. (2018). Evaluación del Desempeño del Talento Humano y los Procesos Administrativos en Instituciones de Educación Superior. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28268/1/32%20GTH.pdf>
- GONZÁLEZ, R., VITERI, I., & IZQUIERDO, M. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- LÓPEZ, D. (2019). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas. Obtenido de:



<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=5488be536ec71c7aJmltdHM9MTY4NDgwMDAwMCZpZ3VpZD0yYmVmYzIxYy0zM2U0LTYwMjgtMWI1My1kMjExMzI0MzYxNjEmaW5zaWQ9NTE3Mw&ptn=3&hsh=3&fclid=2bfc21c-33e4-6028-1b53-d21132436161&psq=%e2%80%9cAn%c3%a1lisis+del+proceso+administrativo+y+su.pdf>

- LÓPEZ, D. (2020). Etapas del proceso administrativo. Quito: Universidad Central de Quito. Obtenido de: <file:///C:/Users/Nikole/Downloads/descarga%20articulos/TESIS%20ANDY.pdf>
- LOZANO, G., & ROJAS, A. (2021). Percepción del Proceso administrativo y de la Gestión del talento humano en la municipalidad del centro poblado el Milagro 2020. Obtenido de Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales.
- MÉNDEZ, Á. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar. Obtenido de: <file:///C:/Users/Nikole/Downloads/descarga%20articulos/TESIS%20ANDY.pdf>
- MENDOZA, M. (2019). Auditoria de Gestión. En M. F. Saltos, Auditoria de Gestión (pág. 86). Portoviejo: UTM Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Obtenido de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3530/1/PDF%20Tesis%20Freddy%20Toala%20Mise.pdf>
- MOSQUERA, M. (2023). Manuales de procedimientos. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- NARANJO, M. (2018). Análisis de la Gestión de Talento Humano, mercadeo y ventas en los microempresarios del Cantón Milagro y su incidencia en su crecimiento y desarrollo comercial. Obtenido de Universidad de milagro, facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4671/1/Conforme%20Villafuerte%20Jonathan%20Steven.pdf>
- NAVARRO, A. (2019). Talento Humano y su importancia en las organizaciones. Obtenido de <http://apthapi.org/2019/02/06/talento-humano/>
- PALACIOS, O. (2020). Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal 3. Ambato.
- PROAÑO, P. (2019). Diseño de la estructura administrativa de la Empresa Servicio Óptica. Obtenido de Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad de Ciencias Económicas y Negocios: https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/42365_1.pdf
- QUIROA, M. (2020). Administración. Economipedia. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- RAFFINO, M. (2020). Concepto de Administración. Obtenido de: <https://concepto.de/administracion/>



- ROJAS, R., & VILCHEZ, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús. Obtenido de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4447/1/Constante%20Pivaque%20Ariana%20Lisbeth.pdf>
- ROSAS, D. (2022). La gestión del talento humano y el proceso administrativo en los Gobiernos Locales, caso Municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020. Lima. Obtenido de El Centro de Altos Estudios Nacionales; Escuela de Posgrado.: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4671/1/Conforme%20Villafuerte%20Jonathan%20Steven.pdf>
- ROSETO, C. (2020). Propuesta de mejoramiento en procesos administrativos del área de talento humano en la. Obtenido de Universidad Santo Tomás. Administración de empresas: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29424/2020ChristianRoseroPabon.pdf?sequence=1&isAllowed=y.pdf>
- SÁNCHEZ, C. (2020). Dirección Administrativa. Quito.
- SCHMIDT, M. (2018). La función de control en las organizaciones, CEA.
- TERRY, G. (2020). Administración de empresas, teoría y práctica. Obtenido de [file:///C:/Users/Nikole/Downloads/TESIS%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OPERATIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCREDI%20SA%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Nikole/Downloads/TESIS%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OPERATIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCREDI%20SA%20(1)%20(1).pdf)
- WOODMAN, L. (1985). Information management in large organizations, B. CRONIN, Information management from strategies to action, Londres, ASLIB, ISBN 0-85142-193-8.
- ZAMBRANO, J. (2019). Diagnóstico de la gestión del Talento Humano en la Corporación fortaleza del valle para la mejora de los procesos administrativos. Obtenido de Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4671/1/Conforme%20Villafuerte%20Jonathan%20Steven.pdf>

