



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad educativa al servicio del pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y**

**SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA TRONCAL”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: LUCIA CAROLINA MORALES CALLE**

**DIANA JOSELYN TIÑIGAÑAY ZHUMI**

**DIRECTOR: ING. CARLOS PATRICIO ORELLANA ORELLANA PHD**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

**2025**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y**

**SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA TRONCAL”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA**

**EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: LUCIA CAROLINA MORALES CALLE**

**DIANA JOSELYN TIÑIGAÑAY ZHUMI**

**DIRECTOR: ING. CARLOS PATRICIO ORELLANA ORELLANA PHD**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

**2025**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – LA TRONCAL  
UNIDAD DE TITULACIÓN**

La Troncal, 24 de octubre del 2025.

**Sección:** UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES.

**Asunto:** Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación.

**Dr.**

**Fernando Orellana Orellana, PhD.**

**UNIDAD DE TITULACIÓN – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL.**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.**

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para deseárselo éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo de **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA TRONCAL”** desarrollado por **TIÑIGAÑAY ZHUMI DIANA JOSELYN** con cédula de identidad No **0302521075**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que hacemos de su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

**Atentamente.  
DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO.**



Ing. Carlos Orellana O.  
PhD  
Documento firmado  
digitalmente  
La Troncal - Ecuador

**Dr. Carlos Orellana O, PhD.  
TUTOR DE TESIS**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – LA TRONCAL  
UNIDAD DE TITULACIÓN**

La Troncal, 24 de octubre del 2025.

**Sección:** UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES.

**Asunto:** Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación.

**Dr.**

**Fernando Orellana Orellana, PhD.**

**UNIDAD DE TITULACIÓN – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL.**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.**

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para desearle éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo de **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA TRONCAL”** desarrollado por **MORALES CALLE LUCIA CAROLINA** con cédula de identidad No **0303005359**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que hacemos de su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

**Atentamente.**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO.**



Ing. Carlos Orellana O.

PhD

Documento firmado  
digitalmente

La Troncal - Ecuador

**Dr. Carlos Orellana O, PhD.**

**TUTOR DE TESIS**



**Declaratoria de Autoría y Responsabilidad**

Lucia Carolina Morales Calle portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0303005359. Declaro ser el autor de la obra: "La Gestión del Talento Humano para mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del Cantón La Troncal", sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, jueves 30 de octubre del 2025

F:  .....

Lucia Carolina Morales Calle

C.I. 0303005359



**Declaratoria de Autoría y Responsabilidad**

Diana Joselyn Tiñigañay Zhumi portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0302521075. Declaro ser el autor de la obra: **"La Gestión de Talento Humano para mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del Cantón La Troncal"**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, jueves 30 de octubre del 2025

F: 

Diana Joselyn Tiñigañay Zhumi

C.I. 0302521075

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser la fuente infinita de sabiduría, fortaleza y esperanza. Gracias por guiarnos en cada decisión, por acompañarnos en los momentos de dificultad y por permitirnos llegar hasta este logro que representa el fruto del esfuerzo, la fe y la perseverancia. Sin Su bendición, este sueño no habría sido posible.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento al Ing. Fernando Orellana, Director de la Carrera de Administración de Empresas, por su liderazgo, apoyo y compromiso con la formación profesional de los estudiantes. De manera muy especial, expresamos nuestra gratitud al Ing. Carlos Orellana, tutor de tesis, por su paciencia, orientación constante y sabios consejos que guiaron cada paso de esta investigación.

Agradecemos también al Ing. William Vicuña, por su acompañamiento durante el desarrollo del proyecto, por compartir su experiencia, conocimientos y por su amabilidad al brindarnos su ayuda cada vez que la necesitamos.

A nuestros compañeros de curso, por su amistad, apoyo y alegría compartida, que hicieron de esta etapa un camino lleno de aprendizajes y recuerdos que llevaremos siempre con cariño.

Finalmente, este trabajo se realiza con profundo amor y gratitud hacia nuestras familias: a nuestros padres, hermanos y abuelos, por ser fuente de alegría, compañía y motivación; y a nuestros tíos y amigos, por sus palabras de aliento y comprensión en los momentos más exigentes.

## Dedicatoria

A Dios, por haber sembrado en mí el deseo de superarme, por ser mi fuerza en los momentos difíciles y por no dejarme desmayar cuando el camino se tornaba complicado.

A mi padre Lenin Morales, por sus palabras de aliento y apoyo incondicional aun desde la distancia; y a mi madre Martha Calle, mi mayor orgullo y la persona que ha estado conmigo en cada paso de este camino. Gracias por tu amor incondicional, por tus abrazos que siempre calmaron mis miedos y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Has sido mi fuerza en los días difíciles y mi refugio cuando necesitaba paz. Todo lo que soy y lo que he logrado te lo debo a ti, a tu esfuerzo silencioso, a tus desvelos y a la manera en que me enseñaste a no rendirme. Este logro es tan tuyo como mío, porque sin tu amor y tu ejemplo, yo no habría llegado hasta aquí.

A mis abuelitas Martha y Lucía, por su ternura, respaldo y oraciones que siempre me acompañaron. A mis hermanos Lenin y Mateo, por su apoyo, su alegría y por ser una parte esencial de este sueño cumplido.

Y de manera muy especial, con todo mi amor y gratitud eterna, dedico este logro a mi ser de luz, mi **abuelito Jorge Raúl Calle Palacios**, quien ha sido la fuerza y el corazón que siempre me impulsó a seguir adelante. Gracias por creer en mí, por brindarme las oportunidades que hicieron posible mi educación y por seguir guiándome espiritualmente, aun desde el cielo. Fuiste quien confió en mi futuro cuando apenas comenzaba, quien me apoyó con su esfuerzo, sacrificio y amor infinito. Aunque no estés físicamente, sé que me acompañas en cada paso y sonrías orgulloso al verme cumplir lo que juntos soñamos, dejando en mí una huella imborrable de tu amor y tu ejemplo.

Lucia Carolina Morales Calle

## Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, mi fuerza y mi refugio en cada paso de este camino. Gracias por bendecirme con sabiduría, paciencia y fortaleza para alcanzar esta meta tan anhelada, por iluminar mis días de duda y darme la confianza de seguir adelante cuando todo parecía difícil.

A mi familia, por ser el pilar fundamental de mi vida y el motivo que me inspira a superarme cada día. A mi padre **Manuel Tiñigañay**, por su cariño y apoyo constante a pesar de la distancia, por sus palabras de ánimo que siempre me recordaron que los sueños se logran con esfuerzo y fe. A mi madre **Elvia Zhumi**, gracias por ser mi refugio en los momentos de duda, por tus abrazos que sanaban mis miedos y por tus palabras que siempre encendían en mí la esperanza. Tu amor incondicional, tus desvelos y tus sacrificios silenciosos son la base sobre la que he construido cada uno de mis sueños.

A mis hermanos **Rolando, Wilson, Tania, Darwin y Jhon**, por su compañía, comprensión y por ser una parte esencial de mi crecimiento personal. Cada uno, con su amor y apoyo, ha contribuido a que este logro sea posible.

También dedico este logro a una persona muy especial que marcó mi vida con su apoyo, sus consejos y su cariño.

A todos ellos, dedico este logro con el corazón lleno de gratitud y cariño. Por haber creído en mí, por acompañarme en los momentos difíciles y por compartir conmigo cada paso de este camino. Este triunfo les pertenece también.

Diana Joselyn Tiñigañay Zhumi

## Resumen

La investigación analiza la relación entre la gestión del talento humano, la productividad y la sostenibilidad en el sector comercial del cantón La Troncal; a partir de que, muchas empresas enfrentan limitaciones en la administración del talento humano, reflejadas en la rotación de personal, escasa capacitación y débil liderazgo, lo que repercute directamente en la productividad y el desarrollo sostenible de sus operaciones. Para el estudio se aplicó un enfoque mixto, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental de tipo transversal; la recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas aplicadas a 119 establecimientos comerciales y entrevistas semiestructuradas dirigidas a propietarios y gerentes, con el fin de obtener una visión integral sobre las prácticas de gestión del talento humano.

Los resultados evidenciaron que la gestión del talento humano influye positiva y significativamente en la productividad ( $r=0,608$ ) y sostenibilidad ( $r=0,712$ ), validando la hipótesis planteada; entre las prácticas más consolidadas se destacan la comunicación interna, el liderazgo y la motivación; mientras que las áreas menos fortalecidas se relacionan con la sostenibilidad ambiental y la reducción de costos improductivos. Se propone estrategias orientadas a mejorar la gestión del talento humano y promover prácticas sostenibles dentro de las empresas; la investigación concluye que una adecuada gestión del talento humano constituye un eje esencial para alcanzar mayores niveles de productividad y sostenibilidad en las empresas comerciales de La Troncal.

*Palabras clave:* Gestión del Talento Humano, Productividad, Sostenibilidad, Liderazgo y Cultura Organizacional.

## Abstract

This research examines the relationship among human talent management, productivity, and sustainability in the commercial industry of La Troncal Canton. Many companies face limitations in managing human resources, reflected in high employee turnover, limited training, and weak leadership—factors that directly affect productivity and the sustainable development of business operations. The study employed a mixed-methods approach with a descriptive-correlational scope and a non-experimental, cross-sectional design. Data were collected through structured surveys administered to 119 commercial establishments and semi-structured interviews with owners and managers, aiming to provide a comprehensive view of human talent management practices.

The findings revealed that human talent management has a positive and significant influence on productivity ( $r = 0.608$ ) and sustainability ( $r = 0.712$ ), validating the proposed hypothesis. Among the most consolidated practices, internal communication, leadership, and motivation stand out, whereas the least developed areas are related to environmental sustainability and the reduction of unproductive costs. The study proposes strategies aimed at enhancing human talent management and promoting sustainable business practices. It concludes that effective human talent management is a key driver for achieving higher levels of productivity and sustainability within the commercial enterprises of La Troncal.

Keywords: Human Talent Management, Productivity, Sustainability, Leadership, Organizational Culture.

## Índice de contenido

|  |    |
|--|----|
| Índice de contenido .....  | 12 |
| Introducción.....  | 15 |
| Capítulo 1 .....   | 16 |
| 1. Planteamiento del problema .....  | 16 |
| 1.1 Antecedentes y contextos del problema a estudiar .....                           | 16 |
| 1.1.1 Hechos reales que contextualizan la problemática .....                         | 17 |
| 1.1.2 Causas y consecuencia de la problemática.....                                  | 25 |
| 1.1.3 Mapa conceptual del planteamiento del problema .....                           | 26 |
| 1.2 Preguntas de investigación .....   | 26 |
| 1.2.1 Pregunta General .....   | 26 |
| 1.2.2 Preguntas Específicas .....  | 26 |
| 1.3 Objetivos de investigación .....   | 27 |
| 1.3.1 Objetivo principal.....  | 27 |
| 1.3.2 Objetivos secundarios.....   | 27 |
| 1.4 Justificación.....   | 28 |
| Capítulo 2 .....   | 29 |
| 2. Marco Teórico .....   | 29 |
| 2.1 Antecedentes teóricos .....  | 29 |
| 2.1.1 Teorías de Productividad:.....   | 29 |
| 2.1.2 Investigaciones aplicadas: .....   | 34 |
| 2.1.3 Teorías de Sostenibilidad: .....   | 36 |
| 2.1.4 Investigaciones aplicadas: .....   | 41 |
| 2.2. Relación teórica de la variable dependiente con la independiente .....          | 42 |
| 2.3 Justificación teórica de la variable independiente.....                          | 43 |
| 2.3.1 Investigaciones aplicadas: .....   | 48 |
| 2.4 Modelo gráfico propuesto .....   | 50 |
| 2.5 Hipótesis de prueba .....  | 50 |
| 2.6 Cuadro de relación entre objetivos, preguntas de investigación e hipótesis ..... | 51 |

|   |    |
|---|----|
| Capítulo 3 .....  | 52 |
| 3. Metodología.....   | 52 |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación .....   | 52 |
| 3.2. Unidad de análisis .....   | 53 |
| 3.2.1 Metodología de recolección de datos. ....   | 54 |
| 3.2.2 Técnicas de recolección de Datos. ....  | 54 |
| 3.2.3 Instrumento de recolección de datos .....   | 55 |
| 3.2.4 Procedimiento para la Recolección de datos.....                                   | 56 |
| 3.3 Población y Muestra .....   | 57 |
| 3.3.1 Población.....  | 57 |
| 3.3.2 Muestra .....   | 57 |
| 3.4 Estrategia de aplicación .....  | 58 |
| 3.5 Operacionalización de las variables .....   | 59 |
| 3.6 Prueba de confiabilidad del instrumento a partir de la prueba piloto: Alpha de..... | 61 |
| Cronbach .....  | 61 |
| 3.7 Instrumento de Medición .....   | 62 |
| 3.8 Escala de medición.....   | 64 |
| Capítulo 4 .....  | 65 |
| 4. Análisis de resultados.....  | 65 |
| 4.1 Perfil del encuestado.....  | 65 |
| 4.1.1 Análisis de fiabilidad del instrumento.....                                       | 68 |
| 4.2 Análisis estadístico .....  | 68 |
| 4.2.1 Análisis de preguntas abiertas de la entrevista (Ver anexo 2) .....               | 69 |
| 4.3 Análisis estadístico .....  | 76 |
| 4.3.1 Prueba de hipótesis: .....  | 76 |
| 5. Propuesta de la investigación: .....   | 82 |
| 5.1 Modelo de la propuesta .....  | 82 |
| 5.2 Esquema de la propuesta.....  | 84 |
| 5.2.1 Esquema de la propuesta.....  | 87 |

Conclusiones y recomendaciones..... 90

Anexos..... 92

## **Introducción**

El sector o área comercial en La Troncal es uno de los importantes motores de progreso económico local, aunque enfrenta limitaciones en la gestión del talento humano que afectan la producción y la sostenibilidad de los negocios. Problemas como la rotación de personal, la falta de aprendizaje, la escasa valoración del ejercicio y un clima laboral poco favorable reducen la competitividad de las empresas y limitan su proyección a futuro.

La gestión del talento humano se considera un factor importante, ya que accede ordenar las destrezas del personal con los objetivos organizacionales, fortaleciendo la producción y fomentando prácticas razonables en el contorno ambiental, económico y social. Cuando se implementan métodos adecuados de capacitación, motivación, liderazgo y evaluación, las empresas consiguen gran eficiencia, compromiso del personal y mejores resultados.

En este contexto, la investigación analiza cómo la gestión del talento humano incide en la productividad y sostenibilidad del sector comercial en La Troncal. Para ello, el Capítulo I presenta el planteamiento de la problemática, los objetivos y la justificación del estudio; el Capítulo II desarrolla el marco teórico el cual sustenta el estudio; el Capítulo III muestra la metodología aplicada; y el Capítulo IV recoge y analiza los hallazgos recopilados en base a indagaciones y entrevistas efectuadas en los negocios comerciales del cantón.

## **Capítulo 1**

### **1. Planteamiento del problema**

#### **1.1 Antecedentes y contextos del problema a estudiar**

A nivel nacional, el comercio ha sido parte de los principales procesos de actividades económicas en el país donde ha aportado de gran forma a la generación de fuentes de empleo, no obstante, se evidencia que el 65% de este trabajo ha generado un crecimiento en la actividad comercial la cual pertenece al subempleo, por lo tanto, el nivel de determinación del comercio sobre el desarrollo económico del país ha aumentado a un 77% (Campoverde Alava, 2023).

Según Urdaneta et al., (2021) el 28% de las PYMES se localizan en el área de comercio, mientras que el 53% se ubican en el área de servicios, sin embargo, a pesar de que el sector servicios concentra un mayor número de empresas, el comercio representa el 49% del mercado, frente al 12% correspondiente a los servicios. Esto evidencia una mayor participación económica del comercio dentro del sector terciario. De lo antes expuesto, se concluye que el 81% de las PYMES se las localiza en el área terciaria de la economía, lo que irradia la importancia en el área comercial del país, tanto en requisitos de generación de ocupación como de tributo al Producto Interno Bruto (PIB).

La gestión del talento humano es el eje concluyente del progreso colectivo, ya que los colaboradores son evaluados mediante el ejercicio laboral y la producción. En el consejo de protección de los derechos, se evidencian fortalezas y debilidades en los métodos de gestión del talento humano que incurren directamente en la producción y ejercicio laboral. Se expone un plan de adelanto que origine la contribución entre conjuntos y brinde una vigilancia de calidad a la

población, con el fin de aumentar el servicio y la producción en favor de los habitantes de La Troncal (Solís Granda & Ronquillo Solis, 2022).

### **1.1.1 Hechos reales que contextualizan la problemática**

En el cantón La Troncal, el sector comercial se ha consolidado como un motor económico clave para la generación de empleo y dinamismo local. No obstante, muchas de sus empresas enfrentan serias dificultades relacionadas con la gestión del talento humano.

#### ***Gestión del Talento Humano:***

Se basa en ser uno de los recursos más importantes en el proceso de la organización lo cual permite establecerlo como un proceso distinto de los competidores dentro del mercado, desde hace varios periodos, la capacidad del personal y el aporte relevante al alcanzar los propósitos institucionales es lo que accede a la industria para optimizar a la producción se basa en el resultado acorde a la producción lo cual aumenta de forma estable durante un corto y largo periodo ( Díaz Muñoz & Quintana Lombeida, 2021, pág. 3)

Ramírez et al, (2019) en su investigación nos indica que:

“Durante los primeros años determinan que el alcance pertinente sobre las actividades que se realiza por parte del personal, teniendo un proceso inalterable a pesar del proceso de organización lo cual ha sido modificado desde una perspectiva estratégica durante los últimos años” (pág. 2).

Uno de los itinerarios más relevantes en la gestión del talento humano es la rotación del personal, por esta razón Centena y Gonzáles mencionan que:

El proceso de rotación de trabajadores es uno de los procesos más importantes dentro del área de gestión humano en una empresa, debido a que se determina como un promedio de personas dentro de la organización que han abandonado los lugares de trabajo en base a la misma cantidad que existen dentro de la empresa, todo se lo establece mediante un determinado periodo. (pág. 4)

La adecuada rotación se puede suscitar en dos procesos diferentes, donde las remuneraciones y posibilidad del desarrollo que no son atractivos para el empleado, a pesar de que son contradictorio hay una gran oportunidad generalizada en tener un puesto laboral. (...) (Centeno & González, 2020, pág. 3)

Sin embargo, también se involucra la limitada oferta de capacitación y desarrollo por falta de las empresas.

La adecuada capacitación del talento humano permite tener un nuevo aporte a los empleados no solamente se basa en un tema relevante, sino, en general lo que puede verse de una forma pertinente en la empresa, esta es una de las fuentes que se atraviesa dentro de la empresa la que genera mayormente ingresos y permite ayudar a los empleados que estén informados sobre las situaciones de la empresa y los acontecimientos a diario tener el conocimiento más amplio acerca de un tema relevante dentro de un rol de la misma empresa ayuda a mejorar la función laboral (Obando P. , 2020, pág. 6)

Hidalgo et al; (2020) nos sugieren lo siguiente:

En este aspecto es más relevante contar con procesos de capacitación debido a que permite mejorar el criterio reflexivo en cuanto a la gestión del talento humano con el propósito de mejorar las acciones y teniendo en cuenta las realidades por la cual atraviesa la empresa lo que se

corresponde a tener que mejorar la búsqueda de productividad y la calidad de los valores las cuales mejoran la complacencia del beneficiario (pág. 10).

La deficiencia en los métodos de valoración del ejercicio genera consecuencias negativas en la gestión del talento humano, esto no accede a identificar las fortalezas y debilidades del personal.

La valoración acorde al desempeño laboral es uno de los instrumentos más significativos que es requerido para el progreso esencial dentro de una compañía y la adecuada ejecución de los procesos y reglamentos establecidos en una empresa para que esto proceda de forma indispensable es necesario tener una adecuada capacitación que corresponda a las áreas y dependencias que se gestiona en base al alcance de los procesos institucionales (Durán A. , 2021, pág. 6)

La valoración del ejercicio laboral permite al administrador del área de talento humano valorar de forma sistemática cómo se están desempeñando los colaboradores, identificando tanto fortalezas como debilidades en el cumplimiento de sus funciones. Esta información es clave para verificar si se están alcanzando los patrones de calidad determinados y para decidir si se requiere capacitación adicional, incentivos o ajustes en los procesos. Por ello, este tipo de evaluación se cambia en un instrumento fundamental, ya que contribuye al fortalecimiento competitivo de la organización en el mercado actual. (Durán A. , 2021)

Otro factor es el bajo nivel de motivación y clima laboral, esto interviene de forma directa en la incitación, el ejercicio y la productividad del personal. Un mal manejo del mismo puede generar conflictos, desmotivación y altos niveles de rotación laboral. Para una mejor interpretación Fiallo, Alvarado et al; (s/f) nos dice que:

“El clima organizacional se establece en el contexto real entre los miembros de la organización lo cual se encuentran vinculados en el valor de incitación de los practicantes donde se exterioriza de forma determinada las pertenencias motivacionales del entorno de la organización” (pág. 4).

En todo este contexto la comunicación organizacional y el liderazgo cobran especial relevancia.

Fontalvo y Quejada et al; (2011) nos indican que: “Actualmente la comunicación dentro de una organización se ha transformado en un aspecto importante para la empresa hasta el punto de llegar a un proceso de planificación es necesario que este componente es esa una gran incidencia de acuerdo a las operaciones y los recursos necesarios” (pág. 7).

La interacción dentro de una empresa desempeña un papel fundamental en las relaciones humanas. Las personas, por su propia naturaleza, necesitan interactuar con otras para satisfacer sus necesidades emocionales y sociales, lo cual se logra mediante distintos canales comunicativos. Sin embargo, un mensaje mal formulado o empleado incorrectamente puede generar efectos negativos como apatía, desconfianza, enojo, falta de interés o desmotivación. Por ello, los resultados de esta investigación ofrecerán recomendaciones útiles para provocar un contexto profesional adecuado y optimizar la comunicación dentro de la organización. (Coello & Játiva, 2023, pág. 26)

El liderazgo se lo considera como una capacidad para poder guiar motivar e influir a un legado de individuos para alcanzar un designio en común. Por tal motivo estos autores lo definen como:

El líder como parte de un proceso orientador es el que evidencia el camino para los empleados donde se proporciona una asistencia y los recursos determinantes para que no se pierda

o se dispersen dentro de un proceso configurando así la perspectiva de un contexto más actualizado dentro de una empresa. (Vázquez, Bernal, & Liesa, 2014, pág. 5)

Estas deficiencias generan una señal directa en la producción de los participantes y limitan el desarrollo de prácticas sostenibles, tanto en términos económicos como sociales y ambientales. Mejorar la gestión del talento humano se vuelve fundamental para que los comercios sean más competitivos, rentables y resilientes a largo plazo.

### ***Productividad en el área comercial:***

Se ha transformado en una antelación importante para las ordenaciones que buscan conservar su competitividad en un medio cada vez más dispuesto y riguroso. En este sentido, se concibe como la cabida de una compañía para utilizar de manera eficiente sus recursos en la adquisición de servicios y bienes destinados al mercado, maximizando los resultados obtenidos a partir del mínimo posible de insumos. Así lo expresan Ramírez et al. (2022), quienes destacan que la productividad constituye un eje fundamental para garantizar la permanencia y crecimiento empresarial.

En el contexto de La Troncal, donde el sector comercial se ha establecido como uno de los sustentos económicos, optimizar los niveles de producción establece no solo una necesidad operativa, sino una situación necesaria para alcanzar competitividad razonable.

Según Marvel et al. (2011), entre los factores determinantes que influyen en la productividad destacan tres especialmente relevantes: el cumplimiento de metas, el ejercicio colectivo o individual, y la reducción de costos laborales improductivos. Estos compendios no maniobran de modo solitario, sino que se articulan de forma integral en el contexto de una gestión importante.

El desempeño de propósitos dentro de una empresa no solo permite evaluar el avance hacia los objetivos, sino que también actúa como una herramienta para ordenar los bríos propios y colectivos con la visión y misión empresarial. La gestión que realiza el área de talento humano se trata de entender los métodos para poder desplegar, analizar, atraer y originar que los empleados puedan alcanzar los propósitos establecidos dentro de la empresa. En palabras de Diaz et al. (2021), este enfoque permite vincular el accionar de los colaboradores con el rendimiento organizacional, promoviendo una cultura de logro y responsabilidad.

Como lo determina (2020) la organización y la aplicación de procesos objetivos alcanzables no solamente se basa en orientar las decisiones, sino que, permite la motivación de los empleados desde una perspectiva ejecutada cuando el empleado comprende el objetivo del rol dentro de la organización y tiene en cuenta los indicadores, por lo que se espera un mayor compromiso dentro de su labor buscando así optimizar su desempeño por ende es importante establecer propósito con criterios los cuales convierten en la práctica en una mayor productividad.

El desempeño laboral es un relevante factor que posee una incidencia directa en la producción esto se evidencia en la extensión particular dentro de una organización. En cláusulas individuales, se describe al nivel en que un empleado realiza sus funciones de manera eficiente, considerando su nivel de conocimientos, habilidades técnicas, compromiso y actitud hacia el trabajo. Por otro lado, el desempeño colectivo hace alusión al conjunto de esfuerzos coordinados entre los distintos miembros del equipo para alcanzar los objetivos organizacionales (González García & Vilchez Pirela, 2021).

La sinergia dentro de los procesos personales y la dinámica colectiva genera hallazgos superiores cuando existe un medio empresarial que promueve el sentido de pertenencia y colaboración en este aspecto Ganga Contreras & Villacís Moyano (2018) determina que los

factores como la motivación personal y la cohesión colectiva posee de forma directa un efecto que mejora el rendimiento empresarial lo cual se convierte en unos niveles de gran producción.

En cuanto a los costos de los aspectos improductivos como la rotación entre personal el ausentismo y el bajo rendimiento se va a hacer un problema relevante para lograr los propósitos de la producción, una gestión eficiente dentro del área de recursos humanos permite reducir los costos en base a la aplicación de normas que se orienten a mejorar los patrimonios el reconocimiento y el aprendizaje continuo como lo determina Álvarez (2021) la gestión estratégica dentro del área de talento humano es una herramienta importante para atravesar cualquier tipo de problema empresarial.

Según, Prada et al. (2020) recalca la aplicación de normas enfatizadas en la eficacia y el progreso del talento no solamente disminuye los costos innecesarios, sino que permite aumentar el nivel del adeudo del personal al disminuir los rasgos de ausentismo se optimiza la retención del personal y aumenta el desarrollo personal alcanzando así un efecto acumulativo que desarrolle la productividad dentro de la organización.

### ***Sostenibilidad en el sector comercial:***

La sostenibilidad y la productividad son comprendidas como áreas interdependientes no solamente se sitúa en optimizar la producción, sino que las organizaciones lo hacen bajo enfoque donde se garantizan el periodo respetando el equilibrio monetario y todo aspecto en general, este tipo de argumento de la gestión área de recursos humanos rescata un rol importante que conlleva el motor a un desarrollo empresarial de forma sostenida (Santander-Salmon, 2023).

La sostenibilidad desde el aspecto económico se vincula de forma directa con la capacidad organizacional para alcanzar la rentabilidad en un tiempo determinado disminuyendo los

desperdicios y mejorando los recursos los cuales se acopla a las variaciones del medio. Según Arias et al., (2025) determina que el liderazgo y la gestión de recursos humanos son procesos determinantes en la sostenibilidad económica que influye de forma positiva en la resiliencia empresarial en los procesos de innovación este tipo de planificación del área de recursos humanos como una perspectiva a mayor plazo permite optimizar la producción y tener como consecuencia mejorar los procesos de renta en las empresas.

En base a la sostenibilidad social se determina el respeto en base a los derechos de los empleados la promoción de un ambiente de trabajo óptimo basado en la justicia este argumento de Millán et al. (2018) determina que la inclusión laboral no solamente se utiliza en base a las condiciones sociales y los colectivos, sino que, permite una mayor estabilidad económica y una gran cohesión en otras palabras un medio laboral justo y de forma equitativa no solamente se trata de un principio o valor ético sino en una estrategia eficiente para alcanzar la estabilidad dentro de la empresa.

La sostenibilidad ambiental se centra en adoptar prácticas empresariales que reduzcan el impacto ecológico. Esto incluye la gestión adecuada de residuos, la optimización del consumo energético y la adopción de tecnologías limpias. Aunque muchas veces estas acciones se vinculan más con el área técnica, el talento humano juega un papel esencial en su aplicación y sostenibilidad. Es el personal quien debe adoptar prácticas comprometidas y avisar rápidamente en la ejecución de iniciativas ecológicas. Reyes, (2023).

El medio en el que se despliega la incierta del talento humano en el cantón La Troncal está condicionado por diversos factores. Económicamente, el sector comercial se ha consolidado como un motor clave para la generación de empleo, pero enfrenta limitaciones como la rotación

constante del personal, la baja inversión en capacitación y la escasa evaluación del desempeño, así lo evidencia Yuneisa Cabrera en su investigación:

Estudios han demostrado prácticas inadecuadas de gestión de recursos humanos en el Registro Civil. En particular, existieron brechas en relación con la elección, formación, valoración del ejercicio y motivación de los empleados. Por ejemplo, el 31.88% de los empleados afirma que los procedimientos de selección carecen de transparencia y contribuyen a una percepción negativa respecto a la gobernanza institucional. (Cabrera, 2025, pág. 68)

### **1.1.2 Causas y consecuencia de la problemática**

El sector comercial del Cantón La Troncal no lleva a cabo un proceso correcto acerca de la Gestión del Talento Humano, por ende, tiene problemas de Productividad y Sostenibilidad.

#### **Causas (variable independiente- GTH):**

- Alta rotación del personal, perdiendo así conocimiento y experiencia acumulada.  
Falta de programas de capacitación y actualización continua.
- Débil evaluación del desempeño laboral.
- Bajo nivel de motivación y clima organizacional desfavorable.
- Liderazgo ineficaz y escasa comunicación interna.

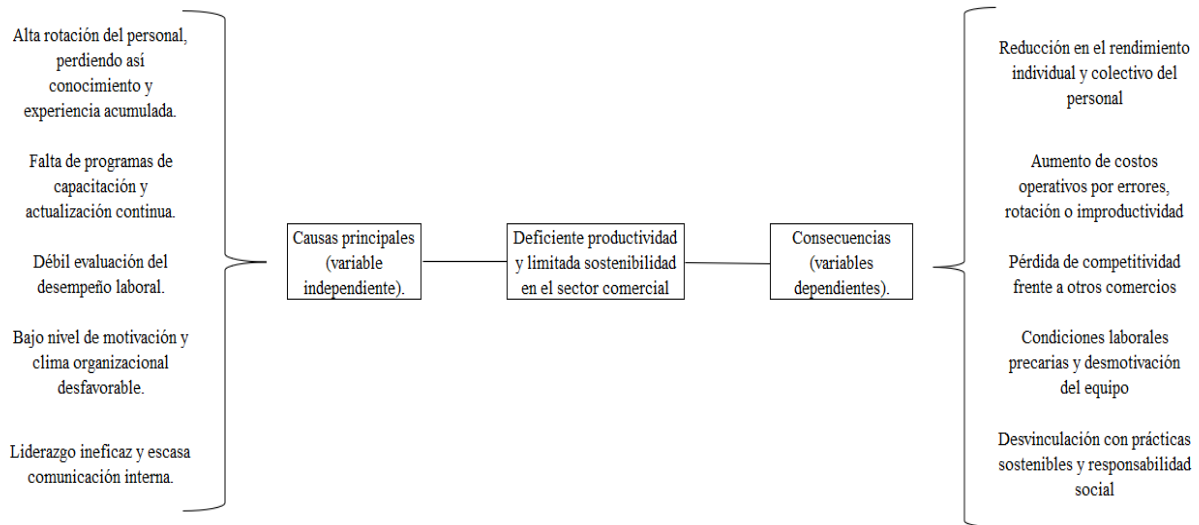
#### **Consecuencias (variables dependientes- Productividad-Sostenibilidad):**

- Reducción en el rendimiento individual y colectivo del personal
- Aumento de costos operativos por errores, rotación o improductividad
- Pérdida de competitividad frente a otros comercios
- Condiciones laborales precarias y desmotivación del equipo
- Desvinculación con prácticas sostenibles y responsabilidad social

### 1.1.3 Mapa conceptual del planteamiento del problema

**Figura 1.**

*Cuadro conceptual de las variables del problema*



*Fuente: Elaboración propia (2025).*

## 1.2 Preguntas de investigación

### 1.2.1 Pregunta General

¿De qué forma influye la gestión del talento humano en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal?

### 1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el estado actual de la gestión del talento humano en los negocios comerciales del cantón La Troncal?
- ¿Qué relación existe entre la productividad del sector comercial y las prácticas de gestión del talento humano?

- ¿Qué prácticas de sostenibilidad económica, social y ambiental se están implementando actualmente en los negocios comerciales del cantón La Troncal?
- ¿Qué estrategias de gestión del talento humano pueden implementarse para mejorar la productividad y fomentar la sostenibilidad organizacional en el cantón La Troncal?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### **1.3.1 Objetivo principal**

Analizar la influencia de la gestión del talento humano en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal, mediante un enfoque mixto de investigación que incluya diagnóstico situacional, encuesta y entrevista, con el propósito de diseñar estrategias que optimicen la productividad y promuevan el desarrollo sostenible.

#### **1.3.2 Objetivos secundarios**

1. Diagnosticar el estado actual de la gestión del talento humano en los negocios comerciales de La Troncal, mediante encuesta, entrevista y análisis documental.
2. Evaluar la productividad y sostenibilidad del sector comercial y su relación con las prácticas de gestión de personal, usando indicadores de eficiencia, cumplimiento de metas y desempeño.
3. Identificar las prácticas de sostenibilidad y productividad vigentes en los negocios comerciales, a partir de información primaria y secundaria.
4. Proponer estrategias de gestión del talento humano que optimicen la productividad y fomenten la sostenibilidad organizacional del área comercial.

## **1.4 Justificación**

En base a la justificación, este estudio pretende mejorar la percepción tanto de la empresa como del área comercial primero ofreciendo un diagnóstico determinado basado en las debilidades del área de recursos humanos que afectan la productividad los cuales permiten a los administradores tomar decisiones de manera informada y poder desplegar un plan en base a las acciones pertinentes.

Al proponer diferentes estrategias vinculadas a mejorar el proceso de innovación liderazgo valoración y aprendizaje se puede optimizar también el compromiso por parte del personal donde se mejoren los recursos y se pueda fomentar una cultura dentro de las empresas de manera resilientes y eficaz, esto se traduce mayormente en la estabilidad de las empresas en un gran periodo no solamente basado en el área financiero, sino que, además se sitúa en un proceso social donde se mejore en diferentes condiciones ambientales que puedan mejorar las prácticas laborales

De esta manera, el estudio se basa en un plano académico y se transforma en un instrumento relevante dentro de la transformación para el área importante de la economía local la cual tiene un potencial que se puede replicar en diferentes aspectos a nivel regional y nacional.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes teóricos

##### 2.1.1 Teorías de Productividad:

La productividad ha sido uno de los aspectos importantes dentro del área de administración talento humano y economía recuerda alcanzado a evidenciarse con el transcurso del tiempo por diferentes analistas donde se ha formado teorías que mejoran la producción tanto desde el aspecto empresarial, este análisis ha progresado desde un enfoque basado exclusivamente en el trabajo y el capital hacia los modelos actuales que se consideran un mayor desempeño relacionado con los procesos tecnológicos.

Uno de los procesos que se analizaron fueron la vinculación entre la productividad y el trabajo detallado por Karl Marx (1990) quién determinó que la productividad del trabajo se vincula directamente con el desarrollo tecnológico la experiencia del empleado y la organización laboral, la productividad se basa en un hallazgo del tiempo de trabajo importante para producir y mejorar la cooperación y la división laboral lo cual si basa en diferentes compendios que progresan de forma directa en eficacia operativa y el ejercicio grupal (González, Valle, & Sánchez, 2019).

Por otro lado, Douglas McGregor propuso 1960 la teoría X y Y donde se analizó la perspectiva de la persona que influye de forma directa en la forma de dirigir, por lo tanto, los hallazgos de productividad basado en la teoría X asume que las personas son perezosos y pueden exhortar diferentes controles mientras que la teoría y se sitúa en que las personas se encuentren motivada Y se puedan controlar (Madero Gómez & Rodríguez Delgado, 2018).

Otro autor relevante es Chiavenato (1999), quien sostiene que la productividad en las organizaciones no puede ser comprendida solo desde la perspectiva económica. Él introduce un enfoque sistémico que contempla las relaciones humanas, la eficiencia operativa, la motivación del personal, el clima dentro de una organización y el ejercicio colectivo como factores que inciden en la productividad. Para Chiavenato, es fundamental optimizar los recursos humanos y tecnológicos, y eliminar actividades que no agregan valor, lo cual se vincula directamente con la reducción de costos laborales improductivos.

Según Barney (1991) la productividad dentro de una organización está estrechamente relacionada con la manera en que se gestionan y optimizan sus recursos disponibles. Un uso adecuado y estratégico de los recursos humanos, materiales y tecnológicos permite no solo alcanzar mayores niveles de eficiencia operativa, sino también asegurar una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. Esta correcta administración impacta la sostenibilidad empresarial, tanto en el plano financiero como en el ambiental, ya que una gestión responsable y eficiente de los recursos contribuye a reducir costos, minimizar desperdicios y promover prácticas alineadas con el desarrollo sostenible.

Por su parte Prokopenko (1989) nos dice que, la productividad es el vínculo entre la elaboración que se consigue un método de elaboración y los medios practicantes para lograr conseguir así de esta condición la producción se basa en el uso eficaz de los patrimonios, esencial, materiales, energía, compromiso e indagación en la producción de diferentes servicios y bienes, una adecuada productividad significa la recopilación de la misma cuantía de los caudales o el alcance de mayor elaboración, en base a la calidad y volumen con el mismo insumo esto se representa mayormente con la fórmula de  $\text{producto/insumos}=\text{productividad}$ .

Además, desde una perspectiva más técnica, la Teoría de la Productividad Total de Medición desarrollada por Harrington (1988) propone que la productividad debe medirse de manera integral, considerando tanto la actividad en el uso de los caudales como la validez en el beneficio de los equitativos.

### **Definiciones:**

A partir de las teorías revisadas, se identifican las siguientes dimensiones fundamentales que explican y permiten evaluar la productividad organizacional:

#### ***Eficiencia operativa***

Se basa en el proceso en que una organización establece acciones para aumentar la obtención de productos con la menor cuantía de medios potenciales. Incluye la mejora continua de procesos y el uso adecuado del tiempo y materiales. Según Chiavenato, esto implica “hacer más con menos”, eliminando tareas redundantes y promoviendo la automatización donde sea posible.

La eficiencia operativa es alcanzada mediante la gestión empresarial que organiza las acciones y estrategias para obtener mejores resultados, promoviendo la mejora continua y la capacitación permanente para alcanzar dicha eficiencia (Bustamante Roldán & Gómez García, 2024)

Así mismo Pacho & Vásquez (2025) eficiencia operativa se basa en el uso efectivo de recursos, optimización de tecnologías y disminución de precios para cumplir objetivos, y que está relacionada con un método de vigilancia interna sólida que mejora la toma de decisiones.

### *Cumplimiento de metas*

Esta dimensión alude al grado en que los objetivos planificados se alcanzan dentro del tiempo y recursos previstos. La Teoría Y de McGregor establece que, cuando las personas se sienten comprometidas con la organización, su motivación intrínseca impulsa el logro de metas.

El cumplimiento de metas en gestión empresarial se define como el grado en que los objetivos planificados se alcanzan dentro de los tiempos y recursos previstos, constituyendo una medida de la eficacia y éxito organizacional. Esta dimensión implica la evaluación continua del desempeño comparando los resultados obtenidos con las metas establecidas, identificando desviaciones y aplicando acciones correctivas para mejorar la gestión futura. Se basa en un proceso sistemático que incluye la medición, análisis y ajuste de diligencias para optimizar el logro de los objetivos estratégicos y operativos en función de criterios previamente definidos. (Jarrín López, 2016)

En cuanto al cumplimiento de los objetivos es importante que se realice un control de orientación empresarial debido a que se permite enfatizar mayormente entre los esfuerzos de los resultados en específico que se fomenta en base a la coordinación y la toma de decisiones la presencia de propósito medibles alcanzables y claros mejora la motivación y el compromiso del personal lo cual facilita la gestión por los hallazgos y la valoración eficiente el desempeño por lo tanto es importante garantizar la eficiencia y la competitividad dentro de un contexto de demanda y variación constante (Bravo Zambrano & Loor Zambrano, 2024)

### ***Desempeño individual y colectivo***

Este proceso incluye tanto el beneficio personal como la asistencia entre colectivos, según Marx lo relacionaba con la división del trabajo y el aprendizaje colectivo, mientras Chiavenato lo vincula con la incitación, el liderazgo y la organización empresarial.

En base a lo que indican Guartán, Torres, & Ollague (2019) El ejercicio personal se sitúa en un conjunto de consecuencias y valores de un trabajador puede manifestar durante su actividad empresarial basadas en las destrezas y las capacidades que pueden beneficiar los procesos dentro de la organización. Este desempeño se evalúa mediante procesos sistemáticos que consideran la planificación, seguimiento y evaluación continua, con el desenlace de asemejar posiciones y espacios de perfeccionamiento, y orientarlo hacia el desarrollo profesional y la productividad personal. La evaluación integral del desempeño individual es considerada clave para el éxito organizacional.

Por otro lado, el desempeño colectivo implica la colaboración y sinergia entre los miembros de un equipo para alcanzar metas comunes, reflejando no solo la suma de los rendimientos individuales, sino también la interacción, comunicación y coordinación efectiva dentro del grupo. Este desempeño colectivo es fundamental para la productividad organizacional y mejora cuando se fortalecen factores como la cooperación, la responsabilidad compartida y la alineación de objetivos estratégicos. Las herramientas para su evaluación contemplan tanto aspectos cuantitativos como cualitativos de la dinámica grupal (Brazzotto, 2012).

### ***Reducción de costos laborales improductivos***

Esta dimensión se orienta en la caracterización y exclusión de ineficiencias, tales como ausentismo, rotación de personal, duplicidad de funciones o tiempo ocioso. Es una dimensión clave en los modelos de productividad total como los de Harrington y Chiavenato.

Esta dimensión busca optimizar la utilización del recurso humano mediante la mejora de los procesos, los estándares de los procesos y la formación del personal, con el neutral de acrecentar la producción y la renta sin sacrificar la calidad del trabajo ni la satisfacción del empleado. En este sentido, se considera fundamental conocer en profundidad cada proceso para detectar pasos innecesarios que se traduzcan en ahorros sostenibles y reducción de costos a mediano y largo plazo. (Ibarra Cisneros & González Torres, 2010)

Además, la reducción de costos laborales improductivos implica una gestión eficiente del talento humano para minimizar los impactos negativos derivados de la falta de estandarización, retrasos y descoordinación, que a menudo generan tiempos improductivos significativos. La implementación de planes de acción orientados a la eliminación de estos tiempos puede llevar a ahorros mensuales considerables y a mejoras visibles en la productividad y cumplimiento de objetivos empresariales. (Rodríguez Gordillo, Chaves Gómez, & Martínez Sánchez, 2014)

#### **2.1.2 Investigaciones aplicadas:**

El artículo "Análisis del clima organizacional en empresas del área del palmero en la región caribeña de Colombia" destaca que la productividad en las organizaciones está estrechamente vinculada con un clima organizacional favorable, el cual influye de forma directa en la exaltación, el ejercicio individual y colectivo, y en el cumplimiento de metas. Establece que un ambiente laboral positivo, marcado por buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva, y

condiciones adecuadas de trabajo, contribuye a la complacencia y adeudo de los trabajadores, lo que a su manera potencia la productividad empresarial. Además, señala que la percepción salarial y las congruencias de participación y empoderamiento profesional son componentes importantes donde se logra mantener niveles altos de satisfacción y productividad. (Daza Corredor, Beltrán García, & Silva Rodríguez, 2021) En suma, el tratado vigoriza la representación de que la productividad es un constructo multifactorial donde las dimensiones de eficiencia operativa, desempeño, reducción de costos improductivos y cumplimiento de objetivos se ven beneficiadas por un clima organizacional gestionado adecuadamente, constituyendo un aporte esencial para diseñar estrategias de mejora continua y sustentabilidad en las empresas.

Un análisis reciente basado en una empresa de repuestos Navarrete evidencia la implementación de un avance tecnológico con las sistemas ERP y la metodología Lean y Six Sigma donde se favorece la optimización de la eficiencia ejecutiva mediante el proceso de digitalización y capacitación al personal esta organización mejoró la utilización de los recursos logrando disminuir los periodos y costos improductivos sin tener que comprometer la calidad de los servicios teniendo así una mayor eficiencia operativa como un componente esencial para el desarrollo de manera sostenible (Tigua Chiquito & Cedeño Muñoz, 2025)

En un estudio efectuado por Ruiz y Sánchez (2021) en el proceso de gestión estratégica en los municipios evidencia el propósito eficiente y claro donde se efectuó el monitoreo de acuerdo a los cumplimientos donde se alcanzan los niveles de desempleo, por lo tanto, la municipalidad evidencia que se cumple con más del 80% sobre los procesos anuales en base al uso indicadores detallado y una pertinente formulación de los planes operativos, este tipo de enfoque sistemático se integra en cuanto a la evaluación, planificación y medición donde se mejora la capacidad organizacional para alcanzar los resultados pertinentes.

El estudio basado en Paredes y Quintana (2025) determina que el clima laboral efectivo incide elocuentemente en el ejercicio individual y colectivo en compañías ecuatorianas. El estudio concluye que un ambiente organizacional saludable no solo incrementa la calidad, eficiencia y seguridad del trabajo particular, sino que además promueve la sinergia y la seguridad de los componentes. Así, factores emocionales, sociales y psicológicos como la confianza y el reconocimiento favorecen la productividad global de la organización.

En un estudio aplicado, se señala que las grandes empresas que implementan estrategias para reducir costos laborales improductivos mediante optimización de procesos y capacitación del personal logran mantener o aumentar su productividad incluso frente a incrementos salariales, mientras que las pequeñas empresas enfrentan mayores desafíos en este aspecto, afectando su crecimiento y competitividad (Salguero Núñez & Ronquillo Gavilema, 2025). Esto muestra que la comisión eficiente de los costos laborales improductivos es clave para sostener y elevar la productividad, ya que impacta de forma directa en la rentabilidad y en la cabida para atraer y retener talento calificado.

### **2.1.3 Teorías de Sostenibilidad:**

Una de las teorías fundacionales de la sostenibilidad es la propuesta en el Informe Brundtland (1987), identificada "Nuestro Futuro Común", el cual fue anunciado por la comisión universal basado en el medio ambiente y el proceso respaldado por la ONU, el cual se estableció como un proceso que satisface los requerimientos sin tener que comprometer a las generaciones a futuros con sus propios requerimientos". Este enfoque introdujo el equilibrio entre tres columnas esenciales: el ambiental, económico y social, una idea que ha sido la base para múltiples modelos posteriores de sostenibilidad.

John Elkington (1997) se basa en el concepto donde se determina el requerimiento de que las organizaciones solamente mejoran el rendimiento financiero, sino que, permitan un equilibrio basado en el proceso social y ambiental (Loviscek, 2020). Este enfoque se extiende de acuerdo a la medición del desempeño colectivo Más allá del proceso de beneficio financiero habitual donde se entere el compromiso basado en atención al contexto del ambiente como componentes relevantes para poder valorar las situaciones sostenibles de una organización.

Este tipo de Teoría de los Stakeholders, detallada por Edward Freeman en 1984, en un contexto importante para comprender la sostenibilidad de las organizaciones desde un proceso extenso y dinámico, según lo que indica el autor, una organización se debe gestionar y considerar diferentes demandas e intereses basado en la comunidad empleados gobiernos proveedores y otros desiguales aspectos para poder sostener y legitimar las operaciones a un periodo extenso, este tipo de teoría no solamente aumenta el poco más allá de las acciones, sino que, permite una mayor sostenibilidad de acuerdo a la gestión estratégica y los recursos avanzados en los métodos organizativos donde el equilibrio entre los distintos procesos son importantes para el éxito empresarial diferentes análisis académicos destacan la gestión eficiente de los grupos donde se contribuye a mejorar la reputación y optimizar el desempeño organizacional basada en el aspecto ambiental económico y social (Fernández Fernández & Bajo Sanjuán, 2012).

La teoría basada en las Capacidades Dinámicas, indicada por Teece, Pisano y Shuen en el año 1997, en este aspecto importante basado en la sostenibilidad de la organizaciones enfatiza mayormente en que se puede completar detallar y erigir las capacidades externas e internas en un contexto versátil y confuso, este tipo de capacidades dinámicas acceden a la empresa para poder identificar las oportunidades innovaciones y transformarse de acuerdo a los procesos para asegurar la superioridad profesional de manera sostenible desde una perspectiva de la sostenibilidad

egocéntrica este tipo de dinámica no solamente se basa en los procesos rentables sino también en la integración de los propósitos sociales y ambientales donde se favorece mayormente los modelos de negocio creando así una situación perdurable durante un tiempo extenso (Pospichil, Fröhlich, Nodari , Schmidt, & Machado, 2020),.

Por su parte, lo que indica Bybee (1991) determina que la sostenibilidad es importante para el desarrollo humano enfatizándose mayormente en la perseverancia un periodo extenso, no obstante, (Riechmann, 1995) determina que el concepto sostenible es empleado de forma ambigua y a menudo se limita por un enfoque productivista y económico donde se mejora el desarrollo económico sin considerar de forma plena la futura generación, según Gallopín (2003) este tipo de enfoque sistémico se basa mayormente en la complejidad de la sostenibilidad basada en un contexto ambiental económico y social destacando el rol fundamental en cuanto a la generación de riqueza y el capital.

## **Definiciones:**

### ***Dimensión Económica:***

Se determina que la capacidad de poder conservar diferentes acciones productivas económicas y notables a un periodo asegurando así mismo el crecimiento y la preservación de los procesos activos del capital que se basa en un sustento este tipo de activo incluye directamente en el capital físico como las infraestructuras, además del capital humano natural y social, todo se encuentran indispensables para poder sostener el desarrollo económico sin tener que comprometerse al bienestar de futuras generaciones la sostenibilidad, económica, e implicaciones en la que las generaciones presentes y futuro poseen mayor accesibilidad a los recursos no sanitarios culturales medioambientales y económico, así mismo el desarrollo en cuanto a la

protección ambiental la inclusión social que son importantes componentes para el desarrollo de forma sostenible (BBVA, 2021).

En un sentido aplicado, la sostenibilidad económica abarca la adopción de prácticas eficaces que permitan la utilización eficaz y comprometido de los caudales para generar valor económico, social y ambiental simultáneamente. Revisiones recientes en tesis doctorales y estudios académicos destacan que la sostenibilidad económica es un proceso dinámico que requiere la modernización empresarial y la innovación orientada a la sostenibilidad, de modo que las organizaciones puedan crear ventajas competitivas sostenibles sin afectar negativamente a la sociedad ni al medio ambiente. Este enfoque estratégico considera que la estabilidad económica debe ir acompañada de políticas inclusivas que aseguren la protección del empleo, la reducción de desigualdades y la generación de valor compartido en la sociedad. (Macías Villacreses, Díaz Baque, & Delgado Delgado, 2022)

### ***Dimensión Social:***

Se efectúa la responsabilidad social dentro de una empresa se hace realce en la manera en que la empresa efectúa negocio de manera responsable, este tipo de nivel de responsabilidad posee una relación con unos principios éticos y morales los cuales se aplican mediante una ley el rol del compromiso social de las organizaciones posee una importancia en acción del desarrollo de manera sostenible en las empresas esto evidencia que existe un equilibrio entre el progreso monetario el uso de caudales originarios y el bienestar social.

De acuerdo con Martínez (2011), el conocimiento de responsabilidad social:

Es el ligado de ejercicios transformadores de una empresa situada en el desempeño de las normas y los procesos moralistas para lograr la institucionalización de un gobierno corporativo de

forma transparente que pueden integrarse a las operaciones en curso de la empresa donde se genera riqueza de forma respetuosa con el compromiso de las acciones ante la sociedad y el ambiente de todo este tipo de acciones se deben rendir cuenta a la población (pág. 7)

En base a la definición de Martínez uno de los propósitos se sitúa en el compromiso social de la organización donde se sitúa una imagen o contexto positivo donde se evidencia la vinculación con las acciones que desarrollan a la empresa en diferentes procesos con los que se vincula al mismo tiempo contribuyendo la sostenibilidad y competitividad de la organización, otra concepción se sitúa en el compromiso de la organización la cual se encuentra detallada por Rodríguez (2005), quien determina lo siguiente:

Se empatiza mayormente en la construcción de una solución donde se promueven los instrumentos donde se apoya la localidad sensible actuando en la indagación de propagarse lo financiero conveniente del ejercicio en un contexto que se enfatiza mayormente en realizar correctamente las actividades sin tener que negar diferentes acciones que puedan evidenciarse dentro de la empresa (pág. 116).

### ***Dimensión Ambiental:***

La sostenibilidad ambiental se basa a la capacidad de preservar los caudales naturales y ecosistemas en equilibrio, garantizando que las actividades humanas no comprometan la salud del planeta ni la disponibilidad de recursos para el futuro. Incluye la reducción de emisiones contaminantes, manejo adecuado de despojos, uso eficaz de agua y energía, conservación de la biodiversidad y transición hacia energías limpias. Indicadores ambientales en empresas han mostrado que la gestión responsable de recursos contribuye a minimizar impactos negativos y

mejora la imagen institucional, además de crear valor a largo plazo mediante la innovación sostenible y la mitigación del cambio climático. (Marín Niño, 2024)

La literatura científica resalta que la sostenibilidad ambiental es un componente crítico para la sobrevivencia humana y la estabilidad económica, pues sin un entorno saludable los demás aspectos del desarrollo sostenible pierden sentido. La integración de prácticas ecológicas en los métodos productores y en el servicio corporativo impulsa una mayor eficiencia, reducción de costos y cumplimiento normativo, alineando los objetivos empresariales con las demandas globales de protección ambiental. Así, la sostenibilidad ambiental debe ser vista como un compromiso estratégico para las ordenaciones que indagaran y conservar su capacidad y favorecer activamente al equilibrio (Marín Niño, 2024).

#### **2.1.4 Investigaciones aplicadas:**

Según Alemán Vásquez y Jiménez Molina (2022), la sostenibilidad corporativa se basa en la educación de la estrategia basada en la escasez actual sin tener que relacionarse directamente con los afectan donde se incorporan diferentes valores y responsabilidades ambientales y sociales que poseen un rol mayor en el contexto organizacional y comunitario.

La sostenibilidad y productividad se basan en la capacidad de que las empresas se mantienen en un elevado horizonte de actividad en la utilización de los medios físicos y humanos durante el mismo transcurso de tiempo se garantiza la continuidad y responsabilidad social en cuanto a las operaciones en un plazo determinado.

Diferentes estudios determinan la sostenibilidad un enfoque multidimensional basado en la integración estratégica en la organización donde se promueve un desarrollo duradero y equilibrado durante el plan de sostenibilidad desde el 2024 hasta 2026 en España se ha establecido como un

caso importante que se articula en el proceso sostenible mediante acciones coordinadas que se sitúan en la reducción de contaminación el uso de los recursos de manera pertinente hasta la inclusión general y la gobernanza para una economía importante, este tipo de plan situado indicadores evidencian mayormente con un proceso donde se vincula para reducir los impactos negativos mejorando la cultura empresarial que se encuentra comprometida con el bienestar local y global.

En un análisis desarrollado por Torres (2024) se determina que las políticas sostenibles generan un impacto en la capacidad de las pequeñas empresas el análisis se enfatiza mayormente en la sostenibilidad operativa y financiera que se encuentra influida por determinantes como la eficiencia de los servicios de los recursos y la adaptación de las prácticas financieras así como la integración de normas sostenibles que permite optimizar la estabilidad y rentabilidad a un mayor plazo.

## **2.2. Relación teórica de la variable dependiente con la independiente**

### **Investigaciones aplicadas:**

En un análisis desarrollado en Latacunga determina una gran relación que existe entre el servicio del talento humano y la productividad en el área de muebles el manejo pertinente de los recursos incluye el proceso organizativo planificación y el desarrollo de los talentos donde se traduce a un mayor rendimiento productivo y eficiente de la organización, este tipo de estudio con un enfoque cuantitativo se evidencia que las empresas invierte mayormente la administración por medio del talento los cuales recopilan los beneficios directo en cuanto a los procesos que mejoran en la hipótesis se establece en la investigación sobre la relevancia de estos procesos en el área comercial (Chango, 2025).

La transformación digital en el sitio de recursos humanos en compañías del sector de comercialización en Ecuador ha evidenciado una optimización real de la producción, a pesar de retos como la firmeza a la variación y el déficit de formación en nuevas tecnologías, la digitalización ha optimizado los procesos de selección, capacitación y adquisición de fallos. Esto evidencia que la correcta gestión del talento es un instrumento significativo para maximizar la productividad y alcanzar sostenibilidad en el sector Espinoza et al, (2025).

Una investigación relevante es la realizada por Álvarez (2021) titulada *Gestión de los recursos humanos y la vinculación con el proceso laboral en las empresas comerciales*. El análisis se realizó en Perú con una muestra de 15 empresas comerciales, donde se evaluó a responsables del área de talento humano mediante un cuestionario validado y analizado estadísticamente. Los hallazgos evidenciaron una pertinente correlación ( $r = 0,325$ ;  $p < 0,01$ ) entre el adecuado servicio del recurso humano basada en prácticas como la formación, motivación y clima organizacional y el aumento de la productividad laboral.

### **2.3 Justificación teórica de la variable independiente**

El origen de la gestión del talento humano se remonta a las primeras teorías administrativas desarrolladas a comienzos del siglo XX, donde figuras como Frederick Taylor y Henri Fayol marcaron un hito fundamental. Ambos teóricos, desde enfoques distintos pero complementarios, sentaron las bases para comprender el funcionamiento organizacional, el trabajo estructurado y la importancia de una administración eficiente.

De acuerdo al fundador de la escuela clásica Henry Fayol se lo ha considerado como un padre en la teoría de la administrativa moderna el cual desarrolló un inmenso requerimiento donde

se crea la doctrina basada en el conjunto de principios y enseñanzas durante el proceso administrativo (Espinoza R. , 2009, pág. 3).

### **Teorías:**

#### ***Teoría del Capital Humano según Gary Becker:***

La teoría del capital humano descrita por Becker se sitúa en una idea donde los individuos toman decisiones que las transforman en recursos y tiempo para aumentar la productividad, en este sentido, la formación y la alineación actúan como inversiones que aumentan la producción de los ingresos en una persona es necesario indicar que Becker introdujo la definición del aumento de la inversión en el capítulo humano lo cual representa el crecimiento del ingreso de forma esperada en los hallazgos o una mayor inversión de acuerdo a las habilidades y educación, así mismo destacó que el capital humano es acumulativo y transferible los cuales destacan los conocimientos y las destrezas mediante la adquisición de instrucciones y experiencias laborales que no solamente benefician a las personas en su trabajo actual, sino que, aumentan la capacidad para acoplarse a situaciones y destrezas adicionales este tipo idea recalca la relevancia de una instrucción y aprendizaje durante toda la vida (Internexos.mx, s/f)

Las dimensiones clave de esta teoría son el desarrollo, evaluación y la capacitación para mejorar el desempeño.

La teoría del capital humano de Becker (1964) destaca tres dimensiones clave: la capacitación, entendida como la inversión en habilidades que incrementan la productividad; el desarrollo, que busca fortalecer tanto las competencias técnicas como las de liderazgo y gestión; y la valoración del ejercicio, instrumento que accede medir el impacto de estas inversiones y orientar decisiones para optimizar el talento humano dentro de las organizaciones.

### ***Teoría de los dos factores – Frederick Herzberg***

Estos factores propuestos por Herzberg (1959) se basa en el factor higiénico (como aspecto laboral y salarial) y motivacionales (como el reconocimiento y el desarrollo personal). Los principales advierten la complacencia, mientras que los segundos fomentan el bienestar. Esta teoría ha sido considerablemente esgrimida para delinear políticas de recursos humanos, encaminadas en la exaltación intrínseca de los participantes.

Según Herzberg, los componentes de incitación, como el beneficio y la afirmación, llevan a la complacencia laboral, mientras que los componentes higiénicos, como las circunstancias de compromiso, pueden advertir la delectación. Las extensiones clave de esta teoría son la exaltación y el clima empresarial.

De acuerdo con Herzberg (1959), la motivación de los trabajadores y mejora cuando se brindan diferentes tareas que pueden aumentar su desarrollo lo cual acrecienta la satisfacción y compromiso laboral, de esta manera el clima organizacional se define por las condiciones laborales y las políticas de las empresas donde se desempeña un rol importante para el bienestar y el rendimiento personal debido a que la ausencia de un pertinente origen en satisfacción basada en la existencia de determinantes motivacionales.

### ***Teoría del Modelo en Gestión por las Competencias – Spencer & Spencer***

El análisis de (Spencer & Spencer, 1993) establece que las organizaciones se gestionan de forma pertinentes de acuerdo a sus empleados en función, así como la competencia para poder rescatar de forma eficiente su labor es de tipo de actitudes en lo particular los empleados se encuentran vinculados de forma directa en el éxito de las empresas este tipo de modelos enfatiza mayormente en el liderato, las evaluaciones y el desempeño laboral.

Según Spencer & Spencer (1993), las evaluaciones se basan de acuerdo a la competencia donde se garantiza la destreza y las habilidades de los trabajadores que se encuentran vinculadas con la organización así mismo el liderazgo se considera importante para poder guiar con eficiencia a los equipos de igual forma el ejercicio laboral se sitúa en un contexto de competencia vinculada en cada puesto lo que permite acrecentar la eficacia y garantizar mayormente su coordinación.

### **Definiciones:**

#### **Capacitación y desarrollo:**

La capacitación se trata de un proceso continuo y planificado dentro de las empresas que obtiene como objetivo mejorar las destrezas, cualidades y servicios que se encuentran disponibles para poder cualquier manera más eficiente en las tareas este proceso es importante no solamente para optimizar las competencias de los trabajadores sino también para mejorar el desarrollo profesional y personal (Pedroni Lara, Villaseñor Padilla, & Olvera Espinosa, 2020).

Chiavenato (2009) explica que la capacitación permite a los empleados adquirir las instrucciones y destrezas pertinentes para realizar sus funciones con mayor eficacia y contribuir así al desarrollo organizacional. Además, este proceso puede generar ayudas tanto para los practicantes como para la compañía, ya que una fuerza laboral bien capacitada suele tener un mayor rendimiento y mayor satisfacción en su trabajo, lo que a su vez incrementa la productividad general.

#### ***Evaluación del desempeño:***

La evaluación del desempeño es un asunto metódico en el cual se calcula y analiza el interés de los practicantes en correspondencia con los estándares organizacionales. Este asunto permite igualar áreas de progreso, registrar beneficios y tomar decisiones condecoradoras sobre desarrollos,

capacitaciones o ajustes en las estrategias de recursos humanos. Según Marín-Moncada y Chávez-Franco (2024), "la valoración del desempeño accede establecer las inexactitudes, o riesgos pretéritos, actuales y predicciones en el desempeño de los alcances y propósitos de la empresa".

### ***Motivación:***

La motivación en el ámbito laboral se reseña a los componentes internos y externos que inducen a los empleados a alcanzar altos niveles de rendimiento y compromiso con sus tareas. Una motivación adecuada puede mejorar la productividad, reducir la rotación de personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo. Ruiz (2023) destaca que "la incitación laboral interviene claramente en el ejercicio laboral, especialmente en contextos desafiantes como la postpandemia".

### ***Clima organizacional:***

Se concibe como el ligado de clarividencias compartidas por los trabajadores acerca del ambiente interno de la empresa, expresado en componentes como el liderato, la información, la incitación, el reconocimiento y las recomendaciones interpersonales. Dichas percepciones influyen directamente en la actitud y en el nivel de compromiso de los colaboradores, configurando una atmósfera que puede favorecer o limitar la productividad (García Solarte, 2009); (Iglesias, Torres, & Rodríguez, 2018). En este sentido, se entiende como un componente clave, pues de él depende las destrezas de las empresas para recopilar talento, fomentar la cooperación y garantizar la sostenibilidad de sus procesos (Denison, 1996).

### ***Liderazgo:***

El liderazgo es la capacidad de intervenir, producir y ordenar a un conjunto de personas hacia el alcance de propósitos habituales. Un liderazgo efectivo es esencial para la dirección importante de la distribución, la toma de arbitrajes y la gestión del cambio. González, et al (2021)

destaca que "el liderazgo es una práctica sistémica que influye directamente en el futuro empresarial, ajustar a los requerimientos variados del medio".

### **Desempeño laboral:**

Hace referencia al grado en que los trabajadores cumplen con las metas, funciones y responsabilidades asignadas, considerando no solo la cantidad de hallazgos alcanzados, sino además la disposición, eficacia y cualidad con la que se desarrollan las tareas. Se reconoce que el desempeño laboral está fuertemente vinculado a variables como la formación, la valoración del rendimiento, el liderazgo y, sobre todo, el clima organizacional (Cantú, Pedraza, & Madero, 2023). En las sociedades comerciales de La Troncal, un clima de confianza, respeto y motivación constituye un factor determinante para elevar el ejercicio individual y combinado, impulsando así la producción y la sostenibilidad empresarial (Zapata, López, & Peña, 2024).

### **2.3.1 Investigaciones aplicadas:**

La gestión del talento humano fundamentada en competencias no solo promueve el rendimiento, sino que además incide de forma positiva en el clima empresarial. La tesis de Fuerez Moran (2024),

En base a la gestión del talento humano se sitúa en competencia que no solamente promueven el rendimiento sino que además genera un impacto positivo en el que una empresa la tesis redactada por Fuerez Moran (2024) indica que una empresa en Ibarra existe una reciprocidad moderada en cuanto a la competencia y el clima laboral determinando así las dimensiones como la evaluación de desempeño y liderazgo que son importantes en nuestra relación en los hallazgos se determinan la ejecución de teorías como la de y la importancia del contexto basado en la medición de la productividad

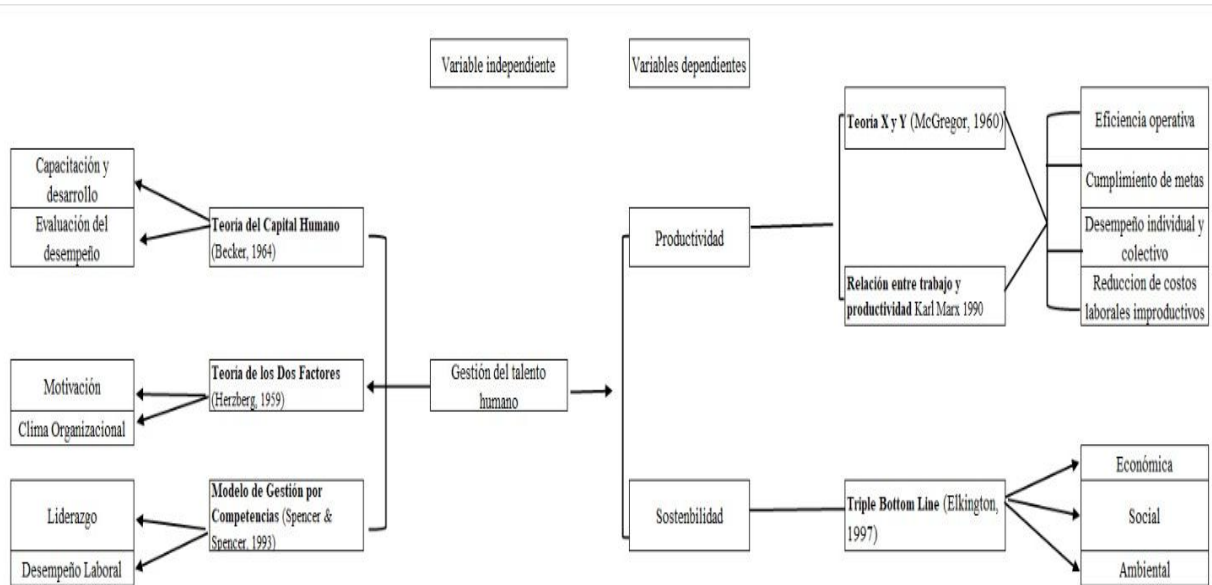
En cuanto a la teoría del capítulo de Becker se basa en su formación de la infección y desarrollo profesional lo cual aumenta la recopilación y capacidad de acoplarse generando así beneficios sostenibles dentro de una empresa un estudio realizado en Ecuador (2023) determina que este análisis de evidencia de las empresas prioriza la actualización de los empleadores y la formación pertinente alcanzando así mayor nivel de producción resiliencia ante la evaluaciones del mercado y mejorar la competitividad este tipo de efecto mejora la generalidad del capital humano que no solamente se trata de un recurso sino también una estrategia activa que se fortalece en cuánto a la sostenibilidad de la empresa.

Un análisis desarrollado en el Ecuador se determina que la GTH tiene un impacto en el rendimiento de las empresas en base a los procesos y desarrollo de la competencia laborales. Según, Durán (2025) encontró que las organizaciones con prácticas robustas de gestión del talento y alineadas con sus metas estratégicas lograron un rendimiento superior, reflejado en la mayor satisfacción del personal y contribución efectiva al éxito institucional. Este hallazgo refuerza las teorías de Spencer & Spencer sobre la gestión por competencias, subrayando que las dimensiones de capacitación, selección y retención son fundamentales para elevar el desempeño colectivo.

## 2.4 Modelo gráfico propuesto

**Figura 2.**

*Modelo gráfico propuesto de teorías a estudiar*



*Fuente: Elaboración propia (2025).*

## 2.5 Hipótesis de prueba

### Hipótesis nula ( $H_0$ ):

La gestión del talento humano no influye significativamente en la productividad ni en la sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.

### Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

La gestión del talento humano influye positiva y significativamente en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.

## 2.6 Cuadro de relación entre objetivos, preguntas de investigación e hipótesis

**Tabla 1.**

Relación entre objetivos, preguntas de investigación e hipótesis.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Objetivo Principal</b>   | Analizar la influencia de la gestión del talento humano en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal, mediante un enfoque mixto de investigación que incluya diagnóstico situacional, encuesta y entrevista, con el propósito de diseñar estrategias que optimicen la productividad y promuevan el desarrollo sostenible. |  |
| <b>Pregunta de investigación</b>  | ¿De qué manera influye la gestión del talento humano en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal?  |  |
| <b>Objetivos Secundarios</b>  | <b>Preguntas de Investigación</b>  | <b>Hipótesis de Prueba</b>   |
| Diagnosticar el estado actual de la gestión del talento humano en los negocios comerciales de La Troncal, mediante encuestas, entrevistas y análisis documental.            | ¿Cuál es el estado actual de la gestión del talento humano en los negocios comerciales del cantón La Troncal, identificado a través de encuestas, entrevistas y análisis documental?   | H <sub>1</sub> : Existen deficiencias en la gestión del talento humano en los negocios comerciales del cantón La Troncal.<br>H <sub>0</sub> : La gestión del talento humano en los negocios comerciales del cantón La Troncal se encuentra en condiciones adecuadas.   |
| Evaluar la productividad y sostenibilidad del sector comercial y su relación con las prácticas de gestión de personal, usando indicadores de eficiencia, metas y desempeño. | ¿De qué manera las prácticas de gestión de personal influyen en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal, a partir de indicadores de eficiencia, cumplimiento de metas y desempeño?  | H <sub>1</sub> : Las prácticas de gestión de personal influyen significativamente en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.<br>H <sub>0</sub> : Las prácticas de gestión de personal no influyen de manera significativa en la productividad ni en la sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.                |
| Identificar las prácticas de sostenibilidad y productividad vigentes en los negocios comerciales, a partir de información primaria y secundaria.                            | ¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad y productividad que actualmente aplican los negocios comerciales del cantón La Troncal, según la información primaria y secundaria recopilada?   | H <sub>1</sub> : Las prácticas de sostenibilidad y productividad implementadas están vinculadas con una adecuada gestión del talento humano.<br>H <sub>0</sub> : Las prácticas de sostenibilidad y productividad no presentan relación con la gestión del talento humano.  |
| Proponer estrategias de gestión del talento humano que mejoren la productividad y fomenten la sostenibilidad organizacional del sector comercial.                           | ¿Qué estrategias de gestión del talento humano pueden implementarse para optimizar la productividad y fortalecer la sostenibilidad de los negocios comerciales del cantón La Troncal?  | H <sub>1</sub> : Las estrategias de gestión del talento humano propuestas mejoran la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.<br>H <sub>0</sub> : Las estrategias de gestión del talento humano propuestas no generan mejoras significativas en la productividad ni en la sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal. |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

## Capítulo 3

### 3. Metodología

En la sección actual de este capítulo, se desarrolla bajo una recopilación exhaustiva de datos a través de la exploración de fuentes tanto primarias como secundarias. Este asunto es fundamental para concebir la notabilidad con el equitativo de mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el área comercial de La Troncal.

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

En cuanto a la metodología se basa el regimiento de obtener los hallazgos que no solamente permitan escribir el estado actual del problema sino también la relación causal y aportar a los insumos sobre la formación de la estrategia para mejorar la organización la investigación científica en las redes sociales se orienta mayormente el conocimiento confiable que permite determinar las soluciones fundamentadas de acuerdo con lo que indica Hernández Sampieri, et al. (2014).

El diseño aplicado se basa un enfoque mixto que se encuentra vinculado con los aspectos cualitativos y cuantitativos este tipo de enfoque cuantitativo se basa en analizar información numérica basada en las escuetas estructuradas que tienen una vinculación estadística entre las variables en cuanto al tipo de intención proporcionada se generalizan los hallazgos y se identifican los patrones y comportamiento (Kerlinger & Lee, 2002). Por otro lado, el enfoque cualitativo aporta una perspectiva interpretativa sobre el problema mediante entrevista o análisis de documental el cual mejora la comprensión de las percepciones y las prácticas organizacionales (Flick, 2015).

El estudio adopta un diseño “no experimental” y de “corte transversal”. Es no experimental debido a que no se manipulan las variables establecidas, sino que se realizan un proceso

observatorio presentan en la realidad, lo que permite analizar la situación en su argumento originario (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Asimismo, es transversal debido a que la recolección de informaciones se ejecutará en un proceso único donde se desarrolla la correlación de los problemas en un determinado tiempo (Sabino, 1992).

Por último, el alcance del estudio es explicativo, descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque se particulariza las situaciones existentes de la gestión del talento humano y su incidencia en las empresas; correlacional, al buscar instituir la correspondencia entre el proceso de recursos humanos, la sostenibilidad y la productividad; y explicativo, porque pretende identificar los factores de causa-efecto que determinan los niveles de competitividad de las organizaciones comerciales en La Troncal.

### **3.2. Unidad de análisis**

Durante este estudio se encuentra establecido por los negocios comerciales del cantón La Troncal, entre los que se incluyen locales como tiendas de abarrotes, minimarkets y supermercados, tiendas de ropa, calzado, accesorios, ferreterías y locales de materiales de construcción, distribuidoras de productos de consumo masivo, restaurantes, cafeterías, etc.

Estos negocios fueron seleccionados porque representan una muestra significativa del sector comercial local, caracterizado por su dinamismo y aporte a la economía del cantón. Los actores clave para el estudio son los propietarios, gerentes y responsables de la gestión de talento humano, ya que son quienes toman decisiones sobre procesos de capacitación, motivación, liderazgo y evaluación del desempeño.

Según Hernández et al., (2014), identificar adecuadamente la unidad de análisis es fundamental para garantizar la validez de los resultados, puesto que asegura que los datos recolectados provengan de los actores directamente relacionados con el fenómeno en estudio.

### **3.2.1 Metodología de recolección de datos.**

Durante el estudio se empleó un enfoque mixto con una perspectiva situada en la gestión del talento humano lo cual incide en la productividad y sostenibilidad del sector comercial en el cantón La Troncal. Esta mezcla metodológica accederá a recopilar datos cuantitativos que faciliten medir con precisión los niveles de gestión, productividad y sostenibilidad como percepciones cualitativas más detalladas por los sujetos parte del estudio, los cuales mejoran la eficiencia y proceso de la investigación.

### **3.2.2 Técnicas de recolección de Datos.**

Se emplearán las subsiguientes técnicas:

- **Encuestas:** Se elaborarán cuestionarios basados en interrogantes afianzadas bajo la escala de Likert, dirigidos a propietarios, gerentes y contribuyentes de las diferentes áreas de los negocios comerciales del cantón La Troncal. Estas encuestas permitirán medir variables relacionadas con la gestión del talento humano, tales como reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, motivación y liderazgo, así como subvariables vinculadas con la productividad y la sostenibilidad.

De esta manera, se podrá evaluar la vinculación entre las prácticas de gestión de personal y los indicadores de eficiencia, cumplimiento de metas y desempeño, en concordancia con el propósito de analizar la productividad y sostenibilidad del área comercial del cantón.

- **Entrevistas semiestructuradas:** Se aplicarán entrevistas abiertas a propietarios, gerentes y colaboradores de los negocios comerciales del cantón La Troncal. Su finalidad es obtener una visión amplia sobre la gestión del talento humano y conocer cómo estas prácticas se relacionan con la productividad y sostenibilidad en las organizaciones.

### 3.2.3 Instrumento de recolección de datos

En base a la obtención de datos se empleará el siguiente instrumento:

- **Cuestionario estructurado:** Estará organizado por secciones y aplicado a propietarios, gerentes y colaboradores de los negocios comerciales del cantón La Troncal. Se encuentran diseñados mediante una escala de tipo Likert donde se recupere los datos importantes teniendo en cuenta la capacitación motivación evaluación y liderazgo basado en el desempeño así mismo su vinculación directa con la sostenibilidad y la productividad y cuestionario se basan en cumplir con el objetivo específico número 2 que se ha establecido en el estudio.

La aplicación se puede realizar de forma virtual o presencial asegurando así la aplicación de la encuesta y la recopilación de información de cuantitativas que se basa en un análisis comparativo.

- **Guías de entrevista:** Se ejecutan las entrevistas semi-estructurada basadas en las interrogantes abiertas dirigidas para los gerentes o propietarios de los negocios comerciales. Su finalidad es obtener información cualitativa que permita diagnosticar el estado actual de la gestión del talento humano e identificar las prácticas vigentes de productividad y sostenibilidad.

A través de estas entrevistas se profundizará en las percepciones y experiencias de los participantes respecto a los procesos de reclutamiento, capacitación, motivación, liderazgo y desempeño, así como en las estrategias implementadas para incorporar acciones sostenibles en lo económico, social y ambiental.

Se desarrollarán las entrevistas de forma virtual y presencial, basado en la predisposición de los sujetos del estudio, las respuestas serán tratadas de forma pertinente y analizadas de forma adecuada para su interpretación correspondiente.

### **3.2.4 Procedimiento para la Recolección de datos.**

El proceso de obtención de información se sitúa de la siguiente manera:

- **Diseño del instrumento:** Se desarrollará un listado de preguntas las cuales se encuentran establecidas en la investigación.
- **Prueba piloto:** Se desarrollará una pertinente verificación en base a la relevancia y claridad de los procesos del A. Cronbach.
- **Aplicación de la encuesta:** Se obtendrá datos directos basados en los sujetos que son parte del estudio investigativo.
- **Organización y análisis:** Los datos serán procesados en base a los instrumentos estadísticos situados en la representación de los gráficos para una adecuada interpretación de los resultados.

La metodología se sitúa de acuerdo a la relación de las fuentes y técnicas que se ejecutan de acuerdo con la perspectiva detallada y completa sobre la problemática analizada mediante el desarrollo de la investigación.

### 3.3 Población y Muestra

#### 3.3.1 Población

La población que se utilizará en esta indagación son los servicios del sector comercial ubicados en el cantón La Troncal, en este contexto conforme al catastro de patentes (2022), se puede prestar atención en la figura 3 donde se detalla una proporción de la población situada en emprendimientos de un área determinada.

La población total de negocios del sector comercial en este cantón asciende a: 172 establecimientos.

#### 3.3.2 Muestra

Dado a la situación de analizar la población en general, se logró determinar que se aplique una pertinente prueba para obtener la muestra de estudio basado en la población.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{[d^2(N - 1)] + [Z^2 * p * q]}$$

**Donde:**

- N: 172 (Tamaño de la población)
- Z: 1.96 (nivel de confianza del 95%)
- p: 0.05 (5% de la población)
- q:  $1 - p = 0,95$
- d: 0.05 (contexto de error del 5%)

Una vez ejecutada la formula se recopila una muestra de 119 establecimientos, donde la muestra se efectuará en base a un proceso de muestreo aleatorio simple, detallado en cada dueño del negocio que tenga mayor aspecto o probabilidad de ser seleccionado, de esta forma, se asegura la representación de los hallazgos y la validación de la investigación.

**Tabla 2.**

|    |              |
|----|--------------|
| N= | 172          |
| z= | 1.96         |
| p= | 0.5          |
| q= | 0.5          |
| e= | 5%           |
| n= | 119 personas |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

**Figura 3.**

### Catastro de patentes

| RAZON_SOCIAL                   | ESTADO | ANTASIA   | ESTABLECIÓN | PRERIPCIÓN | CANDESCRIPCION | PARROQUIA       | ACTIVIDAD_ECONOMICA  |
|--------------------------------|--------|-----------|-------------|------------|----------------|-----------------|--|
| AGUIAR RIVERO ADRIAN           | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE V    |
| ALVARADO CEVALLOS EVA JAE      | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE FLORES, PLANTAS Y SEMILLAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS, INCLU |
| ALVAREZ BOLAÑOS LUIS VICENTE   | ACTIVO | LICORES   | E           | ABI        | CAÑAR          | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENT    |
| ANDRADE PEÑARRIETA JOHANNA     | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS LÁCTEOS, INCLUIDO HELADOS, BOLOS, ETCÉTERA.                |
| ANDRADE VASQUEZ FERNANDO M     | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | PANCHO NEGRO    | VENTA AL POR MAYOR DE DESPERDICIOS Y DESECHOS, CHATARRA METÁLICA Y DE MATERIALES PARA EL   |
| ARCOS FAJARDO MARTHA HERMEL    | ACTIVO | MINI TIEN | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN,     |
| AREVALO FIGUEROA JOAO MARLO    | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS (NO DEPENDIENTES DE COMERCIOS); INCLUYE ACTIVIDADE    |
| ARISTEGA LARROSA GERMAN FRAP   | ACTIVO | VIRGEN D  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | MANUEL J. CALLE | VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN,     |
| ARSOTEL S.A.S.                 | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | ACTIVIDADES DE REVENTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (SUMINISTRO DE SERVICIOS TELEF   |
| ASOCIACION DE PRODUCTORES A    | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES CUYOS MIEMBROS SE INTERESAN PRINCIPALMENTE POR EL DESARR     |
| ASOCIACION DE PRODUCTORES A    | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | PANCHO NEGRO    | ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES CUYOS MIEMBROS SE INTERESAN PRINCIPALMENTE POR EL DESARR     |
| ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALI | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | RESTAURANTES, CEVICHERÍAS, PICANTERÍAS, CAFETERÍAS, ETCÉTERA, INCLUIDO COMIDA PARA LLEVAR. |
| ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIM | ACTIVO | ASOLIMSC  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS PROFESIONALES, LOC |
| ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIM | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS PROFESIONALES, LOC |
| AVECILLAS PUMA JOHN ALEGHSI    | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | PANCHO NEGRO    | INTERMEDIACIÓN EN LA COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBU  |
| BOMBON RODRIGUEZ MYRKA DEL     | ACTIVO | CHAS RES  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | RESTAURANTES, CEVICHERÍAS, PICANTERÍAS, CAFETERÍAS, ETCÉTERA, INCLUIDO COMIDA PARA LLEVAR. |
| BOSQUEZ IDROVO JENNIFER DEL    | ACTIVO | DEPOSITC  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENT    |
| BRAMALUTY S.A.S.               | ACTIVO | OTROS     | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | COMPRA - VENTA, ALQUILER Y EXPLOTACIÓN DE BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRENDADOS, COMO: I   |
| BRAVO SANCHEZ STEFFANIA GABR   | ACTIVO | AGROJIM   | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MAYOR DE ABONOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS DE USO AGRÍCOLA.                         |
| BRAVO VERA JINA ESTEFANIA      | ACTIVO | LA POSAD  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENT    |
| BURI CALLE WILLIAN GIOVANNY    | ACTIVO | LICORERIA | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENT    |
| BVPPCLEANLIKENEW CIA. LTDA.    | ACTIVO | BVPP CLE  | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS PROFESIONALES, LOC |
| CABRERA CASTRO SEGUNDO ANTO    | ACTIVO | MINIMAR   | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN,     |
| CAJAMARCA UYAGUARI LUIS AGUS   | ACTIVO | STEVEN LI | ABI         | CAÑAR      | LA TRONCAL     | LA TRONCAL      | VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENT    |

*Fuente: GAD La Troncal. (2022)*

### 3.4 Estrategia de aplicación

En referencia al proceso de aplicación se aplicó la autorización pertinente donde se comunicó sobre el estudio que se efectúa en base a un trabajo investigativo en efectos se ejecutaron los cuestionarios basado en la muestra establecida donde se logró realizar la observación de forma

pasiva, en esta investigación se aplicó como instrumento la medición mediante la encuesta con el propósito de recopilar la información en base a la implementación de la práctica en el área de talento humano y la influencia que tiene la sostenibilidad y productividad de la empresa en el área comercial del cantón La Troncal.

Este tipo de encuesta estuvieron encaminadas a gerentes y dueños de los negocios, con el propósito de indagar sobre procesos de reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, motivación, clima laboral, liderazgo y comunicación interna, así como su relación con la competitividad y sostenibilidad organizacional. Se derivó a disponer las transcripciones correspondientes y a cumplir cada establecimiento identificado en el catastro de las patentes del 2022; sin embargo, tras un análisis y análisis inicial, se evidenció que algunos negocios se hallaban fuera de sus funciones.

Finalmente, se visitó a la muestra determinada de establecimientos comerciales, aplicando las encuestas y exponiendo cada una de las afirmaciones del instrumento para conseguir la intrepidez correspondiente.

### **3.5 Operacionalización de las variables**

Se exhibe la tabla correspondiente a la operacionalización correspondiente a las variables del estudio.

**Objetivo General.** - Analizar la influencia de la gestión del talento humano en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal, mediante un enfoque mixto de investigación que incluya diagnóstico situacional, encuesta y entrevista, con el propósito de diseñar estrategias que optimicen la productividad y promuevan el desarrollo sostenible.

**Tabla 3.**  
Operacionalización de las variables

| <b>Variables</b>   | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>   | <b>Instrumento</b>                              | <b>Ítems</b>               | <b>Fuentes</b>   |
|--|--|--|---|----------------------------|--|
| <b>Gestión del Talento Humano (Variable Independiente)</b> | 1.Capacitación y desarrollo<br>2.Evaluación del desempeño<br>3. Motivación<br>4. Clima organizacional<br>5. Liderazgo              | 1. Programas de formación periódicos<br>2. Aplicación de conocimientos adquiridos<br>3. Existencia de un sistema formal de evaluación<br>4.Retroalimentación recibida<br>5. Nivel de satisfacción y motivación<br>6. Relaciones de respeto y colaboración<br>7. Comunicación efectiva con líderes<br>8. Decisiones de jefes que mejoran el desempeño | Cuestionario de preguntas (encuesta Likert 1-5) | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8     | Hernández, Fernández & Baptista (2014); Becker (1964); Herzberg (1959); Spencer & Spencer (1993) |
| <b>Productividad (Variable Dependiente 1)</b>              | 1. Eficiencia operativa<br>2. Cumplimiento de metas<br>3. Desempeño individual y colectivo<br>4. Reducción de costos improductivos | 1. Realización eficiente de actividades<br>2. Cumplimiento de objetivos<br>3. Coordinación entre equipos<br>4. Reducción de errores y reprocesos<br>5. Control de rotación<br>6. Control del ausentismo  | Cuestionario de preguntas (encuesta Likert 1-5) | 9, 10, 11, 12, 13, 14      | Chiavenato (1999); McGregor (1960); Marx (1990); Prokopenko (1989)                               |
| <b>Sostenibilidad (Variable Dependiente 2)</b>             | 1. Económica<br>2. Social<br>3. Ambiental  | 1. Manejo responsable de recursos financieros<br>2. Inversión en innovación y mejoras<br>3. Respeto a derechos laborales<br>4. Acciones de responsabilidad social<br>5. Políticas de salud ocupacional<br>6. Prácticas ambientales (reciclaje, ahorro energético)  | Cuestionario de preguntas (encuesta Likert 1-5) | 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 | Elkington (1997); Brundtland (1987); Freeman (1984); Hernández, Fernández & Baptista (2014)      |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

### **3.6 Prueba de confiabilidad del instrumento a partir de la prueba piloto: Alpha de Cronbach**

Para validar la fiabilidad del instrumento de medición se realizaron dos pruebas piloto utilizando el programa estadístico SPSS 19.0. En la primera aplicación se consiguió un coeficiente A. Cronbach de 0,686 con un total de 28 ítems (figura 4), lo que refleja una consistencia interna aceptable para estudios exploratorios. Posteriormente, en una segunda prueba, el resultado ascendió a un valor de 0,812 (figura 5), considerado como un nivel de confiabilidad alto de acuerdo con los criterios metodológicos.

A partir de estos resultados se decidió trabajar con el instrumento que alcanzó el mayor puntaje, garantizando de este modo que el cuestionario presente coherencia interna y sea adecuado para medir las dimensiones de la misión del talento humano, la productividad y la sostenibilidad en el sector comercial del cantón La Troncal.

**Figura 4.**

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0] C:\Users\user\Documents\TESIS\Prueba piloto.sav

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

| Resumen del procesamiento de los casos |                        |    |       |
|--|------------------------|----|-------|
|  |                        | N  | %     |
| Casos                                  | Válidos                | 10 | 100,0 |
|  | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                  | 10 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,686             | 28             |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

**Figura 5.**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 10 | 100,0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 10 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,812             | 28             |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

### 3.7 Instrumento de Medición

El instrumento de medición de esta investigación se compone principalmente de una encuesta con un proceso para respuesta tipo Likert, diseñada para recopilar datos cuantitativos

sobre la gestión del talento humano, la productividad y la sostenibilidad en el sector comercial del cantón La Troncal.

Esta encuesta se encuentra dividida en tres secciones claramente diferenciadas. La primera corresponde al perfil del encuestado, donde se indaga sobre variables sociodemográficas y laborales como edad, género, nivel de estudios y cargo dentro de la compañía. La segunda sección se encamina en el perfil de la empresa, incorporando preguntas relacionadas con los años de funcionamiento, número de trabajadores y tipo de negocio, lo que permite contextualizar los resultados. Finalmente, la tercera sección aborda directamente las variables de estudio, agrupadas en afirmaciones coherentes con el servicio del talento humano, sostenibilidad y productividad, estimadas en una escala de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo).

**(Ver Anexo 1)**

Según la información recopilada en la encuestas se ejecutó una entrevista dirigida a los gerentes de los negocios comerciales con el compositores la información necesarias por diferentes secciones donde se determinan las características del negocio la gestión en tus manos la productividad la sostenibilidad y las estrategias de mejoras, cada apartado se basa en preguntas o interrogantes abiertas que acceden a explorar diferentes prácticas basada en la evaluación del desempeño, liderazgo, la motivación y la comunicación, de esta manera los indicadores eficacia se basan en las acciones pertinentes donde se priorizan las mejoras.

Esta estructura permite captar diferentes experiencias y percepciones basadas en la recopilación netamente informaciones cuantitativas en relación a esto la aplicación de encuesta y entrevistas aseguran mayormente la información integra a pesar de que le cuesta proporcionar tiene análisis comparable y estandarizados que permiten una vinculación estadística la entrevista

aumenta mayormente la narrativa y las evidencias prácticas que brindan los sujetos partes del estudio.

De esta forma el instrumento se genera mayormente por los aspectos cuantitativos y cualitativos donde se asegura la regulación meteorológica que permite la validación de los resultados así de forma directa que los propósitos específicos como diagnosticar la gestión en tus manos identificar la política y estrategia y evaluar la productividad y sostenibilidad en los negocios de La Troncal.

### **3.8 Escala de medición**

Este tipo de análisis se basó mediante una escala de tipo líquido donde el instrumento psicométrico pasaba la medición de la procesión y actitudes se desarrolló de forma a los encuestados se les aplicó una valoración de grado basado en sí que estaban de acuerdo o en desacuerdo en cada una de las afirmaciones establecidas usando una escala de cinco niveles como; son totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El cuestionario se ejecutó de acuerdo a las precisiones las variables teniendo desglosado los indicadores y las dimensiones pertinentes que pudieron diseñar cada uno de los ítems establecidos por cada variable. De esta manera, la escala Likert facilitó la recolección de información válida y confiable para analizar la influencia del talento humano en la producción y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.

## Capítulo 4

### 4. Análisis de resultados

Para efectuar un estudio detallado de los hallazgos recopilados en la encuesta aplicada a la muestra conformada por 119 establecimientos, se procesaron los datos mediante el programa estadístico SPSS. Este software permitió obtener información precisa y confiable, formar en un instrumento importante para el progreso analítico e interpretación de cada ítem del cuestionario.

#### 4.1 Perfil del encuestado

##### Estadística descriptiva

El modelo de encuesta aplicado al sector comercial del cantón La Troncal incluyó variables como edad, género y cargo desempeñado por los colaboradores. En este distante se exhibe la variable edad del encuestado, con el fin de conocer la distribución etaria de los trabajadores de los negocios comerciales analizados.

**Figura 6.**

| Edad del encuestado |            |            |            |                   |                      |
|---------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                     |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos             | 18-28 años | 60         | 50,4       | 50,4              | 50,4                 |
|                     | 29-39 años | 32         | 26,9       | 26,9              | 77,3                 |
|                     | 40-50 años | 20         | 16,8       | 16,8              | 94,1                 |
|                     | 51-61 años | 7          | 5,9        | 5,9               | 100,0                |
|                     | Total      | 119        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

Se evidencia en esta tabla que el mayor grupo etario corresponde al rango de 18 a 28 años, con un 50,4% del total de los encuestados, lo que indica que la mayoría del personal que labora en los negocios comerciales del cantón La Troncal está compuesta por jóvenes adultos en etapa de

consolidación laboral. En segundo lugar, el rango de 29 a 39 años representa un 26,9%, evidenciando una presencia significativa de trabajadores con mayor experiencia. En el rango de **40 a 50 años** se encuentra un **16,8%**, mientras que el grupo de **51 a 61 años** alcanza el **5,9%**, lo cual refleja que los trabajadores de mayor edad son minoría dentro del sector.

Este resultado demuestra que las empresas comerciales del cantón cuentan principalmente con personal joven, dinámico y con capacidad de adaptación, lo cual representa una ventaja para la ejecución de procesos de capacitación, innovación y continua mejora, factores claves para la productividad y sostenibilidad empresarial.

**Figura 7.**

**Genero del encuestado**

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino  | 68         | 57,1       | 57,1              | 57,1                 |
|         | Masculino | 51         | 42,9       | 42,9              | 100,0                |
|         | Total     | 119        | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

En la tabla se determina que el 57,1% de los analizados pertenece al género femenino, mientras que el 42,9% corresponde al género masculino. Estos resultados evidencian que el sector comercial del cantón La Troncal cuenta con una mayor participación de mujeres, especialmente en áreas relacionadas con la atención al cliente, ventas y administración.

La presencia femenina refleja una tendencia de inclusión y equidad laboral, en la que las mujeres desempeñan un papel relevante dentro de los negocios locales. Por su parte, el porcentaje masculino, aunque menor, mantiene una participación significativa, especialmente en labores de logística, despacho o mantenimiento.

**Figura 8.**

|         |                     | <b>Cargo en la empresa</b> |            |                   |                      |
|---------|---------------------|----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|         |                     | Frecuencia                 | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Operativo           | 44                         | 37,0       | 37,0              | 37,0                 |
|         | Administrativo      | 33                         | 27,7       | 27,7              | 64,7                 |
|         | Jefe/Supervisor     | 18                         | 15,1       | 15,1              | 79,8                 |
|         | Propietario/Gerente | 24                         | 20,2       | 20,2              | 100,0                |
|         | Total               | 119                        | 100,0      | 100,0             |                      |

***Fuente:*** Elaboración propia (2025).

En la tabla se evidencia que el 37,0% de los encuestados pertenece al área operativa, lo cual indica que la mayoría del personal cumple funciones relacionadas con la atención directa al cliente, despacho, ventas o procesos productivos. En segundo lugar, el 27,7% corresponde al área administrativa, conformada por quienes se encargan de tareas contables, de gestión y coordinación interna.

Asimismo, un 15,1% de los participantes desempeña cargos de jefatura o supervisión, mientras que el 20,2% corresponde a propietarios o gerentes, quienes representan el nivel directivo de los negocios comerciales analizados.

Estos resultados muestran que el sector comercial del cantón La Troncal mantiene una estructura organizativa equilibrada, donde predomina la fuerza operativa que sostiene las actividades diarias, complementada por el personal administrativo y los líderes responsables de la dirección y toma de decisiones. Esta distribución refleja la naturaleza de las empresas locales, caracterizadas por su tamaño mediano o pequeño, pero con una división funcional clara y una jerarquía adaptada a sus necesidades operativas.

### 4.1.1 Análisis de fiabilidad del instrumento

Se evidencia que el hallazgo del análisis de fiabilidad de la herramienta aplicada a los 119 establecimientos comerciales del cantón La Troncal, con el propósito de determinar la consistencia interna de los ítems que conforman la encuesta. Para ello, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, calculado mediante el software SPSS, obteniéndose un valor de 0,900 para un total de 28 elementos.

**Figura 9.**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,900             | 28             |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

### 4.2 Análisis estadístico

#### Prueba de hipótesis

GRAFICA:

|                 |                   |                             | GestionTH | Productividad VI1 | Sostenibilidad dVD2 |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-----------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | GestionTH         | Coefficiente de correlación | 1,000     | ,608**            | ,712**              |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | .         | ,000              | ,000                |
|                 |                   | N                           | 119       | 119               | 119                 |
|                 | ProductividadVI1  | Coefficiente de correlación | ,608**    | 1,000             | ,646**              |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000      | .                 | ,000                |
|                 |                   | N                           | 119       | 119               | 119                 |
|                 | SostenibilidadVD2 | Coefficiente de correlación | ,712**    | ,646**            | 1,000               |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000      | ,000              | .                   |
|                 |                   | N                           | 119       | 119               | 119                 |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### **4.2.1 Análisis de preguntas abiertas de la entrevista (Ver anexo 2)**

Además de la encuesta estructurada, se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a los propietarios, administradores y jefes de talento humano de los diferentes negocios que conforman el sector comercial. El objetivo de este proceso se basa en profundizar mayormente la precisión de los gerentes empresarial en base a la gestión del talento humano, así como la sostenibilidad y la productividad dentro de las empresas.

Las entrevistas permitieron recopilar información cualitativa importante sobre las destrezas y estrategias para poder ejecutar mayormente el desempeño empresarial sabe indicar que los hallazgos se evidencia de forma unificada sin tener que detallar con el propósito de analizar la perspectiva en global y la comparación sobre la situación real del área comercial, de esta manera el análisis se basa mayormente en las tendencias fortaleza y áreas críticas que solicitan un mayor cuidado para garantizar la sostenibilidad y competitividad de las empresas locales.

##### **1. Para comenzar, ¿podría contarme un poco sobre su negocio? (por ejemplo, a qué se dedica, cuántas personas trabajan con usted y desde cuándo funciona).**

Los negocios que fueron analizados en el área comercial se identificaron mediante actividades como la venta de repuestos, abarrotes, utensilios, servicios de mantenimiento, vestimentas, entre otros, la gran parte de los locales poseen más de 10 años de funcionamiento lo cual le demuestran permanencia y estabilidad en cuanto el promedio de los negocios se determina entre 5 a 15 empleados lo que evidencia una estructura mayormente organizativa reducida y funcional. Predomina un ambiente familiar y una gestión directa del propietario, lo cual permite mantener el control y la cercanía con el personal.

**2. ¿Cómo suelen incorporar al personal nuevo? (por ejemplo, si hacen entrevistas, capacitaciones o procesos de inducción).**

En todos los negocios se emplea un proceso de selección empírico y personalizado, basado en entrevistas directas, recomendaciones personales o periodos de prueba de entre uno y tres meses. Aunque algunos realizan una breve inducción práctica, no se cuenta con un proceso formal de capacitación inicial. La contratación se fundamenta principalmente en la responsabilidad, experiencia previa y actitud positiva del aspirante. Se identifica una baja rotación del personal, lo cual refleja un grado de satisfacción y estabilidad laboral dentro de los establecimientos.

**3. ¿De qué manera evalúan el desempeño de los empleados y qué hacen con esos resultados?**

Los entrevistados coinciden en que la evaluación del desempeño se realiza de manera observacional y continua, sin instrumentos formales. Los criterios más comunes son la puntualidad, cumplimiento de tareas, atención al cliente, responsabilidad y resultados en ventas. Los propietarios utilizan los resultados para ofrecer retroalimentación directa, corregir errores y otorgar incentivos o bonos económicos a los trabajadores destacados. Esto refleja una gestión de desempeño práctica, aunque aún carente de métodos técnicos sistematizados.

**4. ¿Qué estrategias utilizan para mantener motivado al personal y lograr un ambiente laboral positivo?**

La motivación se mantiene mediante bonos por rendimiento, comisiones, días libres o pequeños reconocimientos informales. Además, algunos negocios promueven la integración laboral mediante reuniones, celebraciones o refrigerios compartidos. Se destaca que el respeto, la comunicación y el buen trato son considerados pilares fundamentales del clima laboral. Aunque

las estrategias son sencillas, resultan efectivas para generar compromiso y satisfacción del personal.

**5. ¿Cómo describiría el liderazgo dentro del negocio? (por ejemplo, si el jefe guía, apoya o toma las decisiones directamente).**

Predomina un liderazgo democrático y participativo, caracterizado por la cercanía entre el propietario y los empleados. Los administradores y dueños mencionan que escuchan las opiniones y necesidades del personal, aunque las decisiones finales se toman considerando el bienestar del negocio. Este estilo de liderazgo contribuye a la cohesión del equipo y al compromiso organizacional, favoreciendo la confianza y la colaboración.

**6. ¿Qué medios de comunicación interna usan para coordinarse (reuniones, grupos de chat, carteleras, etc.) y qué tan útiles le resultan?**

El medio de comunicación más utilizado es WhatsApp, por su rapidez y facilidad para coordinar actividades diarias, promociones o turnos. También se mencionan reuniones periódicas semanales o mensuales para la planificación y evaluación. Esta práctica muestra que los negocios locales han adoptado herramientas tecnológicas básicas para mejorar la comunicación interna y la eficiencia operativa.

**7. ¿Cómo miden si el negocio está siendo productivo o eficiente? (por ejemplo, control de ventas, tiempos de atención, cumplimiento de metas, entre otros).**

Todos los entrevistados realizan controles de ventas diarias o mensuales, seguimiento del inventario y revisión de gastos operativos. Algunos también consideran el desempeño de metas, complacencia del cliente y rotación de transacciones como itinerarios de producción. Aunque la

generalidad no emplea itinerarios técnicos consecuentes, existe una inspección constante de la renta y del flujo financiero, lo que demuestra una gestión pragmática orientada a la eficiencia.

**8. En su opinión, ¿de qué manera influye la gestión del personal en los resultados y el rendimiento del negocio?**

La totalidad de los entrevistados afirma que la gestión del propio interviene de forma directa en la productividad. La motivación, la puntualidad y el adeudo de los trabajadores determinan el nivel de ventas y la calidad del servicio. Se reconoce que un equipo satisfecho y capacitado incrementa la eficiencia y fideliza a los clientes, mientras que la falta de formación o motivación reduce la competitividad.

**9. ¿Qué acciones aplican para mantener la estabilidad económica del negocio? (como control de gastos, mejora continua, reinversión, etc.)**

Las empresas realizan controles financieros permanentes, reducción de gastos, negociación con proveedores y reinversión de utilidades. En algunos casos, se adquiere maquinaria o se amplían los locales para optimizar la oferta de servicios y productos.

**10. ¿Qué hacen para promover el bienestar de los trabajadores o contribuir a la comunidad?**

Mayormente se promueve el bienestar laboral en base a la flexibilidad reconocimiento y estratos, además, varios locales participan de forma activa los eventos locales mejora la relación Social es de tipo de práctica evidencia un enfoque social basado en la responsabilidad que la gran parte de los casos se Ejecutan de forma no planificada y voluntaria.

**11. ¿Implementan alguna práctica relacionada con el cuidado ambiental? (por ejemplo, ahorro de energía, reciclaje, proveedores responsables).**

La gran parte de los negocios incorporan acciones ambientales importantes como el reciclaje reutilización del parque botellas y ahorro de energía en estos locales automotrices se logra identificar diferentes prácticas detalladas como la recolección de aceite usada la utilización de aguas lluvia para el lavado de los transportes o vehículos donde se evidencia mayormente el compromiso sobre una sostenibilidad al medio ambiente.

**12. Desde su experiencia, ¿qué aspectos cree que deberían mejorarse para fortalecer la productividad y la gestión del área de talento humano?**

Los participantes mayormente coinciden con la ejecución de programas de aprendizaje basada en la atención del cliente la utilización de herramientas y conocimientos detallados de acuerdo a los negocios, además, se determina mejorar los reglamentos internos y los métodos incentivos para poder mejorar el sentido de pertenencia y la eficiencia en el personal de labores.

**13. ¿Qué dificultades suelen enfrentar para mantener capacitaciones, evaluaciones o un buen clima laboral?**

La principal dificultad identificada es la falta de tiempo, debido a la carga de trabajo diaria. Además, se mencionan factores externos como la situación económica del país o las bajas en las ventas, que afectan la motivación del personal. Pese a ello, los negocios procuran mantener un buen clima laboral mediante el diálogo y la empatía entre empleador y empleados.

**14. ¿Cuentan con algún tipo de apoyo externo para potenciar su sostenibilidad (como cámaras de comercio, municipio o universidades) o les gustaría recibirlo?**

Ninguno de los negocios cuenta con apoyo externo formal, pero todos manifiestan interés en recibir asesoría técnica y capacitación por parte de universidades, cámaras de comercio o el municipio. Consideran que la colaboración institucional permitiría mejorar la gestión administrativa, fortalecer las competencias del personal y consolidar una cultura de sostenibilidad empresarial.

### **Conclusión general de la entrevista:**

El estudio evidencia que los negocios comerciales del cantón La Troncal gestionan su talento humano de forma empírica pero efectiva, basándose en la experiencia, la confianza y el liderazgo participativo. A pesar de las limitaciones estructurales y la ausencia de procesos formales, los empresarios demuestran compromiso con la mejora continua, la motivación del personal y la sostenibilidad. Se concluye que fortalecer la capacitación y la planificación estratégica permitirá transformar estas prácticas en modelos sostenibles y más competitivos para el desarrollo local.

### **Análisis de fiabilidad del instrumento**

Se evidencia que el hallazgo del análisis de fiabilidad de la herramienta aplicada a los 119 establecimientos comerciales del cantón La Troncal, con el propósito de determinar la consistencia interna de los ítems que conforman la encuesta. Para ello, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, calculado mediante el software SPSS, obteniéndose un valor de 0,900 para un total de 28 elementos.

**Figura 7.**

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,900                              | 28             |

**Fuente:** *Elaboración propia (2025).*

### Correlaciones entre variables:

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación, muestran relaciones positivas y significativas entre las tres variables analizadas. Se determina que la gestión del talento humano tiene una correlación moderada con la productividad ( $r = 0,608$ ;  $p < 0,01$ ), lo que determina que cuando se mejoran las prácticas por parte de los trabajadores, así como el cumplimiento y eficacia de los objetivos también se optimiza todo el proceso empresarial.

De igual forma, la relación entre gestión del talento humano y sostenibilidad es aún más fuerte ( $r = 0,712$ ;  $p < 0,01$ ), lo que refleja que las empresas que promueven una adecuada administración del talento humano tienden a desarrollar acciones sostenibles y responsables con su entorno. Por último, la productividad y la sostenibilidad tienen una correlación positiva de forma considerable ( $r = 0,646$ ;  $p < 0,01$ ), lo que determina con eficacia que la responsabilidad social y ambiental progresa de forma continua, en relación con los hallazgos se comprueba que existe una relación directa con las variables establecidas comprobando la hipótesis establecida en el estudio.

**Tabla 14.**  
Correlación entre las tres variables

|                 |                   |                             | Correlaciones |                  |                   |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------|------------------|-------------------|
|                 |                   |                             | GestionTHVI   | PRODUCTIVIDADVD2 | SOSTENIBILIDADVD2 |
| Rho de Spearman | GestionTHVI       | Coefficiente de correlación | 1,000         | ,608**           | ,712**            |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | .             | ,000             | ,000              |
|                 |                   | N                           | 119           | 119              | 119               |
|                 | PRODUCTIVIDADVD2  | Coefficiente de correlación | ,608**        | 1,000            | ,646**            |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000          | .                | ,000              |
|                 |                   | N                           | 119           | 119              | 119               |
|                 | SOSTENIBILIDADVD2 | Coefficiente de correlación | ,712**        | ,646**           | 1,000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000          | ,000             | .                 |
|                 |                   | N                           | 119           | 119              | 119               |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

### 4.3 Análisis estadístico

#### 4.3.1 Prueba de hipótesis:

El análisis de regresión lineal es un método esencial para determinar el grado de efecto de una variable independiente sobre una dependiente. Para ello, el objetivo es verificar el efecto de la gestión del talento humano sobre la productividad y la sostenibilidad en el sector empresarial del cantón de La Troncal. El proceso nos permite cuantificar la fuerza, la dirección y el signo de la relación, verificando la hipótesis presentada en el estudio.

En la tabla 7 se muestra el resumen del modelo, el cual se obtuvo mediante el programa SPSS V19, dicho análisis arroja un R de 0,611 y una  $R^2$  de 0,373 lo cual indica que la variable gestión del talento humano está relacionada en un 61,1% con la variable de productividad, mientras que la estructura del modelo tiene un 37,3%.

**Tabla 15.**

Resumen del modelo

**Resumen del modelo**

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | ,611 <sup>a</sup> | ,373       | ,368                 | ,5658090                    |

a. Variables predictoras: (Constante), GestionTHVI

**Fuente:** *Elaboración propia (2025).*

Si bien los resultados de la regresión lineal que se presentan en la tabla 8, se deduce que el 60,1% de la productividad del sector comercial del cantón La Troncal se debe a la gestión del talento humano, al influir este de manera moderada, con un valor de t de 8,346, a un nivel de significancia menor de 0,05, se llega a la conclusión que al tener una correcta gestión del talento humano los establecimientos comerciales aumentarán su productividad.

**Tabla 16.**  
Coeficientes del modelo

|        |             | Coeficientes <sup>a</sup>      |            |                          |       |      |
|--------|-------------|--------------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
| Modelo |             | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados | t     | Sig. |
|        |             | B                              | Error típ. | Beta                     |       |      |
| 1      | (Constante) | 1,517                          | ,289       |                          | 5,243 | ,000 |
|        | GestionTHVI | ,601                           | ,072       | ,611                     | 8,346 | ,000 |

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDADVD2

**Fuente:** *Elaboración propia (2025).*

Del análisis de los resultados obtenidos en las tablas 15, 16, se acepta la hipótesis  $H_1$  con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ , lo que confirma que la Gestión del Talento Humano tiene una incidencia positiva y estadísticamente significativa en la Productividad del sector comercial del cantón La Troncal.

Finalmente, la ecuación de regresión lineal del modelo es:

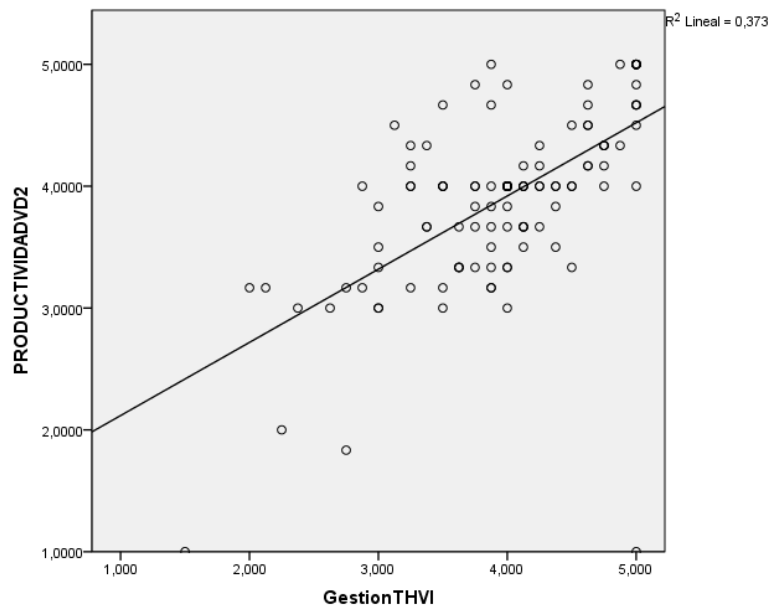
$$Y = \beta_0 + \beta_1x + \varepsilon$$

$$Y = 1,517 + 0,601x + \varepsilon$$

$$\text{Productividad} = 1,517 + 0,601 \text{ gestión del talento humano} + \text{error}$$

Por último, es importante resaltar que el modelo presentado en esta investigación evidencia la relevancia de la gestión del talento humano en el fortalecimiento de la productividad del sector comercial del cantón La Troncal. Alcanzar un mayor desempeño organizacional implica orientar los esfuerzos hacia la capacitación continua del personal, el fomento de un liderazgo participativo, la creación de un clima laboral positivo y la aplicación de evaluaciones de desempeño objetivas y periódicas. Estas acciones permiten optimizar los procesos, mejorar la eficiencia operativa y consolidar equipos de trabajo comprometidos con los objetivos empresariales.

**Gráfico 1:** Gráfico de dispersión de la variable productividad con la gestión del talento humano.



**Fuente:** Elaboración propia (2025).

En la tabla 17 se muestra el resumen del modelo, el cual se obtuvo mediante el programa SPSS V19, dicho análisis arroja un R de 0,732 y una  $R^2$  de 0,536 lo cual indica que la variable gestión del talento humano está relacionada en un 73,2% con la variable de sostenibilidad, mientras que la estructura del modelo tiene un 53,6%.

**Tabla 17:** Resumen del modelo

| Resumen del modelo |                   |            |                      |                             |
|--------------------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
| 1                  | ,732 <sup>a</sup> | ,536       | ,532                 | ,5117312                    |

a. Variables predictoras: (Constante), GestionTHVI

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

En la Tabla 18, se evidencia que la Gestión del Talento Humano tiene una influencia directa y positiva sobre la sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal, con un coeficiente  $B= 0,757$  y un  $t= 11,620$  a un nivel de significancia  $p<0,05$ . El valor de  $Beta= 0,732$  confirma una correlación alta, lo que demuestra que las prácticas adecuadas de gestión, como la capacitación, el liderazgo y la motivación del personal, se traducen en empresas más comprometidas con su entorno y con una visión sostenible de crecimiento.

**Tabla 18:** Coeficientes del modelo

| <b>Coeficientes<sup>a</sup></b> |             |                                |            |                          |        |      |
|---------------------------------|-------------|--------------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
| Modelo                          |             | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados | t      | Sig. |
|                                 |             | B                              | Error tip. | Beta                     |        |      |
| 1                               | (Constante) | ,938                           | ,262       |                          | 3,585  | ,000 |
|                                 | GestionTHVI | ,757                           | ,065       | ,732                     | 11,620 | ,000 |

a. Variable dependiente: SOSTENIBILIDADVD2

**Fuente:** Elaboración propia (2025).

Del análisis de los resultados obtenidos en las tablas 17 y 18, se acepta la hipótesis  $H_1$  “La gestión del talento humano influye positiva y significativamente en la productividad y sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal”, con un nivel de significancia de  $p<0,05$ , lo que confirma que la Gestión del Talento Humano tiene una incidencia positiva y estadísticamente representativa en la Sostenibilidad del sector comercial del cantón La Troncal.

Finalmente, la ecuación de regresión lineal del modelo es:

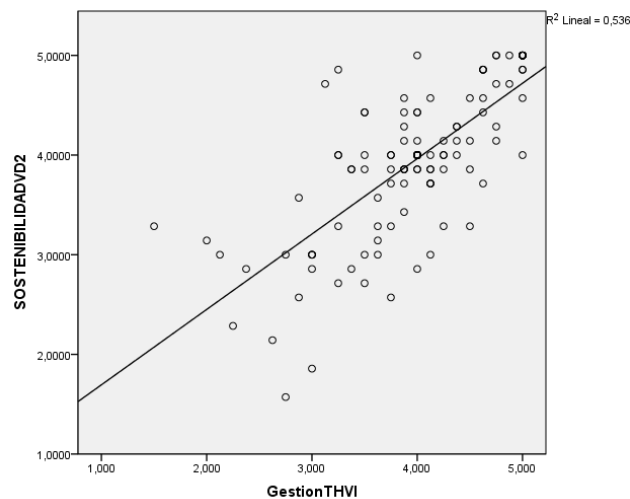
$$Y = \beta_0 + \beta_1x + \varepsilon$$

$$Y = 0,938 + 0,757x + \varepsilon$$

$$\text{Sostenibilidad} = 10,938 + 0,757 \text{ gestión del talento humano} + \text{error}$$

Finalmente, se culmina explicando que el mantener un equilibrio responsable en lo económico, social y ambiental requiere potenciar el liderazgo humano, fomentar la capacitación continua, promover la motivación del personal y consolidar un clima laboral basado en el respeto y la cooperación. Estas acciones impulsan negocios más conscientes y comprometidos con su entorno, capaces de mantener su crecimiento en armonía con la comunidad y el medio ambiente.

**Gráfico 2:** Gráfico de dispersión de la variable sostenibilidad con la gestión del talento humano.



*Fuente: Elaboración propia (2025).*

**Tabla 19.**

| Correlaciones entre dimensiones de Productividad con la GTH |                     |                             | GestionTH |
|---|---------------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman   | Eficienciaoperativa | Coefficiente de correlación | ,521      |
|   |                     | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|   |                     | N                           | 119       |
|   | Cumplimentometa     | Coefficiente de correlación | ,520      |
|   |                     | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|   |                     | N                           | 119       |
|   | DesempeñoIC         | Coefficiente de correlación | ,533      |
|   |                     | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|   |                     | N                           | 119       |
|   | ReducciónCostosI    | Coefficiente de correlación | ,483      |
|   |                     | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|   |                     | N                           | 119       |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

Todas las dimensiones presentan una correlación positiva y significativa ( $p < 0,05$ ) con la Gestión del Talento Humano, lo que indica que una adecuada gestión de las personas influye favorablemente en la productividad organizacional.

No obstante, la dimensión con menor correlación es “Reducción de costos internos” ( $r = 0,483$ ), lo que sugiere que esta área es la que menos se ve impactada por las prácticas de gestión del talento humano. En otras palabras, las políticas de gestión de personal parecen incidir más en aspectos como el desempeño, la eficiencia y el cumplimiento de metas, pero menos en la optimización de costos. Esto podría deberse a que la reducción de costos depende también de factores externos, tecnológicos o financieros, más allá del manejo del talento humano.

La gestión del talento humano tiene mayor impacto en el desempeño y eficiencia del personal, mientras que su influencia en la reducción de costos es comparativamente más débil y podría requerir estrategias adicionales para potenciarla (por ejemplo, capacitaciones en gestión eficiente de recursos o mejora de procesos internos).

**Tabla 20.**

| Correlaciones entre dimensiones de Sostenibilidad con la GTH |           |                             | GestionTH |
|--|-----------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman  | Económica | Coefficiente de correlación | ,675      |
|  |           | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|  |           | N                           | 119       |
|  | Social    | Coefficiente de correlación | ,632      |
|  |           | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|  |           | N                           | 119       |
|  | Ambiental | Coefficiente de correlación | ,638      |
|  |           | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|  |           | N                           | 119       |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

En este caso, todas las dimensiones también muestran una correlación positiva y significativa ( $p < 0,05$ ) con la Gestión del Talento Humano.

La dimensión con menor correlación es la Ambiental ( $r = 0,608$ ), lo que indica que, aunque existe una relación favorable, es menos fuerte que en los aspectos económicos y sociales. Esto puede interpretarse como que la gestión del talento humano influye en mayor medida en la sostenibilidad económica (por ejemplo, rentabilidad y eficiencia financiera) y en la sostenibilidad social (bienestar, equidad y condiciones laborales), pero tiene un impacto más limitado en las prácticas medioambientales, posiblemente por una menor integración de políticas ecológicas en la gestión de personal.

La gestión del talento humano contribuye más al fortalecimiento de la sostenibilidad económica y social, mientras que su relación con la sostenibilidad ambiental es más débil, lo que evidencia la necesidad de integrar una cultura organizacional más orientada al respeto y cuidado del medio ambiente dentro de las prácticas de talento humano.

## **5. Propuesta de la investigación:**

### **5.1 Modelo de la propuesta**

La presente propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos del análisis correlacional realizado entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y las variables dependientes Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del cantón La Troncal. Aunque los resultados globales demostraron una relación significativa y positiva entre las variables, se evidenciaron dimensiones con menor incidencia, lo que motivó el diseño de estrategias que fortalezcan estas áreas críticas.

En la variable Productividad, la dimensión con correlación más baja fue la Reducción de costos laborales improductivos, lo que revela deficiencias en la gestión del tiempo, duplicidad de

funciones y escaso control sobre la eficiencia de las tareas. Mientras que, en Sostenibilidad, la dimensión más débil fue la Sostenibilidad ambiental, señalando la necesidad de integrar prácticas ecológicas y de responsabilidad ambiental dentro de la cultura organizacional. Estas dos debilidades justifican la creación de dos propuestas complementarias, las cuales buscan potenciar el papel estratégico de la GTH como eje transversal que mejore tanto el desempeño productivo como el compromiso ambiental del personal.

### 1. Programa de Eficiencia Laboral y Optimización del Talento Humano

**Objetivo general:** Fortalecer la gestión del talento humano mediante estrategias que reduzcan los costos laborales improductivos y optimicen la eficiencia operativa en las empresas comerciales del cantón La Troncal.

**Fundamentación:** Esta propuesta se basa en la Teoría del Capital Humano (Becker, 1964), que afirma que la inversión en las capacidades del personal incrementa la productividad y competitividad organizacional. Además, se apoya en el modelo de competencias de Spencer & Spencer (1993), que plantea que la productividad se eleva cuando los colaboradores desarrollan habilidades alineadas a los objetivos empresariales.

Este modelo responde a la necesidad de reducir los costos laborales improductivos, aumentar la eficiencia operativa y consolidar una cultura organizacional basada en la mejora continua, dentro del contexto del sector comercial del cantón La Troncal. Se fundamenta en un enfoque de gestión por resultados, orientado a fortalecer las habilidades del recurso humano y promover la sostenibilidad económica y social de los negocios locales.

**Ejes estratégicos del modelo:** El programa se articula en cuatro ejes estratégicos que orientan la aplicación práctica del modelo:

**Tabla 21.**

| <b>Eje Estratégico</b>                                 | <b>Descripción</b>   |
|--|--|
| <b>1. Formación y desarrollo de competencias</b>       | Capacitaciones mensuales orientadas a la gestión del tiempo, atención al cliente, liderazgo participativo y uso de herramientas digitales. |
| <b>2. Evaluación y retroalimentación del desempeño</b> | Aplicación de evaluaciones por competencias para identificar brechas de rendimiento y diseñar planes de mejora personalizados.             |
| <b>3. Optimización de procesos laborales</b>           | Simplificación de procedimientos internos, reducción de tiempos ociosos y redistribución adecuada de tareas.                               |
| <b>4. Cultura de mejora continua y sostenibilidad</b>  | Fomento del trabajo colaborativo, liderazgo motivador y compromiso con la sostenibilidad económica y ambiental.                            |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

## **5.2 Esquema de la propuesta**

- **Nombre del programa:** “Programa de Eficiencia Laboral y Optimización del Talento Humano”
- **Población beneficiaria:** Colaboradores y mandos medios de empresas comerciales del cantón La Troncal, priorizando negocios locales de mediana y pequeña escala con personal operativo y administrativo.
- **Modalidad de aplicación:** Capacitaciones presenciales y virtuales combinadas (modalidad híbrida), acompañadas de asesoría técnica y seguimiento continuo.

- **Duración de la propuesta:** 6 meses (24 semanas), distribuidos en fases planificadas que contemplan actividades formativas, evaluativas y de mejora de procesos.
- **Etapa del programa:**

**Tabla 22.**

| <b>Etapa</b>  | <b>Actividades principales</b>   | <b>Duración estimada</b> | <b>Responsables</b>                           | <b>Resultados esperados</b>                                  |
|---|--|--------------------------|---|--|
| <b>I. Diagnóstico inicial</b>   | Aplicación de encuestas y entrevistas para identificar brechas de desempeño, tiempos improductivos y necesidades de formación. | 2 semanas                | Comité de Talento Humano /Consultor académico | Informe de diagnóstico y línea base.                         |
| <b>II. Capacitación y fortalecimiento de competencias</b>             | Talleres prácticos en liderazgo, atención al cliente, gestión del tiempo, productividad y sostenibilidad.                      | 8 semanas                | Facilitadores y docentes invitados            | Mejora del desempeño técnico y actitudinal.                  |
| <b>III. Implementación del sistema de evaluación por competencias</b> | Diseño de rúbricas, aplicación de instrumentos y retroalimentación personalizada.  | 6 semanas                | Comité interno de GTH /Gerencia               | Identificación de brechas de rendimiento y planes de acción. |
| <b>IV. Optimización de procesos laborales</b>                         | Rediseño de tareas, flujos operativos y políticas internas de comunicación.  | 4 semanas                | Jefaturas de área / Gerencia                  | Procesos más eficientes y coordinación entre áreas.          |
| <b>V. Evaluación de resultados y sostenibilidad</b>                   | Medición de indicadores de productividad, clima laboral y satisfacción. Elaboración de informe final.                          | 4 semanas                | Comité de evaluación/ Dirección               | Modelo validado y sostenible a largo plazo.                  |

***Fuente:*** Elaboración propia (2025).

- **Recursos requeridos:** Recursos humanos: Capacitadores, facilitadores, coordinador de programa, comité de gestión interna.

Materiales y tecnológicos: Proyector, materiales impresos, hojas de trabajo, equipos informáticos, acceso a plataformas digitales.

Financieros: Incentivos y reconocimientos al personal, gastos de logística y seguimiento.

Infraestructura: Espacio físico para talleres, aulas de capacitación o salas de reuniones empresariales.

- **Aliados estratégicos sugeridos:** Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón La Troncal, Universidad Católica de Cuenca – Extensión La Troncal: asesoría académica y facilitadores en gestión empresarial y Cámara de Comercio de La Troncal: promoción del programa entre sus asociados.

## 2. Plan de Cultura Organizacional Sostenible

**Objetivo general:** Integrar prácticas de sostenibilidad ambiental dentro de la gestión del talento humano, promoviendo una cultura empresarial responsable con el entorno y comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Fundamentación:** La propuesta se sustenta en la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial (Carroll, 1991) y el Enfoque de Sostenibilidad Triple (Elkington, 1997), que plantean que el éxito empresarial depende del equilibrio entre rentabilidad económica, bienestar social y cuidado ambiental.

Desde esta perspectiva, el plan busca consolidar una cultura organizacional verde, donde los colaboradores sean agentes activos de cambio, adoptando comportamientos sostenibles que generen impacto positivo tanto dentro como fuera del entorno laboral. Su aplicación fomenta el sentido de pertenencia, el trabajo ético y la responsabilidad ambiental colectiva.

**Ejes estratégicos del modelo:** El plan propone el desarrollo de una cultura organizacional verde mediante:

**Tabla 23.**

| <b>Eje Estratégico</b>                          | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| <b>1. Sensibilización ambiental interna</b>     | Realización de talleres, campañas y charlas que promuevan la conciencia ecológica en todo el personal.              |
| <b>2. Formación en ecoeficiencia laboral</b>    | Capacitaciones en ahorro energético, reciclaje, uso responsable de materiales y reducción de residuos.              |
| <b>3. Políticas institucionales sostenibles</b> | Elaboración e implementación de reglamentos y manuales verdes, aplicables a las operaciones diarias.                |
| <b>4. Reconocimiento al liderazgo ambiental</b> | Creación de un sistema de incentivos y reconocimientos para el personal que demuestre buenas prácticas ambientales. |

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

### 5.2.1 Esquema de la propuesta

- **Nombre del plan:** “Plan de Cultura Organizacional Sostenible”
- **Población beneficiaria:** Colaboradores, mandos medios y gerentes de empresas comerciales del cantón La Troncal, especialmente aquellas con interés en fortalecer su compromiso ambiental y social.

- **Modalidad de aplicación:** Modalidad presencial y semipresencial, con actividades prácticas, talleres vivenciales y seguimiento continuo mediante comités de sostenibilidad.
- **Duración de la propuesta:** 6 meses (24 semanas), divididos en cuatro etapas progresivas que abarcan diagnóstico, capacitación, implementación y evaluación.
- **Etapas del programa:**

**Tabla 24.**

| <b>Etapas</b>  | <b>Actividades principales</b>  | <b>Duración estimada</b> | <b>Responsables</b>                                    | <b>Resultados esperados</b>                                      |
|--|---|--------------------------|--|--|
| <b>I. Diagnóstico ambiental organizacional</b>             | Aplicación de encuestas, observación y análisis de prácticas internas sobre manejo de residuos, consumo energético y cultura ambiental. | 3 semanas                | Comité interno de sostenibilidad / Consultor ambiental | Línea base ambiental y plan de acción inicial.                   |
| <b>II. Sensibilización y formación ambiental</b>           | Talleres sobre cambio climático, responsabilidad ambiental, ecoeficiencia y reciclaje.  | 8 semanas                | Facilitadores ambientales / Docentes invitados         | Personal capacitado en prácticas sostenibles.                    |
| <b>III. Implementación de políticas y prácticas verdes</b> | Creación de un “Manual Verde Laboral” y establecimiento de políticas ambientales internas (ahorro energético, residuos, papel, agua).   | 8 semanas                | Dirección de talento humano / Comité ambiental         | Políticas institucionalizadas y prácticas sostenibles aplicadas. |
| <b>IV. Evaluación y reconocimiento de liderazgo verde</b>  | Monitoreo de resultados, evaluación de indicadores de sostenibilidad y  | 5 semanas                | Comité de sostenibilidad / Gerencia general            | Informe de impacto y consolidación de una                        |

|  |   |  |  |                               |
|--|---|--|--|-------------------------------|
|  | reconocimiento a las mejores prácticas. |  |  | cultura organizacional verde. |
|--|---|--|--|-------------------------------|

*Fuente: Elaboración propia (2025).*

➤ **Recursos requeridos:** Recursos humanos: Facilitadores ambientales, coordinador del programa, comité interno de sostenibilidad.

Materiales y tecnológicos: Kits ecológicos, material didáctico, proyectores, señalética verde, equipos informáticos.

Financieros: Incentivos, reconocimientos, campañas y difusión institucional.

Infraestructura: Espacios para talleres, áreas verdes o salones de reunión.

➤ **Aliados estratégicos sugeridos:** Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de La Troncal, Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE): asesoría técnica en normativas y programas ambientales, Universidad Católica de Cuenca – Extensión La Troncal: capacitación y asistencia técnica en sostenibilidad empresarial y Organizaciones no gubernamentales (ONGs) ambientales: apoyo en campañas de reciclaje, educación y voluntariado verde.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones:**

La investigación demostró que la Gestión del Talento Humano desempeña un papel fundamental dentro del sector comercial del cantón La Troncal, ya que influye de manera positiva y significativa en la Productividad y Sostenibilidad de las empresas, validando así la hipótesis planteada. Los resultados obtenidos reflejan que las prácticas mejor desarrolladas dentro de las organizaciones son la comunicación interna, el liderazgo y la motivación, las cuales generan un ambiente laboral favorable y un compromiso real por parte de los trabajadores. Sin embargo, también se evidenció que existen áreas que requieren fortalecimiento, especialmente aquellas relacionadas con la eficiencia operativa y la sostenibilidad ambiental, donde los esfuerzos aún son limitados o informales.

El análisis de la correlación permite identificar las dimensiones en cuanto a la disminución del costo laboral, la sostenibilidad y la improductividad son lo más débiles lo que determina el requerimiento de establecer acciones determinadas en cuanto a la gestión del talento humano para optimizar el uso de los recursos y de esta manera fomentar la cultura de responsabilidad ambiental mediante la entrevista cualitativos se constató que la gran parte de las empresas posee su talento humano de manera empírica sin tener un proceso adecuado ni estandarizado aunque existe una gran predisposición positiva a la variación y a la capacitación.

En cuanto a los resultados la propuesta diseñada en el estudio buscan fortalecer las áreas más críticas en base a las estrategias de formación continua así como la evaluación del desempeño la cultura ambiental sostenible y el liderazgo participativo, con el objetivo de mejorar la

productividad y promover la gestión empresarial de forma consciente en relación a este trabajo se afirma la gestión humana planificada encuentra el proceso sostenible y participativo no solamente aumenta la eficacia y el compromiso del personal, sino que, además constituye en un pilar que asegura la permanencia el desarrollo y la reputación de la empresa comercial en un medio competitivo de forma constante a la transformación.

### **Recomendaciones:**

En base a los hallazgos recopilados se recomienda duplicar programas de desarrollo y evaluación del talento humano en la empresa del área comercial mejorando así las competencias la mejora continua y la capacitación que permita una mayor productividad es importante que se involucren a los líderes de las empresas en los procesos de formación, de esta manera, se promueve la dirección participativa orientada y motivadora sobre los resultados donde el ejemplo y la comunicación eficiente se torna en un eje importante desde el aspecto laboral, de igual forma, se sugiere fomentar alianzas estratégicas con diferentes instituciones municipales, cámaras de comercio, con el propósito de mejorar los espacios y capacitación acompañamiento técnico y asesoría que pueda contribuir al desarrollo de forma sostenible del sector.

De igual forma, es importante mantener un estudio y medición de forma constante en los indicadores vinculados con la sostenibilidad clima laboral y la productividad de forma en que las empresas se evalúen de manera periódica para tomar las decisiones situadas en evidencias. Finalmente, se recomienda fortalecer una cultura organizacional centrada en el ser humano, donde se valore el bienestar del personal, se promueva el sentido de pertenencia y se refuercen los lazos de identidad, compromiso y rendimiento. Solo a través de una gestión humana integral y consciente, las empresas del cantón La Troncal podrán consolidar su posición competitiva y alcanzar un desarrollo sostenible a largo plazo.

## **Anexos**

### **Anexo 1:**

Para poder medir las variables del objeto de estudio se propone el siguiente cuestionario como instrumento de medición.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
EXTENSIÓN SAN PABLO LA TRONCAL  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

A continuación, se presenta un cuestionario el cual tiene como fin recopilar información para asuntos académicos como trabajo de investigación de la carrera de Administración de Empresas relacionada con “La Gestión del Talento Humano para mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del Cantón La Troncal”, favor contestar las siguientes preguntas.

#### **Primera sección: Perfil del encuestado.**

##### **Pregunta 1: Indique su rango de edad**

- 18-28 años
- 29-39 años
- 40-50 años
- 51-61 años

##### **Pregunta 2: ¿Cuál es su género?**

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decir

##### **Pregunta 3 ¿Cuál es su nivel de estudios?**

- Primaria

- Secundaria
- Técnico
- Universitario
- Posgrado

**Pregunta 4: ¿Cuál es su cargo actual en la empresa?**

- Operativo
- Administrativo
- Jefe/Supervisor
- Propietario/Gerente

**Segunda sección: Perfil de la empresa o negocio**

**Pregunta 5: ¿Cuántos años tiene en funcionamiento su empresa o negocio?**

- Menos de 1 año
- 1–3 años
- 4–6 años
- Más de 6 años

**Pregunta 6: ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

- 1 a 10 trabajadores
- 11 a 20 trabajadores
- 21 a 30 trabajadores
- Más de 30 trabajadores

**Pregunta 7: ¿A qué tipo de negocio pertenece su empresa?**

- Abarrotes
- Autopartes
- Ropa/Calzado
- Ferretería

Línea Blanca

Otros

**Para la aplicación de este cuestionario, se utilizará la siguiente escala Likert: en donde 5 es el nivel más alto y 1 es el menor nivel.**

|                                  |                             |   |                             |                                 |
|----------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo (Nunca) | Desacuerdo (Ocasionalmente) | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Normalmente) | De acuerdo (Frecuentemente) | Totalmente en acuerdo (Siempre) |
| 1                                | 2                           | 3   | 4                           | 5                               |

### **Variable independiente Gestión de talento humano**

| <b>Afirmaciones</b>   | <b>Escala Likert</b>   |
|---|--|
| 1. La empresa ofrece capacitaciones periódicas relacionadas con mi puesto.<br>2. Lo aprendido en capacitaciones se aplica en las actividades diarias.<br>3. Existe un sistema de evaluación del desempeño claro y justo.<br>4. Recibo retroalimentación oportuna para mejorar mi rendimiento.<br>5. Me siento motivado(a) y satisfecho(a) con mi trabajo.<br>6. El clima laboral fomenta respeto, colaboración y compromiso.<br>7. El liderazgo promueve la comunicación efectiva y la participación.<br>8. Las decisiones de los jefes impulsan la mejora del desempeño. | 1 = Totalmente en desacuerdo<br>2 = En desacuerdo<br>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4 = De acuerdo<br>5 = Totalmente de acuerdo |

### **Variable dependiente Productividad**

| <b>Afirmaciones</b>  | <b>Escala Likert</b>   |
|--|--|
| 9. Las actividades en mi área se realizan con eficiencia y sin retrasos innecesarios.<br>10. Se cumplen regularmente los objetivos y metas de la empresa.<br>11. El personal trabaja de manera coordinada para alcanzar los resultados.<br>12. El nivel de errores, reprocesos o pérdidas es bajo.<br>13. La rotación de personal afecta negativamente la productividad. (R)<br>14. El ausentismo es poco frecuente y está controlado. | 1 = Totalmente en desacuerdo<br>2 = En desacuerdo<br>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4 = De acuerdo<br>5 = Totalmente de acuerdo |

### **Variable dependiente Sostenibilidad**

| <b>Afirmaciones</b>   | <b>Escala Likert</b>   |
|---|--|
| 15. La empresa administra de manera responsable sus recursos financieros.<br>16. Se invierte en innovación o mejoras para garantizar la continuidad del negocio.<br>17. Se respetan los derechos laborales y se promueve el bienestar del personal.<br>18. La empresa realiza acciones de responsabilidad social con la comunidad.<br>19. Existen políticas claras de seguridad y salud ocupacional.<br>20. La empresa aplica prácticas de reciclaje, ahorro energético o | 1 = Totalmente en desacuerdo<br>2 = En desacuerdo<br>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4 = De acuerdo<br>5 = Totalmente de acuerdo |

|   |  |
|---|--|
| cuidado ambiental.<br>21. Se cumplen las normativas ambientales y laborales vigentes. |  |
|---|--|

## **Anexo 2:**

### **Guía de Entrevista Semiestructurada**

**Propósito:** Conocer de manera más cercana cómo los negocios comerciales del cantón La Troncal gestionan a su personal, cómo mantienen su productividad y qué acciones aplican para lograr la sostenibilidad empresarial. Esta información servirá para fortalecer los objetivos de la investigación.

**Tipo:** Semiestructurada (preguntas abiertas que permiten ampliar o profundizar según la conversación).

**Dirigida a:** Propietarios, administradores o jefes del área de Talento Humano de negocios comerciales.

### **Consentimiento informado (lectura inicial)**

Esta entrevista forma parte de una investigación académica sobre la gestión del talento humano, la productividad y la sostenibilidad en los negocios de La Troncal. La información que comparta será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos. Usted puede no responder alguna pregunta o detener la entrevista cuando lo considere necesario. ¿Está de acuerdo en continuar?"

### ***Sección A: Conociendo su negocio***

1. Para comenzar, ¿podría contarme un poco sobre su negocio? (por ejemplo, a qué se dedica, cuántas personas trabajan con usted y desde cuándo funciona).

### ***Sección B: Gestión del Talento Humano***

2. ¿Cómo suelen incorporar al personal nuevo? (por ejemplo, si hacen entrevistas, capacitaciones o procesos de inducción).
3. ¿De qué manera evalúan el desempeño de los empleados y qué hacen con esos resultados?
4. ¿Qué estrategias utilizan para mantener motivado al personal y lograr un ambiente laboral positivo?
5. ¿Cómo describiría el liderazgo dentro del negocio? (por ejemplo, si el jefe guía, apoya o toma las decisiones directamente).
6. ¿Qué medios de comunicación interna usan para coordinarse (reuniones, grupos de chat, carteleras, etc.) y qué tan útiles le resultan?

### ***Sección C: Productividad***

7. ¿Cómo miden si el negocio está siendo productivo o eficiente? (por ejemplo, control de ventas, tiempos de atención, cumplimiento de metas, entre otros).
8. En su opinión, ¿de qué manera influye la gestión del personal en los resultados y el rendimiento del negocio?

### ***Sección D: Sostenibilidad***

9. ¿Qué acciones aplican para mantener la estabilidad económica del negocio? (como control de gastos, mejora continua, reinversión, etc.)
10. ¿Qué hacen para promover el bienestar de los trabajadores o contribuir a la comunidad?
11. ¿Implementan alguna práctica relacionada con el cuidado ambiental? (por ejemplo, ahorro de energía, reciclaje, proveedores responsables).

***Sección E: Estrategias y mejora***

12. Desde su experiencia, ¿qué aspectos cree que deberían mejorarse para fortalecer la gestión del talento humano y la productividad?
13. ¿Qué dificultades suelen enfrentar para mantener capacitaciones, evaluaciones o un buen clima laboral?
14. ¿Cuentan con algún tipo de apoyo externo para potenciar su sostenibilidad (como cámaras de comercio, municipio o universidades) o les gustaría recibirlo?

## Referencias

- Díaz Muñoz, G., & Quintana Lombeida, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48. Obtenido de [https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)
- Alemán Vasquez, E., & Jimenez Molina, C. (2022). La sostenibilidad en las sociedades comerciales colombianas: su exigibilidad a través del deber fiduciario\*. *Revista de Derecho Privado*(44), 179-213. doi:<https://doi.org/10.18601/01234366.44.07>
- Alvarez Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(2). Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-6958-177X>
- Álvarez-Panta, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2). doi:DOI 10.35381/cm.v7i2.562
- ARCE QUINTO, K. A., & ASKY RIVAS, K. (2019). LA ASOCIATIVIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES COMERCIALES DEL CANTÓN LA TRONCAL 2019. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4989/1/1.%20LA%20ASOCIATIVIDAD%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20COMPETITIVIDAD%20DE%20LAS%20PYMES%20COMERCIALES%20DEL%20CANTON%20LA%20TRONCAL%202019.pdf>
- Arias Montoya, F., Shinno Huamaní, A., Chuquillanqui Salas, C., & Muñoz Camero, R. (2025). Liderazgo y gestión de recursos humanos en la sostenibilidad económica de la organización. *30*(110). doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.19>
- Barney. (1991). *Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización*.
- BBVA. (2021). *Sostenibilidad económica: qué es y cómo impacta en el desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-economica-y-cuales-son-sus-implicaciones/>
- BBVA. (s.f). *Sostenibilidad económica: qué es y cómo impacta en el desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-economica-y-cuales-son-sus-implicaciones/>

- Becker, G. (1964). *Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Londres: National Bureau of Economic Research.
- Beer, M. S. (1984). Managing Human Assets. *Academia*. Obtenido de [https://www.academia.edu/53014988/Managing\\_human\\_assets\\_by\\_Michael\\_Beer\\_Bert\\_Spector\\_Paul\\_R\\_Lawrence\\_D\\_Quinn\\_Mills\\_and\\_Richard\\_E\\_Walton\\_New\\_York\\_The\\_Free\\_Press\\_1984\\_19\\_95](https://www.academia.edu/53014988/Managing_human_assets_by_Michael_Beer_Bert_Spector_Paul_R_Lawrence_D_Quinn_Mills_and_Richard_E_Walton_New_York_The_Free_Press_1984_19_95)
- Belcher, J. (s.f). *Productividad total*.
- Bravo Ross, W., & Delgado Litardo, B. (2022). SELECCIÓN DE PERSONAL: RELEVANCIA DE LAS ENTREVISTAS VS. LAS PRUEBAS PSICOLÓGICAS. *Publicando*, 41-56. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Bravo Zambrano, D. F., & Loo Zambrano, H. Y. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, XI(2), 285-304. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5646/564677539010/564677539010.pdf>
- Brazzotto, S. (2012). APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS A LAS ORGANIZACIONES. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzotto-trabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzotto-trabajo-de-investigacion.pdf)
- Brundtland , H. (1987). Obtenido de [https://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](https://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)
- Brundtland, G. H. (1987). *Our Common Future: The World Commission on Environment and Development*. Brundtland Commission. United Nations. . World Commission on Environment and Development.
- Bustamante Roldán, J., & Gómez García, S. (2024). *MQRInvestigar*, 8(2), 2383–2407. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-8593-1979>
- Bybee, R. W. (1991). El planeta Tierra en crisis: ¿cómo deben responder los educadores científicos? *53*(3), 146-153. doi:<https://doi.org/10.2307/4449248>
- Cabrera, Y. (2025). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA*, 1-74. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/1.%20YUNEISA%20CABRERA.pdf
- Calderón Argudo, A. (2019). Comercio justo como estrategia de inserción competitiva al mercado, en los actores de la economía popular y solidaria de la provincia de Cañar Año

2018. *UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA*, 1-141. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/23678/1/Calder%c3%b3n%20Argudo%2c%20Ana%20Bel%c3%a9n.pdf>
- Campoverde Alava, J. D. (2023). Análisis del sector comercio: Producción, empleo y su aporte al crecimiento económico del Ecuador 2012 – 2021. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/93bffe6c-8e24-4c46-8cd8-c268e1ffeb9c>
- Canós, L., & Guerrero, L. (s/f). Modelos de gestión de recursos humanos focalizados en las personas. *Universidad Politécnica de Valencia*, 9. Obtenido de <https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/8d961705-9d5c-4bc1-b035-9e84af172cf0/content>
- Cantú, S., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación Universitaria*, 16(4), 11-20. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000400011>
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. doi:[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Castro, Y., Durán, O., & Zamudio, M. (2021). Liderazgo en tiempos de cambio: Modelos de influencia en organizaciones emergentes. *Revista de Ciencias Empresariales*, 142-157. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.22463/24221783.3161>
- Centeno, A., & González, K. (2020). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. *Universidad Tecnológica Metropolitana*, 20. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/2020ROTACINDELPERSONALINT.pdf>
- Chango, P. (2025). GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA DEL MUEBLE SAN EDUARDO CIUDAD DE LATACUNGA EN 2025. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17223/24774>
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. The McGraw-Hill Companies, Inc. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/Chiavenato\\_I\\_2009\\_Gestion\\_del\\_Talento\\_Hu.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Chiavenato_I_2009_Gestion_del_Talento_Hu.pdf)

- Coello, S., & Játiva, L. (2023). La comunicación Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el área financiera de una empresa administradora de fondos y fideicomisos de la ciudad de Guayaquil. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1-98. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). (2024-2026). *Plan de sostenibilidad*. Obtenido de [https://www.csic.es/sites/default/files/2025-02/plan\\_sostenibilidad\\_CSIC\\_24-26\\_0.pdf](https://www.csic.es/sites/default/files/2025-02/plan_sostenibilidad_CSIC_24-26_0.pdf)
- Cortés, L., Martínez, G., Torres, J., & Calvillo, M. (2024). La importancia de la comunicación interna para la cohesión organizacional. *Revista Digital de Comunicación y Empresa*, 120-135. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2396>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L., & Silva Rodríguez, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/Administraci\\_%C2%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Administraci_%C2%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf)
- Durán, A. (septiembre de 2021). IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS ORGANIZACIONES. Obtenido de <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/e032e887-27b4-4f3b-b0e1-da1f73f74975/content>
- Durán, J. (2025). Gestión de talento humano y el desarrollo de competencias laborales para el éxito de las organizaciones. *Polo del conocimiento*, 10(1), 371-390. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v10i1.8683>
- Durmuş, İ. (2023). Organizational overview of Maslow and management research: A bibliometric analysis. *Counselling and Guidance Association Journal*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/379407417>
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford. Capstone Publishing.

- Espinoza, R. (enero de 2009). El Fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1, 53-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Espinoza, Y., Alvarado, A., Jaya, I., & Pulla, E. (2025). Digitalización en la Gestión del Talento Humano y su impacto en las Empresas Comerciales. s. 593 *Digital Publisher CEIT*, 10(3), 908-920. doi:doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3176
- Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general*. México: Editorial Herrero Hermanos, S.A.
- Fernández Fernández, J. L., & Bajo Sanjuán, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 6(6), 130-143. doi:10.7263/ADR.RSC.006.07
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (s/f). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UN EMPRESA. *Revista Académica Contribuciones a la economía*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalDentroDeUnaEmpresa-9163376.pdf>
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Fontalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (diciembre de 2011). La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión. *Encuentros*, 9(2), 147-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4766/476655976011.pdf>
- Fuerez, D. (Abril de 2024). "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA INNO FIBER. *Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte*, 100. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15961/2/02%20LAD%20021%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Gallopín, G. (2003). *Medio Ambiente y Desarrollo*. Naciones Unidas. Obtenido de [https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2023/07/100\\_Sostenibilidad-y-desarrollo-sostenible.-Un-enfoque-sistemico-autor-Gilberto-Gallopín.pdf](https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2023/07/100_Sostenibilidad-y-desarrollo-sostenible.-Un-enfoque-sistemico-autor-Gilberto-Gallopín.pdf)
- Ganga Contreras, F., & Villacis Moyano, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*(42), 97-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf)
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración. *Universidad del Valle.*, 25(42), 197-215.

- González García, W., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- González, G., Valle, A., & Sánchez, C. (2019). Productividad y tasa de plusvalor a nivel internacional: evaluación empírica. *Problemas del desarrollo*, 50(196), 27-53. doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2019.196.63004>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Harrington, H. J. (1988). *Cómo incrementar la calidad-productividad en su empresa*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed. ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch Snyderman, B. (1959). Assessing the Impact of Herzberg's Two-Factor Motivation Theory on Job. *John Wiley & Sons, Inc.* . Obtenido de [https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430\\_A30546568/preview-9781351504430\\_A30546568.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430_A30546568/preview-9781351504430_A30546568.pdf)
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. s/n: John Wiley & Sons.
- Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2020). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, Vol. VI. N°10*, 19. doi:10.35381/cm.v6i10.125
- Ibarra Cisneros, M. A., & González Torres, L. A. (2010). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. *Contaduría y Administración*(231), 33-52. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39512458003>
- Iglesias, L., Torres, J., & Rodríguez, F. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 1(34), e1257.
- Instituto latinoamericano de estudios post grados. (2022). *Tipos de sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.ilep.mx/post/tipos-de-sostenibilidad>

- Internexos.mx. (s/f de s/f de s/f). *Internexos.mx*. Obtenido de [https://internexos.mx/articulosInteres/pdf/GARY\\_S.\\_BECKER\\_Y\\_SU\\_REVOLUCIONARIA\\_TEORIA\\_DEL\\_CAPITAL\\_HUMANO.pdf](https://internexos.mx/articulosInteres/pdf/GARY_S._BECKER_Y_SU_REVOLUCIONARIA_TEORIA_DEL_CAPITAL_HUMANO.pdf)
- Jarrín López, W. (2016). Modelo de gestión con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los gobiernos autónomos descentralizados. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación.*, III(1). Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionConEnfoqueAlCumplimientoDeMetasYObj-6756337.pdf
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. (4 ed.). Chile: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global* (decimocuarta ed.). Mc Graw Hill.
- Loviscek, V. (2020). Datos para el triple resultado: hacia un marco holístico para la sostenibilidad: una revisión sistemática. *adm.contemp*, 1. doi:<http://dx.doi.org/10.17632/dz58cvs99d.1>
- Lucas, J. (2019). Clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral: Un análisis en empresas tecnológicas. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 230-242.
- Macías Villacreses, T. L., Díaz Baque, W. M., & Delgado Delgado, A. M. (2022). Modernización de las empresas: Importancia para la sostenibilidad financiera económica. *Dominio de las ciencias*, 8(3). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Marín Niño, C. (2024). Indicadores de sostenibilidad y su impacto financiero y social en empresas ecuatorianas: revisión teórica . *593 Digital Publisher*, 9(6). doi:[doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2965](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2965)
- Martínez Herrera, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 370-396. doi:<https://doi.org/10.1037/h0054346>

- Millán Aguilar, P., Arredondo Trapero, F., & Vázquez Parra, J. (2018). Inclusión laboral, paz y sostenibilidad. *revista de ciencias sociales*, 6(2), 174-189.  
doi:<http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v6i2.233>
- Miranda, D. (2018). Planeación estratégica para la generación de valor económico agregado . *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* , 238.
- Moncada, M., & Chávez, F. (2024). Evaluación del desempeño: Estrategias de medición en la gestión empresarial. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 45-60. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/480>
- Nicomedes, E. (S/F). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *CORE*, 4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173.  
doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Obando, P. (20 de JUNIO de 2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD: UNA REVISIÓN LITERARIA. *ECASINERGIA*, Vol 11. N° 2. 166-17, 8.  
doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Pacho Velecela, R., & Vásconez Acuña, L. (2025). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas* , 5, 220-233. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-9258-3255>
- Paredes García, H. E., & Quintana Moreno, F. X. (2025). Análisis del impacto del clima laboral en el desempeño.  
doi:[https://figshare.com/articles/dataset/dx\\_doi\\_org\\_10\\_6084\\_m9\\_figshare\\_6025748/28400942?file=52307513](https://figshare.com/articles/dataset/dx_doi_org_10_6084_m9_figshare_6025748/28400942?file=52307513)
- Pedroni Lara, F., Villaseñor Padilla, D., & Olvera Espinosa, E. (marzo de 2020). ESTRATEGIAS DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO PARA CONTRIBUIR A LA PRODUCTIVIDAD DE EMPRESAS DE SERVICIOS MIPYMES DEL CORREDOR INDUSTRIAL DE TOLUCA EDO. DE MÉXICO. *Revista de Desarrollo Sustentable, negocios, emprendimientos y educación*(5), 11. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeInduccionYCapacitacionDePersonalOpera-7930098.pdf

- Pérez, M. A. (2023). Gestión del talento humano en empresas ecuatorianas: perspectivas y desafíos. *Revista Científica Zona Práctica*, 67-83.  
doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7865321>
- Pita Fernandez, S., & Pertegas Diaz, S. (2002). Investigacion cuantitativa y cualitativa. *Unidad de Epidemiologia Clinica y Bioestadistica*, 4.
- Pospichil, B., Fröhlich, C., Nodari, C., Schmidt, S., & Machado, R. (2020). 17(2), 180-210.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3372/337264549003/html/>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral. *Revista Espacios*. doi:10.48082/espacios-a20v41n45p06
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad* (Primera ed.). © Organización Internacional del Trabajo.
- Ramírez Méndez, G., Magaña Medina, D., & Ojeda López, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (diciembre de 2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Scielo*, 30(6), 167-176. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf>
- Reyes Pontet, M., Ibáñez Martín, M., & London, S. (2023). Sostenibilidad ambiental y calidad institucional: interacciones. (95), 45-90. doi:<https://doi.org/10.13043/DYS.95.2>
- Riechmann, J. (1995). *De la Economía a la Ecología*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/Administracion\\_10\\_Robbins\\_Coulter.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Administracion_10_Robbins_Coulter.pdf)
- Rodríguez Gordillo, N., Chaves Gómez, N., & Martínez Sánchez, P. (2014). Propuesta para la reducción de los tiempos improductivos en Dugotex S.A. *Revista Lasallista de Investigación*, 11(2), 43-50. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69539788006>
- Rodríguez, A. (2005). *Cómo hacer responsabilidad social empresarial para la gente*. Venezuela: Editorial Texto, C.A.
- Ronquillo, E. (2022). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN, LA TRONCAL. *UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*, 74.  
Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5910/1/EDDY%20ANTONIO%20RONQUILLO%20SOL%20c3%8dS.pdf>

- Ruiz Pérez, T., & Sánchez Dávila, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5). Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.957](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957)
- Ruiz, E. (2023). La motivación laboral en tiempos de incertidumbre: Impactos en la productividad. *Revista Mexicana de Psicología Aplicada*, 139-150.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Bogotá: Editorial Panapo.
- Salazar, S. (2022). PLAN DE MEJORAS A LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COMISARIA MUNICIPAL DEL CANTÓN LA TRONCAL. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA*, 80.
- Salguero Núñez, C. S., & Ronquillo Gavilema, J. S. (2025). Efectos del incremento del salario básico unificado en la productividad y competitividad de las empresas. *Vicente Tecnológico*, 6(10). Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/art-008.pdf>
- Sánchez Cuchipe, N. (2024). LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CORPMEGABUSS CIA. LTDA. RIOBAMBA. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13585/1/S%20C3%A1nchez%20Cuchipe,%20\(2025\)%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20Corpmegabuss%20CIA.%20LTDA.%20Riobamba.%20Tesis%20de%20Pregrado\)%20Universid](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13585/1/S%20C3%A1nchez%20Cuchipe,%20(2025)%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20Corpmegabuss%20CIA.%20LTDA.%20Riobamba.%20Tesis%20de%20Pregrado)%20Universid)
- Sánchez, A. (17 de febrero de 2021). *Deusto Formación*. Obtenido de ¿Qué es la gestión del talento humano y para qué sirve?: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve>
- Santander-Salmon, E. (2023). Gestión del Talento Humano en Empresas Ecuatorianas: Perspectivas y Desafíos. *Zambos*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/38>
- Sladogna, M. (2017). PRODUCTIVIDAD- DEFINICIONES Y PERSPECTIVAS PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. Obtenido de <https://www.relatsargentina.com/documentos/RA.1-ORG/RELATS.A.ORG.Sladogna.Productividad.pdf>
- Solís Granda, L., & Ronquillo Solis, E. A. (2022). Gestión de Talento Humano y su Incidencia en la Productividad y Desempeño Laboral de los Empleados del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón, La Troncal. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5910>
- Solnet, D. K. (2015). 360 degrees of pressure: The changing role of the HR professional in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 1-10.

- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work. s/n: Models for Superior Performance*. Wiley.
- Tigua Chiquito, G. P., & Cedeño Muñoz, G. L. (2025). GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LUBRIREPUESTOS NAVARRETE. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-GestionDeInventariosYLaEficienciaOperativaDeLubrir-10091190%20(1).pdf
- Torres Cevallos, G. d. (2024). El financiamiento y la sostenibilidad de las Pymes en el cantón Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c5f73394-a7e4-4d5a-bf47-6c6ba4f34999/content>
- Urdaneta Montiel, A., Borgucci Garcia, E., González Ordóñez, A., & Luciani Toro, L. (2021). Función empresarial y concentración de pequeñas y medianas empresas en la Provincia de El Oro – Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613019>
- Vázquez, S., Bernal, J., & Liesa, M. (diciembre de 2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5), 79-97. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55132460004.pdf>
- Veiga, J., De la fuente, E., & Zimmermann, E. (2008). MODELOS DE ESTUDIOS EN INVESTIGACIÓN APLICADA: CONCEPTOS Y CRITERIOS PARA EL DISEÑO. *Dirección General de Salud pública y Alimentación.*, LIV(210), 8.
- Zapata, K., López, J., & Peña, M. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 45-62.



## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**Diana Joselyn Tiñigañay Zhumi** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302521075**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación **“La Gestión de Talento Humano para mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del Cantón La Troncal”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **jueves 30 de octubre del 2025**

F: ..... *Diana Tiñigañay Zhumi* .....

**Diana Joselyn Tiñigañay Zhumi**

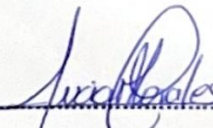
**C.I. 0302521075**



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**Lucía Carolina Morales Calle** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0303005359. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación “**La Gestión de Talento Humano para mejorar la Productividad y Sostenibilidad en el sector comercial del Cantón La Troncal**” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **jueves 30 de octubre del 2025**

F: ..... 

**Lucía Carolina Morales Calle**

**C.I. 0303005359**