



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 DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN
EL LOGRO DE OBJETIVOS DE LAS EMPRESAS DE GESTIÓN
DE COBRANZA DE CUENCA, ECUADOR.”**

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

AUTOR: ILLARES AVILES SONIA MARISOL

DIRECTOR: ING. ORDÓÑEZ VALENCIA HUGO JAVIER

CUENCA - ECUADOR

2024

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 DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE LAS EMPRESAS DE GESTIÓN DE COBRANZA DE CUENCA, ECUADOR.”

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

AUTOR: ILLARES AVILES SONIA MARISOL

DIRECTOR: ING. ORDÓÑEZ VALENCIA HUGO JAVIER

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**“La gestión de talento humano y su incidencia en el logro de objetivos de las empresas de
gestión de cobranza de Cuenca, Ecuador.**

Sonia Marisol Illares Aviles

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Hugo Javier Ordóñez Valencia

29 de octubre de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sonia Marisol Illares Avilés**, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**La gestión de talento humano y su incidencia en el logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranza de Cuenca, Ecuador**”, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, octubre de 2024



Sonia Marisol Illares Aviles

Sonia Marisol Illares Aviles

CERTIFICACIÓN

Yo, **Hugo Javier Ordóñez Valencia**, certifico que el artículo titulado “**La gestión de talento humano y su incidencia en el logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranza de Cuenca, Ecuador**” fue desarrollado por **Sonia Marisol Illares Aviles**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca. Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, octubre de 2024



Firmado electrónicamente por:
**HUGO JAVIER ORDONEZ
VALENCIA**

Ing. Hugo Javier Ordóñez Valencia

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado con todo cariño a toda mi familia y amigos que me apoyaron y me motivaron en lo largo de mi carrera universitaria, pero en especial quiero dedicar este trabajo que está hecho con mucho esfuerzo a mis padres quienes estuvieron pendientes de cada paso que daba, porque con su amor y con mucha paciencia y comprensión, nunca dudaron que llegaría este momento, sin embargo supieron enseñarme que nada es fácil en la vida y hoy puedo decir que mi sacrificio ha dado su recompensa.

Este camino no solo fue el mío sino de toda mi familia con mis tristezas, mis alegrías y mis sacrificios lo compartíamos, es por eso que orgullosamente les dedico no solo este trabajo si no todo lo que he logrado y lo que seguiré logrando siempre será dedicado con mucho cariño y amor a mis padres Segundo Illares y Narcisa Avilés, mis hermanas: Maribel, Mercedes, Adriana, Klever, Marco, Diana, sobrinos: Nicolas, Caleb, David, Jeremias, Emilio, a mi perrita espumita que me acompañó hacer las correcciones y también a Pablo una persona incondicional en todo este proceso que motiva día a día y no me deja rendir, millón gracias..

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios y a la Virgencita por bendecirme y permitir llegar a realizar el trabajo de titulación con satisfacción, también agradezco a toda mi familia por el apoyo incondicional brindado en toda la trayectoria universitaria, de igual manera agradezco a mi tutor el Ing. Javier Ordóñez, por guiarme en todo el proceso del trabajo de titulación. Por otra parte, un agradecimiento infinito a todos los docentes de la unidad académica de administración que nos educaron y contribuyeron con sus conocimientos para formarnos y poder enfrentarnos a la vida profesional en especial a la Ing. Priscila Muñoz quien ha sido un ejemplo de superación inspirándome a continuar cumplimiento mis metas.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la gestión de talento humano y su incidencia en logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca; en tal efecto se aplicó la metodología de tipo no experimental, de diseño cuantitativo, el instrumento para la recolección de datos fue una encuesta elaborada de manera estratégica y validada mediante la prueba Alfa de Cronbach. La población estuvo conformada por 3.663 colaboradores de categoría K en estado activo, la muestra fue de 348 gestores de cobranza de las empresas encargadas de recuperar cartera vencida, elegidos mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple escogiendo los participantes al azar. Los resultados determinaron que la variable dependiente Gestión de talento humano (62,7%) y las variables independientes Control (63,4%) y Liderazgo (74,1%), tuvieron impacto entre sí. Se encontró una correlación positiva muy fuerte entre la variable dependiente y Control con 0,901 y Liderazgo con (0,930). Se establecieron los modelos de regresión lineal donde Control con 90% y Liderazgo con 93% explican la influencia sobre Gestión de talento humano. Para determinar que los modelos estén bien establecidos y no exista información redundante se aplicó la prueba de autocorrelación, mediante el test de Durbin Watson el cual arrojó un valor de 1,658, encontrándose dentro de los parámetros establecidos. Se acepta la hipótesis de la investigación donde se determina una relación positiva entre las variables de estudio.

Palabras clave: Alfa de Cronbach, gestión de talento humano, control interno, regresión lineal

ABSTRACT

This research was elaborated to analyze human resources management and its impact on achieving the objectives of collection management companies in Cuenca. Therefore, a non-experimental methodology was applied with a quantitative design. The instrument for data collection was a survey developed strategically and validated using Cronbach's Alpha test. The population comprised 3,663 category K collaborators in active status; the sample was 348 collection managers from the companies in charge of recovering overdue loans, chosen through simple random probabilistic sampling, selecting the participants at random. The results determined that the dependent variables Human Resources Management (62.7%), and the independent variables, Control (63.4%) and Leadership (74.1%), had an impact on each other. A strong positive correlation was found between the dependent variable and Control with 0.901 and Leadership with 0.930. Linear regression models were established in which Control with 90% and Leadership with 93% explain the influence on Human Talent Management. To determine that the models are well established and that there is no redundant information, the autocorrelation test was applied, using the Durbin-Watson test, which returned a value of 1.658 within the established parameters. The research hypothesis is accepted where a positive relationship between the study variables is determined.

Keywords: Cronbach's Alpha, human resources management, internal control, linear regression

Introducción

En la actualidad la gestión de talento humano (GTH) es partícipe de las empresas como el elemento primordial para garantizar el éxito duradero de las organizaciones. Las empresas de gestión de cobranza son de radical importancia puesto que ejercen la recuperación de deudas que no han sido cumplidas, de tal manera, que colaboran al mantenimiento de la liquidez, solvencia y sostenibilidad de las instituciones. (Gomathi et al., 2023).

Bajo este contexto, Lozano et al. (2023) menciona que las empresas deben concretar la funcionalidad de su gestión de talento humano correspondiendo a su principal importancia de mantener una administración efectiva, la misma que compacta su estructura organizacional, la recuperación de cartera al contrario funciona como un acto comprometido que necesita de un equipo capacitado ante las circunstancias desafiantes que puedan surgir con los clientes que tienen poca participación y colaboración.

La GTH en esta área particular del mercado se presta para el desarrollo y retención de los más altos profesionales con el fin de contribuir a la obtención de las metas estratégicas en la organización. De esta manera con el presente trabajo se busca analizar la gestión de talento humano y la relación para el logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranza, en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Esta investigación se apoyó en el análisis fundamental en base a revisiones bibliográficas respecto a los factores involucrados, correspondiente a la variable dependiente y las variables independientes, se complementó con una encuesta al call center de las empresas de gestión de cobranza en la ciudad de Cuenca.

La gestión efectiva del talento humano es esencial para que las empresas de cobranza alcancen sus objetivos operativos, como la recuperación de deudas y la gestión eficiente de recursos. Las empresas de cobranza tienen objetivos específicos, como aumentar la tasa de

recuperación y minimizar las cuentas incobrables. El desempeño del personal, influenciado por su capacitación, motivación y liderazgo, es crucial. Un personal bien capacitado y motivado no solo mejora la recuperación de deudas, sino que también influye en la percepción del cliente.

Los datos recopilados en las encuestas han sido procesados y analizados, ante las variables establecidas: Gestión de talento humano, liderazgo y control que permiten alcanzar los objetivos de las empresas de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador.

Naturaleza de estudio

Antecedentes del problema

La Gestión de talento humano a nivel mundial.

La gestión de talento humano puede añadir vitalidad al entorno de trabajo de la empresa para satisfacer las necesidades del mercado laboral. Una buena gestión nos permite ubicar adecuadamente al personal que trabaja mediante un organigrama y para su adecuado desenvolvimiento laboral tener un manual de funciones evitando así la duplicidad e inconvenientes en las actividades diarias. Tener empleados capacitados ayuda a formar conductas positivas que mejoran las relaciones interpersonales, fomentan la innovación, la creatividad y aumenta la capacidad de toma de decisiones en su lugar de trabajo (Acurio et al., 2020).

Dentro de los principales conflictos internos que impiden que la gestión de talento humano no conduzca a un efecto positivo está la comunicación interna de la empresa, cuando la misma no fluye de manera adecuada, es decir, presenta aspectos negativos, provocando un clima laboral no adecuado, mismo que incumple con el objetivo de la entidad. En este punto, cabe destacar la importancia del proceso de reclutamiento y selección del personal de manera fundamental, las organizaciones necesitan que los nuevos empleadores que ingresen a la planta administrativa sean colaboradores que permitan un amplio progreso permanente y continuo, a manera de evidenciar

una mejora en la cultura organizacional enfocada a la prosperidad y satisfacción conjunta de la empresa (Vinueza, 2017).

En efecto, para el desempeño en vasta amplitud de las empresas de este sector es primordial cuidar el ambiente laboral en coordinación a la cultura propia de la corporación que radica en el salario otorgado a los colaboradores. Al referirnos a un contexto laboral la remuneración a los colaboradores representa un rol importante, puesto que, es el impulso de los trabajadores para completar su desempeño en las empresas. De tal manera, se infiere que, si las empresas recurren a aplicar la implementación del salario emocional, simbolizará el aumento de estrategias para el mejoramiento, cuidado del ambiente y cultura a nivel corporativo (Riquelme, 2023).

Así mismo, la alta gerencia de dicha área involucra el desarrollo y fortalecimiento como pauta principal para las competencias del talento humano tanto generales como específicas, mismas que se asocian de manera directa ante la toma de decisiones de las estrategias de negocio, seguido de la adaptabilidad y competitividad ante el mercado (Reyneir et al., 2021).

La finalidad de generar niveles óptimos en la ejecución de los procedimientos gerenciales se deben acotar estrategias que impulsen la toma de decisiones más viables por parte de la alta gerencia de talento humano. En este punto, radica de manera fundamental la estrategia organizacional que la empresa desarrolle enfocado a cumplir la visión y misión de la empresa en relación al aprovechamiento de ventajas, recursos, a función de enfatizar un impacto prevalente (Ramírez et al., 2019).

La gestión de talento humano en Latinoamérica

A nivel de Latinoamérica, Conto et al. (2019) en su estudio indaga respecto a los determinantes presentes en las empresas de recuperación de cartera, en el cuál destaca los resultados esperados hacia sus metas establecidas, mismas que se cumplen en base al manejo

adecuado de los talentos de las empresas. Correlacionado a ello, se determina que la gestión de talento humano juega un rol imprescindible la determinación al abarcar con las actividades de cada departamento financiero económico que responden ante las variables macroeconómicas del mercado.

Consiguiente, para satisfacer esta necesidad a nivel empresarial ecuatoriano es necesario implementar educación de alto nivel que potencialice el talento humano, invirtiendo directamente en capacitaciones y educación. A tal efecto que se analicen los aspectos intervinientes en esta herramienta productiva, ocasionalmente se evidencian empresas en las que los directores que rigen con poder, no están preparados conscientemente para el cargo que desempeñan, generando caos y problemas al no contar con el conocimiento previo (Cadena, 2016).

El estudio Iturralde et al., (2020) profundiza la concientización a nivel empresarial sobre la importancia de realizar gestiones de manera acertada dentro del departamento de talento humano, siendo un punto focal clave para el incremento de la competitividad y eficiencia organizacional. Por ende, la gestión de esta área inicia desde la capacitación de los colaboradores, para posterior a ello, desarrollar y potenciar sus competencias.

En Latinoamérica, el progreso de la gestión de talento humano es considerado importante, debido a que es una de las primeras necesidades de la empresa, para rendir de óptima manera, incidiendo en la motivación de los colaboradores a razón de resolver los conflictos desafiantes emergentes. En el estudio de Lamadrid et al. (2019) se demostró que la gestión que aplica la empresa incide directamente en el éxito o fracaso de la empresa, según como sean empleadas las herramientas de su gestión. En Latinoamérica radica principalmente la tendencia de emplear sistemas de gestión organizacional que destaque la presencia de responsabilidad social empresarial, tecnología, calidad y procesos de innovación. Durante la investigación de los autores,

se determina la obligación de poner en práctica procesos de selección de personal adecuados, así también poner en funcionamiento mejores herramientas que mantengan la continua evaluación del desempeño de los miembros colaboradores, potenciando su motivación, capacidades y aptitudes. De igual consideración alcanzar el uso de tecnologías a manera de perfeccionar la comunicación entre departamentos.

En referente a lo expuesto, bajo este sentido es imprescindible valorar la identidad de los estilos emergentes disponibles, para que en la toma de decisiones se implemente la tendencia de talento humano más viable en base a las necesidades de las empresas. Cada uno de estos aspectos es indiscutible para la promoción de la gestión de talento humano de las organizaciones favoreciendo la economía productiva, propiciando visibilidad estratégica de la empresa (Ramírez et al., 2019).

La gestión de talento humano a nivel local.

A nivel local, en la ciudad de Cuenca existen varias compañías dedicadas a la recuperación de cartera vencida, de la cuales varias presentan diversos inconvenientes iniciando por el departamento gerencial de talento humano, debido a que, los manejos no son los adecuados para los colaboradores de tal manera que no cumplen los gestores con sus actividades bajo el rol correspondiente, no solventando las necesidades que se dan en el lugar de trabajo. El ambiente laboral es disfuncional al realizar diferentes operaciones de índole humano, que da a tomar medidas drásticas a tal punto de abandonar su puesto laboral en la compañía.

Dentro de la ciudad de Cuenca, en el estudio de Castro et al., (2020) plantean diseñar un modelo de gestión de talento humano con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral. Investigación en la cual se nota la presencia de horas laborales excesivas e indigno salario imposibilita el compromiso laboral de los empleadores. La propuesta de los autores consiste en

crear mejoras en la contratación de los recursos humanos al crear un perfil preestablecido del colaborador deseado, asegurando la estabilidad del individuo en la empresa, al igual que reducir los niveles de rotación de personal.

Planteamiento del problema

Evidentemente los principales conflictos para que el área de alta gerencia en talento humano posea dificultades en su óptimo desempeño, radican en factores internos de las organizaciones, principalmente como se evidencia en las investigaciones anteriores.

La gestión de talento es el departamento al cual hay que darle atención y preocupación principal, puesto que, si funciona y ejerce de manera correcta el resto de departamento podrán desenvolverse eficientemente, inclusive si existen conflictos internos tienen pronta resolución. Por ello, es de considerable impacto contrarrestar las acciones que se realicen dentro de ese departamento, no solo en base al reclutamiento del personal, sino también aumentando los niveles de exigencia del personal encargado de laborar en el departamento de talento humano, puesto que, si desde ese enfoque se generan excelentes resultados, el desempeño de la gestión en la empresa será garantizada ante el éxito empresarial.

En este estudio, se plantea directamente si los factores de liderazgo y control inciden directamente ante el alcance de los objetivos deseados por parte de las empresas de recuperación de cartera en la ciudad de Cuenca.

Si bien la gestión de cobranza es esencial para mantener la salud financiera de estas empresas, es necesario examinar el papel crucial que desempeña el talento humano en el logro de los objetivos empresariales en este contexto. La forma en que se recluta se capacita, se motiva y se retiene al personal puede influir en la capacidad de estas organizaciones para optimizar los

procesos de cobranza, mantener relaciones de confianza con los deudores y lograr los resultados financieros deseados (Saavedra, 2019).

A pesar de la importancia teórica y práctica de la gestión de talento humano en el ámbito de las empresas de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador, existe una brecha de conocimiento en cuanto a la relación específica entre la gestión de talento humano y el logro de objetivos. Esta falta de investigación detallada limita la toma de decisiones informadas por parte de los directivos de estas organizaciones y dificulta la implementación de estrategias que puedan maximizar la eficacia de la gestión de cobranza.

Por lo tanto, esta investigación busca llenar dicho vacío al analizar en profundidad cómo la gestión de talento humano impacta en el logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador. Mediante el estudio de prácticas de reclutamiento, capacitación, motivación y retención de personal, se busca identificar patrones y relaciones que permitan a estas empresas mejorar sus estrategias de gestión de talento humano para alcanzar sus objetivos operativos y financieros de manera más efectiva y sostenible.

Dentro de los principales dilemas que afectan a este departamento, radican las competencias y facultades de los colaboradores, seguido de la actitud acatada por parte de la empresa y los clientes, seguido del clima laboral deficiente.

Objetivo de la investigación

Analizar la gestión de talento humano y su incidencia en logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca.

Antecedentes teóricos de la gestión del talento humano

Se contemplaba a la administración de recursos humanos conforme a la entidad de control de las organizaciones. Ante ello, se centra en la cultura organizacional en la que, prevalece la

dirección de los mandatos, políticas y valores empresariales. De igual consideración los cargos a desempeñar eran diseñados ante un estilo definitivo que permitía que la empresa se desarrollara con mayor eficiencia. Por consiguiente, la mentalidad de las grandes industrias contemplaba la explotación, baja retribución económica y el trabajo desmedido de la mano de obra. No obstante, con el avance de las nuevas proformas ante la correcta remuneración y derechos de los colaboradores, las empresas tenían que brindar condiciones laborales favorables, que cuiden de la integridad y salud de los miembros de la entidad correspondiente (Armas et al., 2017).

Antecedentes teóricos de las variables independientes.

En función de poseer mayores conocimientos respecto a la situación actual de la investigación presente, se ha recopilado antecedentes teóricos de cada una de las variables independientes, y su presencia directa en la variable dependiente del talento humano.

La gestión del talento humano es un factor crítico para el logro de los objetivos organizacionales, particularmente en empresas de gestión de cobranzas, donde la eficiencia operativa depende en gran medida de la efectividad de los equipos de trabajo. Dos dimensiones clave que influyen en esta gestión son el liderazgo y el control. El liderazgo efectivo es fundamental para guiar y motivar a los empleados, asegurando que los objetivos estratégicos de la organización se alineen con las metas individuales (Gorozabel, 2024).

a) Liderazgo

La principal fuente de fortalezas para las empresas es el liderazgo. Factor que nace como la herramienta fundamental ante el impulso indispensable para la prosperidad y solvencia de las organizaciones mediante el cumplimiento de un objetivo común (Rodríguez et al., 2022).

Los conceptos de liderazgo nacen al familiarizar las doctrinas de los líderes importantes dentro de la historia con el paso del tiempo hasta la actualidad, basándose en la evolución de la

mentalidad y destrezas del hombre. Al igual que, comprender los principios de bases teóricas de los ilustres pensadores, mismos que han sido líderes en sus debidos tiempos. Por ende, el liderazgo permite la contribución directa al desarrollo humano y empresarial, para que las organizaciones puedan desenvolverse con mayores facultades ante un mundo que continuamente cambia y aumenta a nivel competitivo (Acosta, 2018).

El liderazgo transformacional en el ámbito empresarial apunta esencialmente a identificar y desarrollar prácticas efectivas de liderazgo en función de su impacto en los resultados empresariales y en el rendimiento de los empleados, así como en sus fundamentos teóricos. La inclusión y clasificación de las prácticas de liderazgo transformacional empresarial varían según las diferentes interpretaciones del modelo y existe también una superposición entre las distintas versiones. Con su habilidad para influir en las creencias de las personas y transformar las estructuras organizativas, el liderazgo transformacional en el contexto empresarial tiene el potencial para abarcar situaciones que requieren cambios constantes y a la vez, se presenta como una herramienta prometedora para reestructurar las empresas. La evidencia más reciente indica que el liderazgo transformacional en el ámbito empresarial tiene un impacto positivo en los logros y desempeño de los empleados en diferentes contextos laborales y en diversas variables relacionadas con la gestión (Sun, 2019).

a) Liderazgo en gestión de talento humano

Toda institución necesita adoptar decisiones estratégicas en función de las exigencias y desafíos existentes en el entorno de la empresa, en función de permitir solvencia ante al aprovechar las competencias y facultades apreciadas. Las estrategias gerenciales dentro de la gestión de talento humano promocionan la motivación, liderazgo y una toma de decisiones clave. Al enfocar el liderazgo como la capacidad principal para la dirección del cumplimiento de logros

indistintamente del estilo que posea, la empresa consolida el impacto esperado por parte del rendimiento de los colaboradores, generando calidad y eficiencia en desempeño general de la empresa (Jaramillo et al., 2020).

En la investigación de Rojas (2018) denota la integración directa entre el talento humano relacionado con la influencia del liderazgo denotan que existe una relación dominante. Ante ello, el proceso de liderazgo debe ser desarrollado y fortalecido dentro de las empresas, gracias a que, su presencia es significativa ante el reclutamiento de los colaboradores enfocándose en su competitividad y aspiración de méritos propios.

b) Control

En el ámbito de sistemas y organizaciones, el control a lo largo de la historia genera un enfoque valioso para el nivel empresarial, mismo que se conceptúa en la información histórica o datos pasados que se utilizan para establecer patrones, tendencias y normas que sirven como base para comparar y evaluar el desempeño presente (Meléndez et al., 2018).

El estudio de Reyes et al., (2021) ayuda a establecer un punto de referencia para medir y evaluar el rendimiento actual. Por ejemplo, en la empresa; datos financieros pasados, como ingresos, gastos y utilidades en diferentes períodos. Estos datos pasados se utilizan para comparar el rendimiento actual y determinar si la empresa está cumpliendo con sus objetivos y metas establecidas en la organización.

Parrales et al., (2022) indicaron que son utilizados de referencia para evaluar el desempeño actual de la empresa y en base a ello tomar decisiones informadas en sistemas y organizaciones. Estos antecedentes son esenciales para establecer medidas de control y garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo.

c) Control en gestión de talento humano

Actualmente, realizar un control de las empresas es de gran importancia para notar los declives y aspectos que necesitan mejorar. En la investigación de (deet al., 2020) consideran la solvencia en el servicio que otorgan las empresas, gracias al control de la comunicación adecuada entre los miembros colaboradores. En su estudio pactan un modelo de gestión de talento humano aplicable, ante el objetivo de mejorar la calidad del desempeño laboral entre funcionarios dentro de la institución financiera. Los resultados apuntan a que, si se realizan extensas horas laborales y bajo recompensación de salario, sumado a la continua rotación de personal, esto no permitirá el compromiso laboral de los miembros. Ante ello, se recalca la importancia de ejercer control ante una correcta contratación en base al perfil de eficacia estándar establecido por la empresa, a razón de garantizar la permanencia del empleado y de la organización.

En contraste, el estudio de (Ramírez et al., 2021) expone una revisión literaria que, abarca la incidencia del control ante el fortalecimiento de las competencias específicas del talento humano de las empresas, mismo aspecto que se asocia a las estrategias de negocio, adaptabilidad a los cambios del mercado y manejo de competitividad. En base a ello, se determinan oportunidades de crecimiento al priorizar competencias que optimicen condiciones laborales. De tal manera que se ejerza control en las actividades a desarrollar.

Pregunta de la investigación:

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión de talento humano y el logro de objetivos?

Hipótesis general de la investigación:

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y el logro de objetivos en las empresas del sector de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador.

Marco Teórico

Teoría de la variable dependiente: gestión de talento humano

La gestión del talento humano concreta el desarrollo de aptitudes a nivel competitivo empresarial, a fin de implementar nuevas directrices mediante la creación de una estructura organizacional óptima y eficaz, provocando que los recursos disponibles sean aprovechados valiosamente procurando el éxito (Ramírez et al., 2019).

En contraste, nace otra teoría ante la fusión de las teorías X: está enfocada al planteamiento de las recompensas y sanciones decretadas por la empresa en función de que los colaboradores se rijan de dicho mandado. Conjunto a la teoría Y: que indica la sostenibilidad de los trabajadores ante una motivación continua para su óptimo desempeño laboral apoyando a sus logros personales, enfatizando en la superación del cuerpo empresarial validando su esfuerzo y aportación a la organización (Iglesias et al., 2018).

Por consiguiente, el talento humano está expuesto a que legiblemente debe ser manejado tanto en los sectores de carácter público como privado. Ámbito en el cual deben desempeñar que velen por la integridad personal y profesional de los integrantes de las compañías indistintamente de la labor que desempeñen. Al aplicar este mandato se colabora a la gestión estratégica encaminada al logro de objetivos.

Definiciones de la variable dependiente: gestión de talento humano

La GTH se plantea ante las corporaciones a razón de manejar el contacto directo con los colaboradores internos, proporcionar ayuda ante la solución de problemas emergentes entre los individuos, así potencia de amplia manera la pronta mejora a la relación entre miembros corporativos y posterior a la productividad de la empresa. Ante ello, se busca mejorar los impulsos de adoctrinar a los clientes internos hacia la capacidad de sobrellevar perplejidades (Poveda, 2018).

Bajo la misma consideración, se define a la GTH ante los conceptos de los modelos gestionados en presencia del manejo de las herramientas otorgadas del talento humano, mismas que se suman para la promoción de la sostenibilidad de las compañías. Dicha área debe estar regida por decretos, políticas, y características hacia la transformación de su gestión al generar competencias al desarrollo organizacional con el objetivo de conseguir incremento continuo de las competencias sostenibles de sus colaboradores (Santamaría et al., 2023).

En contraste, cabe destacar que los miembros encargados del área de talento humano se encuentran en completa disposición de brindar soporte a los colaboradores en base a sus requerimientos para conseguir la experiencia más conveniente ante un trato justo por parte de la organización (Weerasombat et al., 2023).

Investigaciones aplicadas a variable dependiente: gestión de talento humano

La gestión de talento humano en base al desempeño profesional, misma que se asevera en relación a las contribuciones teóricas que fortalecen el marco ya existente dentro del ámbito conceptual en función de complementar las directrices para conseguir un eficiente desempeño de los colaboradores. Su investigación fue descriptiva y transversal, para la consolidación del estudio se elaboró una encuesta, de la cuál pudieron recopilar la información y sintetizar los datos. Gracias a ello, demuestran que, al mejorar la calidad de la gestión del talento humano de las empresas mejora gradualmente el rendimiento laboral, resaltando la importancia de realizar capacitaciones, de igual manera estímulo de incentivos de acuerdo con el desempeño de los colaboradores.

En la investigación de Kaliannam, et. al, (2023) indica que, actualmente en base sus investigaciones las empresas han contrapuesto desafíos de gran escala para retener a los miembros más eficaces, puesto que, la competencia del mercado y la escasez de personas capacitadas profesionalmente es compleja, hecho que indicio en los lideres a potenciar sus estrategias de

capacitación para su personal. Las grandes organizaciones por lo general, obtienen desarrollo de talento exclusivo en lugar de sostener el talento de manera inclusiva. Exclusivo se refiere a la tendencia de las organizaciones a contratar a los mejores talentos fuera de su organización cuando surgen las necesidades, o si tienen que buscar candidatos dentro de la organización, solo se seleccionan aquellos identificados como artistas dentro de su grupo de élite.

La literatura propone que el desarrollo de manera inclusiva del colaborador sea complementario con la gestión de la empresa ante la conservación de los colaboradores. En otras palabras, el progreso profesional mediante la capacitación de los empleados debe ser vasto es conocimiento en general, indistintamente del desempeño individual.

Por otro lado, el estudio de Gallo et al. (2023) maneja ampliamente el tema de la administración del cuadro de mando de recursos humanos, considerándola como el instrumento eficaz para el progreso de la gestión de los talentos dentro de las empresas que brindan servicios. El trabajo investigativo se centra en la investigación de las dependencias que infieren a generar diferentes factores que alteran la práctica de HR Scorecard. Mediante la obtención de los datos indica lo siguiente, al manejar la herramienta indicada, las organizaciones mejorarán su desempeño al igual que la motivación de los colaboradores promoviendo beneficios significativos.

Los autores Kongrode et al., (2023) en su averiguación focalizan el impacto de las economías junto a su rol de medición ante la innovación, desarrollo y búsqueda de la estabilidad financiera de un país, en la cual percataron que los índices de fracaso son relativamente altos. Ante tales resultados, buscan consolidar la supervivencia de las empresas en el mercado al mismo tiempo que enriquecer el desempeño frente a la competencia. Posteriormente, la investigación presenta un giro notorio, puesto que, se centra en las capacidades dinámicas que posee la gestión de talento humano de las corporaciones. Dentro de sus hallazgos revelan la importancia de las

competencias adecuadas por parte de los colaboradores para generar efectos positivos. Entonces, al tener un capital humano con habilidades a nivel dinámico acopladas a las capacidades del mismo nivel de marketing empresarial. Al combinar los dos factores mejora radicalmente el desempeño de la empresa ante la satisfacción de necesidades de su mercado.

Variables independientes: Control

Teoría de la variable independiente: Control

La teoría del control dentro de la modalidad organizacional está comprendida por el control independiente y el control organizacional o también denominado control interno, los conceptos se detallan a continuación.

El control independiente se refiere al mecanismo de evaluación externas de las empresas, para poder analizar cómo se está realizando las actividades administrativas de la empresa, logrando determinar cómo se desarrolla la toma de decisiones para el beneficio de los diferentes negocios. Este tipo de control se encuentra ligado a la teoría del riesgo moral, donde las personas que trabajan en el control de las diferentes empresas consideran las diferentes consecuencias que se derivan de sus acciones, por lo cual el control independiente sirve como una herramienta para inferir el nivel de riesgo moral.

En cuanto al control interno se refiere al conjunto acciones y planes de trabajo que realiza la parte administrativa de las empresas para poder conseguir el logro de las metas y objetivos, siguiendo los intereses de los administradores para el beneficio de la organización, por lo cual, es necesario crear departamentos encaminados a realizar una evaluación de todas las funciones y miembros de las compañías (Arroyo et al., 2019).

El control interno es un pilar dentro de cualquier organización que busque aumentar su competitividad y eficiencia para mantenerse en el mercado, el control al igual que otros procesos ha pasado por una serie de cambios para lograr su desarrollo e integración. Las actividades de

control llevan a implementar sistemas de integración utilizando herramientas de mando integral y gestión por procesos, permitiendo obtener información cuantitativa para medir el desempeño de las funciones y de las empresas (Vega & Marrero, 2021).

Definiciones de la variable independiente: Control

En cuanto al control del talento humano se viene empleando por las empresas para poder manejar y supervisar sus elementos y pertenencias, el uso del control permite hacer frente a los diferentes cambios estructurales y tipológicos que se generan con la evolución de las tecnologías de la información y la globalización. El empleo de control interno se radica especialmente en los departamentos de contabilidad y finanzas para poder analizar y aprobar presupuestos, costos, ingresos, generando reportes estadísticos para realizar análisis de todas las actividades de las empresas. Para establecer un adecuado control interno en las empresas se debe de establecer un sistema integrado donde se establezcan principios, normativas, reglamentos y procedimientos, con la finalidad de crear indicadores para un manejo eficiente de los recursos (Rojas et al., 2018).

Desde el aspecto administrativo el control permite establecer una serie de pasos para poder gestionar los recursos de la empresa, por lo cual es importante crear un departamento o actividades de control con la finalidad de detectar errores de los trabajadores o mal manejo de los recursos materiales y económicos. Ante esto es importante que todo administrador se encargue de establecer procesos de control interno para poder vigilar el cumplimiento objetivos de todas las áreas de las empresas (Cortés, 2019).

El control interno dentro de las empresas se presenta como una herramienta que permite tener información de todas las áreas de la empresa. Dentro de la contabilidad este elemento permite tener información sobre los ingresos y gastos de las empresas, determinando si existe o no

seguridad razonable mediante toda la información que se evidencia en los estados financieros, para poder determinar cómo se encuentra una institución para seguir participando en el mercado (2020).

Investigaciones aplicadas a la variable independiente: Control

Las investigaciones realizadas dentro del sector de las empresas de cobranza en relación al control se han venido realizando a lo largo del tiempo, determinando la importancia de este elemento para aumentar la eficiencia de las empresas.

En primer lugar, se hace referencia al estudio realizado por García et al (2019), quienes analizaron el control interno de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador, la investigación se realizó mediante el empleo del enfoque mixto, diseño documental, tipo de investigación descriptiva y explicativa, como instrumento de investigación se utilizó una encuesta. Los resultados determinaron que el control tenía un porcentaje de riesgo de 56% donde se debía de trabajar para mejorar el cumplimiento de objetivos, ambiente de control, evaluación del riesgo, respuesta al riesgo y en los sistemas de comunicación e información. Para poder mitigar el riesgo de control se sugiere establecer un proceso de auditoría para poder controlar y mejorar las cobranzas de las empresas.

En segundo lugar, se consideró la investigación realizada por Méndez (2021) quien analizó el control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en una empresa ubicada en Perú. Para conseguir dicho objetivo se utilizó una metodología de carácter cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Se determinó que existe una relación positiva fuerte de 0,944 entre la variable evaluación de riesgo y gestión de cobranzas, de la misma manera se determinó que existe una fuerte relación positiva de 0,920 entre la variable actividades de control y gestión de cobranzas. Se concluye que existe una

buena relación entre las variables de estudio por lo cual se debe crear un sistema de control interno para fortalecer y mejorar la gestión crédito y cobranzas.

Por último, se hace mención a la investigación realizada por Torres (2022) quien analizó el diseño de un sistema de procedimientos de control interno en la gestión de cobranza de un centro tributario. La metodología de la investigación empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, se realizó una encuesta como instrumento. Los resultados determinaron que la institución no cuenta con adecuado sistema de control generando diferentes problemas en los procesos de registro, determinación recaudación y saneamiento de la deuda. Se concluye que el control interno mejora significativamente la gestión de cobranza. Por lo expuesto se plantea la primera hipótesis teórica del presente trabajo, en los siguientes términos:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el control y el logro de objetivos en las empresas del sector de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador.

Variable independiente: Liderazgo

Teoría de la variable independiente: Liderazgo

La teoría del liderazgo viene derivándose de otras teorías, una de las que se encuentra estrechamente ligada es la teoría de los rasgos, donde se hace referencias a la herencia de las personas en relación a las cualidades y otras características que le permiten ejercer el papel de líder, dentro de este enfoque se analiza la personalidad y el comportamiento que son característicos de los grandes líderes (González et al., 2021).

La teoría de contingencias se refiere a los diferentes estilos de liderazgo que se desarrollan de acuerdo a las varias situaciones que ponen a prueba sus destrezas, habilidades y conocimientos para poder gestionar, administrar recursos y personas para conseguir un determinado objetivo. Esta teoría indica que ningún tipo de liderazgo en específico es bueno para todas las situaciones, por lo

cual para resolver los diferentes problemas no solo basta de las habilidades del líder, se debe buscar un equilibrio entre las conductas, necesidades y los escenarios (Guerra, 2018).

La teoría del liderazgo viene evolucionando a lo largo del tiempo, en los últimos años se viene generando la teoría del liderazgo transformacional el cual surge de las necesidades de la organización. El liderazgo en la actualidad identifica a personas que tienen una gran influencia sobre sus seguidores inspirando confianza y eficacia en las diferentes responsabilidades asignadas. Este tipo de liderazgo motiva a los seguidores al cumplimiento de metas establecidas logrando que se alcance el bienestar colectivo e individual (Alcázar, 2020).

Definiciones de la variable independiente: Liderazgo

El liderazgo es un tema que se viene usando y debatiendo en diferentes aspectos de la vida de las personas, en la antigüedad se vinculaba el liderazgo con las sectas religiosas, donde se identifican a varios personajes como Moisés, Mohama, Jesús, etc. Del mismo modo en el ámbito político se identifican a los principales líderes de cada nación los cuales tienen influencia a nivel nacional e internacional. Para ser considerado un líder se deben poseer una serie de habilidades, cualidades, conocimiento y destrezas necesarias para poder guiar a un conjunto de personas a conseguir determinados objetivos (Quispe, 2023).

Dentro del ámbito empresarial el liderazgo se utiliza junto con otros terminados ligados a la administración y dirección, estableciendo que el liderazgo se realiza desde un enfoque directivo, lo cual ocasiona que el liderazgo dentro las empresas sea percibido de buena o mala manera de acuerdo las habilidades y responsabilidades que aplican para poder dirigir. El liderazgo desde este punto, afronta una serie de situaciones y cambios ante lo cual el líder debe adaptarse usando las diferentes tecnologías para lograr una dirección eficiente de la organización (Botero, 2018).

El liderazgo a lo largo del tiempo viene siendo tema de estudio de gran importancia donde han surgido varias teorías y autores, lo cual no ha llegado al establecimiento de un concepto en particular, dirigiéndose a describir las diferentes características que tiene una persona para ser considerado líder. Sin embargo, la definición de mayor aceptación indica que el liderazgo se trata de un proceso donde se ejerce influencia intencionada en un grupo de personas, estableciendo un sistema de trabajo y relaciones para el desarrollo de una organización (Arjomandi, 2022).

Investigaciones aplicadas al Liderazgo

El impacto del liderazgo dentro de las empresas que buscan cumplir sus objetivos es vasto, puesto que, se evidencia que el capital humano permite innovar dentro de la organización a través de estrategias concisas que establezcan una mejora continua a base de comprender de mejor manera la conexión entre las autoridades de la gerencia conjunto a los gestores implementando un liderazgo efectivo y democrático. Puesto que se realiza un estudio congruente a modalidad de medir el nivel de impacto del liderazgo aplicado de manera eficiente en las entidades administrativas (Costa, et. al, 2023).

Dentro de las empresas de cobros, se han realizado varios estudios donde se considera la variable liderazgo para poder determinar cuál es la importancia de este elemento en las operaciones y la consecución de objetivos.

La investigación realizada por Calderón (2019) estudió el liderazgo transformacional y la gestión financiera de la municipalidad de Satipo, para lo cual empleó una metodología de enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño no experimental, de tipo experimental y correlacional, como instrumento se aplicó una encuesta. Los resultados determinaron que el liderazgo tuvo una calificación regular con 79,4% y la gestión financiera fue catalogada como medianamente eficiente con 66,7%. Se encontró una correlación fuerte de 0,740 entre las variables de estudio, lo que determinó que mientras mejor sea el liderazgo, mejor será la gestión financiera de la entidad.

Por otro lado, (Arévalo, 2021) estudió el liderazgo y su relación con la gestión de equipos en una compañía de seguros en Perú, la investigación fue de carácter cuantitativa, usando el diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, para levantar información se usó una encuesta. Los resultados determinaron que el liderazgo es favorable con el 79,2% mientras que la gestión de equipo fue poco adecuada con 95,8%, se determinó que existe una relación negativa de -0,108 entre las variables, concluyendo que no existe relación entre las variables de estudio.

Por último, se hace mención al trabajo realizado por Arispe (2021) quien analizó la relación entre la capacidad de liderazgo y la gestión de créditos de consumo en la Financiera Credi–Scotia, para este se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental transversal y correlacional, se creó una encuesta para levantar información de las variables. Los resultados determinaron que la capacidad del liderazgo fue medio alto con 65% mientras que el consumo de créditos tenía un nivel bueno, la correlación entre las variables fue muy bueno con 0,790, concluyendo que mientras mayor sea la capacidad de liderazgo mayor será el consumo de productos financieros. Por lo expuesto se plantea la primera hipótesis teórica del presente trabajo, en los siguientes términos:

H2: Existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo y el logro de objetivos en las empresas del sector de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador.

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, debido a que se van a observar y analizar los fenómenos empresariales, de la forma en la que estos se encuentran. Consiste en la

búsqueda de información estudiada que al manejarla no es alterada, es decir, se observan las situaciones existentes, procediendo a analizarlas.

Así también, esta investigación es descriptiva, puesto que, se plasma la descripción de los temas enfocados al talento humano de las entidades financieras. Esta investigación busca analizar las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas.

Seguido, de igual manera es una investigación correlacional, puesto que se analiza la relación existente entre la variable dependiente e independientes, también es una investigación explicativa, dado que consten las explicaciones de los conceptos de las variables del estudio en el marco teórico. Es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

Esta investigación es cuantitativa, para ello se aplicará una encuesta en la escala de Likert, es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. (Suarez, 2017). La investigación es bibliográfica puesto que la misma está basada en la recopilación de información mediante el análisis de libros y artículos científicos.

La encuesta del estudio realizado está estructurada por cuatro secciones, la primera sección se trata de datos informativos como: género, edad, nivel de estudio, años de experiencia, la segunda pregunta por la variable dependiente que es, la gestión de talento humano como; se siente satisfecho en relación a la comunicación empresarial, si alcanza las metas propuestas de manera efectiva, si el desempeño del área de talento humano influye ante el incumplimiento de metas, la tercera pregunta esta dividida por la variable independiente que se trata del control, así mismo trata de: el talento humano pone en práctica los consejos acerca de los colaboradores en base a la necesidades, si el control administrativo desempeña de manera oportuna, si la organización debe

realizar evaluaciones al personal, y liderazgo: el talento humano aporta resoluciones ante problemas existentes, si el TH delegada las funciones de manera responsable ,dándonos un total de veinte y siete preguntas.

Las preguntas están dirigidas a 348 personas que desempeñan el cargo de gestores de cobranza, según el catastro de listado referencial del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE), aquí nos refleja una población 3663 gestores que tienen un departamento de cobranza de cartera castigada. El catastro fue obtenido en la página web del SRI.

Población y muestra

La población está conformada por las empresas de gestión de cobranza en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Al consultar con los datos en el sitio web del SRI, en el siguiente link: <https://www.sri.gob.ec> filtrando sus respectivas características para el estudio, se procedió a filtrar los datos por provincia, cantón, estado activo de la empresa y la actividad, para este caso se seleccionaron las empresas de la categoría K donde constan las actividades de cobranza, teniendo una población total de 3663 empleados que laboran en las empresas de gestión de cobranzas.

Se procedió a calcular la muestra mediante la aplicación de la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple. El cálculo se lo realizó de la siguiente manera.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde;

- N; es correspondiente al tamaño de la población.
- O: relaciona la desviación estándar de la operación.
- Z; es el valor adquirido de la distribución normal para generar un nivel de confianza del 95%
- e; pertenece al índice permitido de error del cálculo de 5%

- n; concierne al tamaño mínimo que debería constar de la población esperada en base al nivel de confianza pactado.
- Al sustituir los datos en la operación, se presenta de la siguiente manera;

N= Tamaño de la población	3663
Z= Nivel de confianza	1,96
p= Variabilidad positiva	0,5%
q= Variabilidad negativa	0,5%
e= margen de error	0,05%

Desarrollo:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 3663}{0,05^2(3663-1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{0,35237076}{0,00101304}$$

n= 348 trabajadores que laboran en empresas de gestión de cartera

Distribución de la muestra

En función a las encuestas se realizaron a 348 gestores de call center con la muestra que se obtuvo a el acceso a las cuatro empresas de recuperación de cartera activas en la ciudad de Cuenca. El total de empresas es de 36 que se dedican a este servicio, dato obtenido de los catastros del SRI, por lo que se realizó el promedio de gestores por empresas con la población estimada de gestores de cobros.

Razón social	Código	Gestores	Encuestados
Finsok S.A	Azuay	87	87
Cobro gestión	Azuay	83	83
Masoluc S.A	Azuay	108	108
Recuperación Koleksi S.A	Azuay	76	70

Fuente: página web SRI catastros en la ciudad de Cuenca **Elaboración:** Propia

Para el caso del presente estudio, se aplicó a las empresas de cobranza la matriz de correlación anti imagen para la variable dependiente y las variables independientes, mediante este

análisis de las medidas de adecuación muestral, se decidió eliminar los ítems más bajos de cada variable.

Prueba Piloto

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 40 representantes del departamento de cobranza de las empresas de la ciudad de Cuenca, con esos resultados se procedió a obtener la prueba estadística Alfa de Cronbach, los resultados se muestran a continuación con un enfoque a cada una de las variables presentes en el estudio. En la tabla 1 se evidencia la variable independiente.

Variable	Alfa de Cronbach	N
Gestión de talento humano	0,872	40
Control	0,837	40
Liderazgo	0,863	40

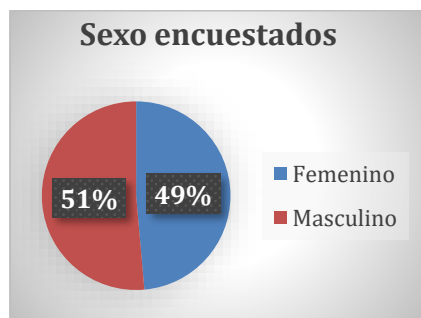
Fuente: Aplicada a los gestores de cobranza **Elaboración:** Propia

Los resultados de la prueba de Alfa de Cronbach para la variable Gestión de talento humano tuvo un valor de 0,872, para la variable Control fue de 0,837 como se ve en la tabla 2 y para la variable Liderazgo fue de 0,863, expuesto en la tabla 3. Todos los valores se encuentran cercanos a 1, lo que indica que la validación es buena para todas las variables.

Resultados iniciales.

Perfil de los encuestados

Figura 1

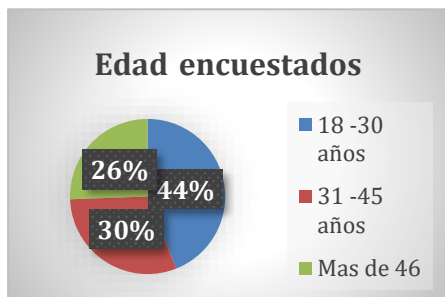


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

En el análisis del género de los encuestados que laboran en empresas de gestión de cobranza de la ciudad de Cuenca, se determinó que el 51% pertenece al género masculino y el 49% restante representó al género femenino, como se muestra en gráfico de pastel.

Figura 2

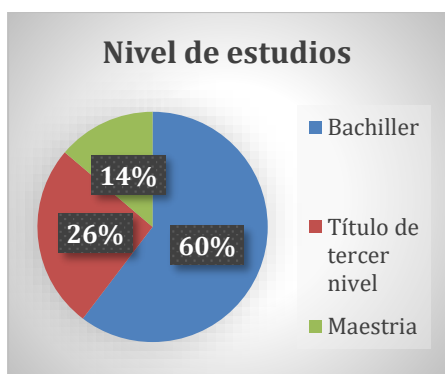
Edad de los encuestados



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

La edad los encuestados sobre la gestión de talento humano y su incidencia en la gestión de cobranza estuvo conformada por un 44% con más de 18 a 30 años de edad, seguidos de un 30% con edades de 31 a 45 años y con el 26% más de 46 años de edad, se indica en el gráfico.

Figura 3

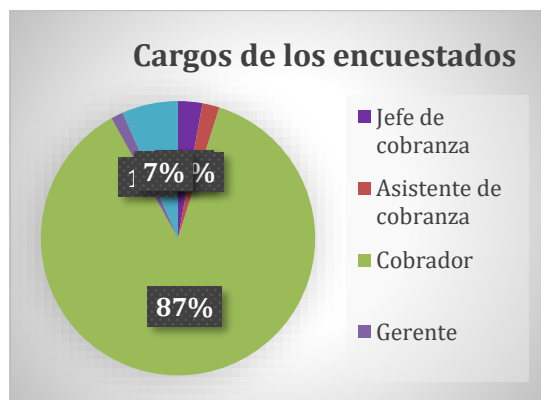


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

La formación académica de los encuestados sobre la gestión de talento humano y su incidencia en el cobro dentro del cantón Cuenca, estuvo conformado por un 60% de bachilleres,

seguidas por un 26% de personas con título de tercer nivel, y el 14% restantes poseían maestrías, presente en el gráfico.

Figura 4



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

En el análisis de los cargos de los encuestados, en la investigación de la gestión de recursos humanos y cobranza en la ciudad de Cuenca, se determinó que 7% se desempeña como jefe de cobranza el 3% es administrador, el 87% es cobrado, el 1% es gerente y el 2% es asistente de cobranza, denota en la gráfica.

Figura 5



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores. **Elaboración:** Propia.

La gráfica 5 comprende el análisis de los encuestados sobre la gestión de talento humano y cobros en las empresas de la ciudad de Cuenca, se determinó que el 39% tiene de 1 a 5 años de

experiencia, el 34% tiene de 6 a 10 años de experiencia y el 26% restante tiene más de 10 años de experiencia.

Resultados Tabla de Frecuencias

Variable dependiente Y: Gestión de talento humano

Figura 6

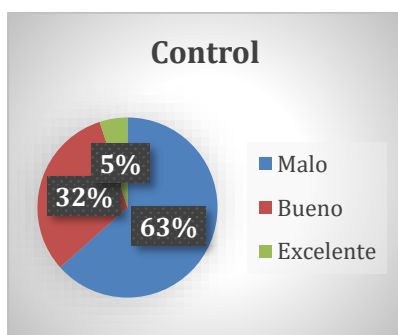


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores. **Elaboración:** Propia.

El análisis de la variable independiente denominada Gestión de talento humano fue catalogada por el 63% como mala, el 27% la califica como bueno, el 10% restante le otorga una calificación excelente.

Variable independiente X1: Control

Figura 7

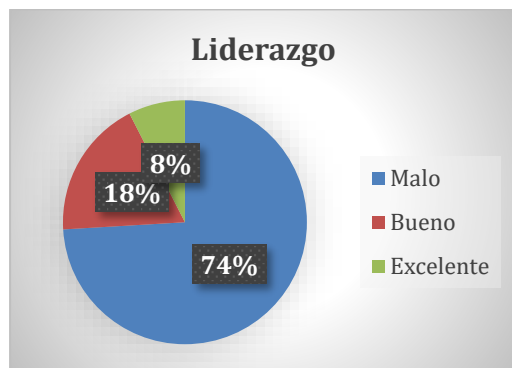


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

En el análisis de la variable independiente denominada Control, se determinó que el 63% le otorga una calificación de malo, el 32% indica que se realiza un buen control, mientras que el 5% restante indica que el control es excelente.

Variable independiente X2: Liderazgo

Figura 8



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia

Los resultados sobre la variable independiente denominada liderazgo fue catalogada por el 74% como malo, el 18% le otorgó una calificación de buena y el 8% restante indica que el liderazgo es bueno.

Regresión lineal múltiple

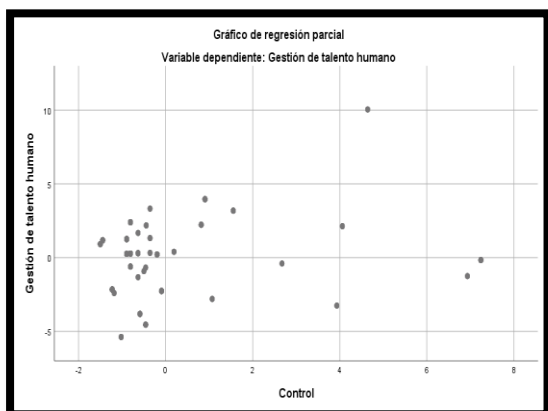
Para establecer el modelo de regresión lineal múltiple se deben cumplir con los supuestos de linealidad, independencia, homocedasticidad, normalidad y no colinealidad, el desarrollo de esto se muestra a continuación:

Supuesto 1. Linealidad

Este primer supuesto se lo aplica para poder determinar que la relación entre las variables sea lineal, el diagrama de dispersión parcial de cada variable independiente se presenta eliminando el efecto proveniente de otras variables, la representación gráfica de cada variable se muestra a continuación.

Figura 9

Dispersión de datos entre la variable dependiente y la variable independiente x1

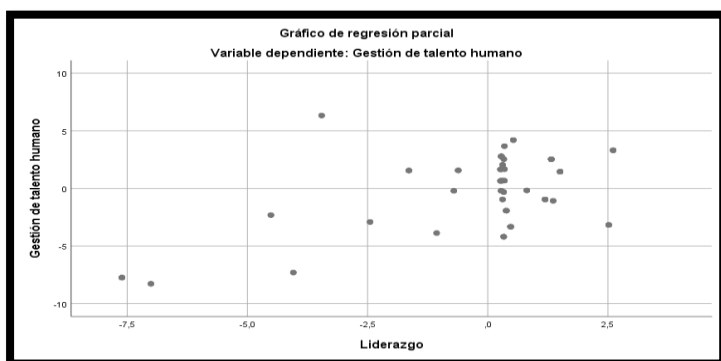


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultado de SPSS.

La figura 1 podemos observar cómo es la dispersión que se da la variable dependiente con una variable independiente del control.

Figura 10

Dispersión de datos entre la variable dependiente y la variable independiente x2



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

El gráfico 2 muestra la distribución de las variables Gestión de talento humano y liderazgo, mostrando una distribución normal de los datos recolectados en el análisis de la gestión.

Supuesto 2. Independencia de errores

Este supuesto se encarga de analizar que los errores en la medición de las variables explicativas sean independientes entre sí, para considerar que las variables sean independientes entre sí, el valor del estadístico de Durbin Watson debe estar entre el rango de 1,5 y 2,5.

Figura 11

Prueba Durbin Watson

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,932 ^a	,869	,868	2,479	1,658

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

a. Predictores: (Constante), Liderazgo, Control

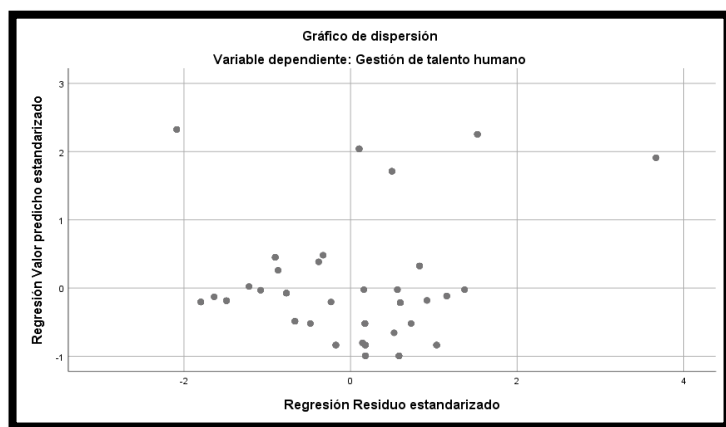
b. Variable dependiente: Gestión

El valor de la prueba de Durbin Watson fue de 1,658 el cual se encuentra entre el rango de 1,5 y 2,5, determinando que existe independencia de los errores.

Supuesto 3. Homocedasticidad

Figura 12

Dispersión de datos estandarizados de la variable dependiente



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

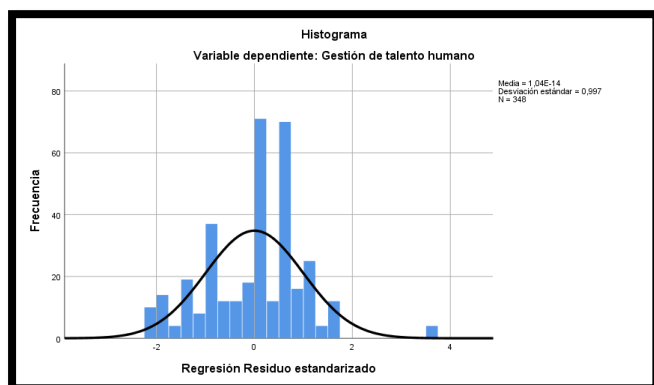
El supuesto de homocedasticidad determina que los errores tengan varianza constante, esto se evidencia en la figura 3 al visualizarse pautas de asociación.

Supuesto 4. Normalidad

Este supuesto se encarga de analizar si existe una distribución normal de los datos, esto se evidencia en el siguiente gráfico:

Figura 13

Distribución de los datos de la variable dependiente

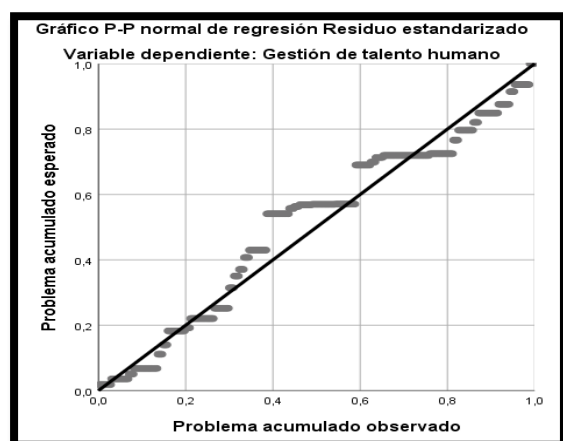


Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

El gráfico 5 muestra la curva de distribución de los datos, mostrando una buena distribución al repartir los datos en el hemisferio negativo y positivo, pasando la mitad de los datos por el punto cero, mostrando de esta manera la normalidad de los datos.

Figura 14

Distribución de los residuos estandarizados de la variable dependiente



Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

El gráfico 6 muestra la distribución de los residuos estandarizados, mostrando una línea de tendencia ascendente, determinan que tienen una distribución normal.

Supuesto 5. No colinealidad

El supuesto de colinealidad sirve para determinar que no exista correlación entre las variables dependientes, para determinar esto es necesario revisar los valores de la tolerancia la cual debe ser mayor a 0,10 y el factor de la inflación donde este al ser mayor que 10 determina que hay relación entre las variables explicativas.

Figura 15

Coefficientes de colinealidad

		Coefficientes						
		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		Estadísticas de colinealidad		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	,513	,304		1,686	,093		
	Control	,205	,068	,186	3,006	,003	,099	10,092
	Liderazgo	,799	,066	,753	12,163	,000	,099	10,092

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración:** Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.

Los resultados obtenidos en esta prueba evidencian valores menores que 0,10 en la tolerancia y un poco mayor a 10 en el VIF, lo que indica que ambas variables están brindando información similar sobre la Gestión de talento humano en las empresas. Sin embargo, al obtener un valor de significancia menor a 0,05 se determina que ambas variables sirven para explicar la variable dependiente.

Especificación del modelo

Los resultados presentados en la Tabla 14, muestran que la prueba t y su valor de significancia indican que las variables independientes control y liderazgo se sirven para establecer

el modelo de regresión lineal, dado que sus valores de significancia son 0,003 y 0,00 siendo menor a 0,05. Analizando los coeficientes estandarizados, se determina que la variable independiente liderazgo con un valor de 0,753 explica el 75% de la variable dependiente. La variable independiente Control con un resultado de 0,186 explicar el 18% del comportamiento de la variable dependiente. Se muestra una tendencia positiva en los resultados de la columna B, determinando que mientras mayor sea el liderazgo o el control mejor será la gestión de talento humano.

Figura 16

Interpretación del modelo

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	T	
1	(Constante)	,513	,304		1,686	,093
	Control	,205	,068	,186	3,006	,003
	Liderazgo	,799	,066	,753	12,163	,000

$$Y = 0,513 + 0,75 x_1 + 0,18 x_2$$

DONDE

Y: Gestión de talento humano

X1 Liderazgo

X2: Control

Con este cuadro se puede decir que no se rechaza las dos hipótesis teóricas se acepta h1 y h2

El modelo puede ser ajustado de acuerdo al valor obtenido en el R cuadrado ajustado, el cual tuvo un valor de 0,868, determinando que el modelo explica el 86% de la varianza.

Bondad de ajuste del modelo

Por último, se realiza la prueba ANOVA, la cual permite determinar si existe una relación entre la variable dependiente y las variables independiente al obtener un valor de significancia menor a 0,05. El valor obtenido en la significancia fue de 0,000, determinando que existe relación entre las variables de estudio.

Figura 17

Prueba ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	14046,575	2	7023,288	1142,446	,000 ^b
	Residuo	2120,918	345	6,148		
	Total	16167,494	347			

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores **Elaboración: Propia con base en resultados de supuesto de SPSS.**

Comprobación de hipótesis

A partir de los coeficientes obtenidos en el modelo de regresión, se pueden plantear las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis 1 (H1):**

El control tiene un impacto significativo en el logro de los objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca.

- **Resultado:** El coeficiente B para la variable Control es 0,205, con un valor p de 0,003. Este valor p es menor a 0,05, lo que significa que el Control tiene un impacto significativo en el Logro de objetivos.
- **Conclusión:** Se **rechaza la hipótesis nula** (H0) que postularía que el Control no tiene un impacto significativo, y se acepta la hipótesis alternativa (H1), indicando que el Control tiene un impacto positivo y significativo en el logro de los objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca.
- **Hipótesis 2 (H2):**

El liderazgo tiene un impacto significativo en el logro de los objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca.

- **Resultado:** El coeficiente B para la variable Liderazgo es 0,799, con un valor p de 0,000. Este valor p es significativamente menor a 0,05, lo que indica que el Liderazgo tiene un impacto altamente significativo en el Logro de objetivos.
- **Conclusión:** Se **rechaza la hipótesis nula** (H0) que plantearía que el Liderazgo no tiene un impacto significativo, y se acepta la hipótesis alternativa (H2), mostrando que el Liderazgo tiene un impacto positivo y significativo en el logro de los objetivos de las empresas de gestión de cobranzas en Cuenca.

Conclusión

El análisis de la gestión de talento humano y su incidencia en los objetivos de las empresas de gestión de cobranza en la ciudad de Cuenca en Ecuador, permitió indagar de manera bibliográfica la importancia de estas empresas para ayudar a mejorar la recuperación del dinero, mediante la recaudación de las cuentas por cobrar, logrando que las empresas obtengan liquidez para poder cumplir con sus obligaciones. Las actividades de cobros de dinero son procesos complejos donde

el personal de las empresas debe de tener una serie de habilidades para poder conseguir sus objetivos por lo cual en la investigación se analizó cómo influyen o predicen el comportamiento de la gestión de talento humano mediante las variables independientes de control y liderazgo.

Posteriormente de haber establecidos los ítems sociodemográficos y las preguntas tanto de la variable dependiente denominada Gestión de talento humano y las variables independientes denominadas Control y Liderazgo, se procedió a aplicar la validación del instrumentó mediante la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo resultados positivos cercanos a 1 que validaban cada variable.

Los resultados para determinar cómo se encontraba cada elemento dentro de la gestión de cobros determina que la variable Y Talento humano tuvo una calificación no adecuada con un 62,7%. La misma situación se presentó para la variable X1 Control catalogada como perjudicial con un 63,4%. La variable X2 Liderazgo también tuvo una calificación mala con el 74.1%.

Para comprobar que no exista relación entre las variables independientes y que estas brinden información redundante se realizó la prueba de autocorrelación, mediante la prueba de Durbin Watson, teniendo un valor de 1,658, el cual se encuentra entre el límite de -1,5 a 2,5. Los valores de tolerancia y el VIF indican que el control y el liderazgo proporcionan información semejante sobre la gestión de talento humano, siendo la variable independiente liderazgo la que explica en mayor proporción el comportamiento de la variable dependiente.

Las limitaciones que se presentaron durante la investigación fue que se levantó información de manera general en todas las empresas de cobranza de la ciudad de Cuenca, lo que impidió identificar cuáles son las herramientas de control que se emplean para mejorar los problemas, así como identificar el tipo de liderazgo que tiene cada entidad para cumplir con sus metas establecidas.

Recomendación

- Se recomienda realizar estudios de casos para analizar las diferentes situaciones de las empresas de gestión de cobranza de la ciudad de Cuenca, enfocándose en aquellas que brindaron una mala calificación a las variables de estudio, con la finalidad de establecer políticas para mejorar la Gestión de talento humano, el Control y el Liderazgo.
- Se recomienda a las empresas establecer sistemas de control interno mediante la aplicación de diferentes metodologías de control de calidad como el ciclo de Deming, COSO, ISO y demás con la finalidad de que cada empresa establezca sus lineamientos para tener un buen control de todas sus operaciones.
- Se recomienda realizar un análisis sobre los diferentes tipos de liderazgo que se emplean en las empresas del sector de cobranza de la ciudad de Cuenca, para poder determinar cuáles son los que tienen mayor uso y eficiencia para la consecución de objetivos, logrando obtener información para elaborar una guía y mejorar las habilidades de los administradores de los departamentos de cobranza.
- Se recomienda tras realizar el estudio, determinar un perfil por competencias, debido a que, la selección del personal debe ser adecuado, para que, el liderazgo y control se desarrollen de manera oportuna en base a las habilidades y competencias que pueden prestar los profesionales de calidad.

Referencias

Acosta, J. (2018). El concepto de liderazgo: una mirada a sus antecedentes históricos, y enfoques teóricos recientes.

- Acurio, J., Álvarez, L., Manosalvas, L., & Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la empresa contigo S.A. del cantón Valencia, Ecuador. Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 93-100.
- Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural*, 5(4), 89-121.
- Arévalo, L. (2022). El liderazgo y su relación con la gestión de equipos en una compañía de seguros de Perú en el año 2021.
- Arispe, J. (2021). Relación entre la capacidad de liderazgo y la gestión de créditos de consumo en la Financiera CrediScotia Agencia El Tambo - Huancayo
- Arjomandi, F. (2022). El liderazgo que viene. *Journal of the Sociology and Theory of Religion*, 13, 100-139.
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales.
- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11
- Bishop, A., & Mitchell, S. (2023). Networking and other important requirements for women leaders in their advancement to senior leadership positions in the National Health Service (NHS): a Qualitative study. *BMJ Leader*, 7(Suppl 2), e000770.
- Botero, M. (2018). Lo que llamamos liderazgo: Consideraciones críticas de lo que ocurre en diversas organizaciones. *Perspectivas Psicológicas*, 3(4), 134-144.
- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 448-460.

- Calderón, P. (2019). El liderazgo transformacional y la gestión financiera de la Municipalidad de Satipo – 2017.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
- Conto, R., Villada, H., & Rendón, J. (2019). Un modelo de panel de datos aplicado al efecto de variables micro y macroeconómicas en la cartera vencida: el caso de los bancos colombianos. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*. Rect@, 20, 167-180.
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO SAPIENS*, 2(2), 13-26.
- Datta, S., & Shah, S. U. (2022). Rocky Road? Driving Gender Diversity & Inclusion in Cummins India through Inclusive leadership. *Emerald Emerging Markets Case Studies*, 12(4), 1-29.
- Donald, W. E., Baruch, Y., & Ashleigh, M. (2022). Technological transformation and human resource development of early career talent: Insights from accounting, banking, and Finance. *Human Resource Development Quarterly*, 34(3), 329-348.
- Gallo, P., Cabinová, V., Balagova, B., Burgerova, J., & Mihalvoca, B. (2023). Hr Scorecard as An Effective Tool of Talent Management in The in Social Service Organizationse. *Calitatea*, 24(194), 87-94.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de invesitgación científica*, 3(26), 1-14.

- González, Y., Manzano, O., & Torres, M. (2021). Liderazgo: una práctica sistémica en el futuro empresarial. *Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 64-72.
- Gomathi, S., Rajeswari, A., & Kadry, S. (2023). Emerging HR practices-digital upskilling: A strategic way of talent management and engagement. *Disruptive Artificial Intelligence and Sustainable Human Resource Management: Impacts and Innovations*.
- Guerra, L. (2018). Análisis de las teorías de liderazgo: Una propuesta metateórica. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 1(1), 56-75.
- Gutierrez, K. (2018). Gestión del talento humano y administración de cartera en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A., Ate, 2018.
- Iglesias, M., Rosero, K., & Castañeda, J. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(6), 3.
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La gestión del talento humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas machaleñas. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 342-359.
- Jaramillo, M., Quinchía, D., & Sotter, J. (2020). Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería.
- Jimenez, K. (2022). Carátula Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.
- Kaliannan, M., Darmalinggam, D., Dorasamy, M., & Abraham, M. (2023). Inclusive talent development as a key talent management approach: A systematic literature review. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100926.

- Kongrode, J., Aujirapongpan, S., & Ru-Zhue, J. (2023). Exploring the impact of dynamic talent management capability on competitive performance: The mediating roles of dynamic marketing capability of startups. *Journal of Competitiveness*, 1-17.
- Lamadrid, O., Escudero, R., Valega, H., Chalán, M., & Castillo, K. d. (2019). La evolución del área de gestión del talento humano en las empresas privadas en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2008-2018.
- Lema, P., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). El talento humano, factor clave para la gestión organizacional en Instituciones de intermediación financiera. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(Extra1), 349-375
- Limeri, L. B., Carter, N. T., Lyra, F., Martin, J. W., Mastronardo, H., Patel, J., & Dolan, E. L. (2023). Undergraduate lay theories of abilities: mindset, universality, and brilliance Beliefs uniquely predict undergraduate educational outcomes. *CBE- Life Sciences Education*, 22(4).
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Revista Balance´s*, 8(11), 81-89.
- Lozano, J. P. R., Peñafior-Guerra, R., & Fons, M. V. S. (2023). Leadership, communication, and job satisfaction for employee engagement and sustainability of family businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13(6), 137.
- Meléndez, E., Ábrego, D., & Medina, J. (2018). La confianza y el control percibido como antecedentes de la aceptación del e-commerce: una investigación empírica en consumidores finales. *Nova scientia*, 10(21), 655-677.
- Méndez, B. (2021). El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranza en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019.

- Moncada, L., Zambrano, L., Falcones, J., & Angulo, R. (2022). Company “corp. naula s.a.s” and the importance of an audit of the human talent department. *Universidad y Sociedad*, 14(6).
- Parrales, J., Peña, D., & Figueroa, M. (2022). Administrative Control Systems in the Micro Business Environment. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 684-706.
- Poveda, S. (2018). La evolución del concepto de talento humano.
- Quispe, H. (2023). Liderazgo transformacional y su conexión con el liderazgo bíblico. *Revista estrategias para el cumplimiento de la misión*, 20(2), 47-61.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167- 176.
- Ramírez, R., Lay, N., Avendaño, I., & Herrera, B. (2018). Liderazgo resiliente como competencia potenciadora del talento humano. *Revista de Ciencias Humanas Y Sociales*, 34(86), 826-854.
- Ramírez, R. I., Santamaria, M. J., Cano, D. A., Polo, N., & Molina, C. C. (2021). Aproximaciones a la Gestión de competencias del talento humano: una revisión teórica. *Opción*, 37(96), 244-259.
- Reyes, D., Olmedo, A., & Mendoza, P. (2021). Control and prevention of nematodiasis in small ruminants: background, challenges and outlook in Mexico. *Revista mexicana de ciencias pecuarias*, 12(13), 186-204.
- Reyneir Ramírez, M. S., Cano, D., & Molina, N. (2021). Aproximaciones a la Gestión de competencias del talento humano: una revisión teórica. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*(96), 244-259.
- Riquelme, C. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista científica en ciencias sociales*. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 67-72.

- Rodríguez, C., Romani, U., Arias, J., & Barrial, D. (2022). Liderazgo responsable como fortaleza de las empresas democráticas. *Revista De Filosofía*, 39, 433-443.
- Rojas, R. (2018). *Gestión del Talento Humano y su influencia en el Liderazgo del Personal de la Municipalidad Distrital de Quichuas-Tayacaja-Huancavelica*, 2018.
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Yachasun*, 2(3), 1-8.
- Rubio, J., & Álvarez, D. (2022). Propuesta metodológica de mejora en los procesos de recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo a efecto y transición de la pandemia. *universidad politécnica salesiana*.
- Saavedra, L. (2019). *Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque*, 2019.
- Salau, L. (2022). *Sistema de Gestión de Talento Humano para la Coac “Mushuk Yuyay Chimborazo” Ltda de la Ciudad De Riobamba*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:
- Santamaría, M., Antequera, R., Montañez, H., & Leguizamo, V. (2023). Transformación en modelos de gestión de talento humano: Conceptos, definiciones y aportes. *REVISTA TAJAMAR V*, 1(1), 78-90.
- Sun, J. (2019). Características, impactos y antecedentes del modelo de liderazgo escolar transformacional. *Revista Eletrônica de Educação*, 13(1), 146-168.
- Torres, R. (2022). *Diseño e implementación de un sistema de procedimientos de control interno en la gestión de cobranza del centro de gestión tributaria - Chiclayo*, 2019.
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista Internacional de Administración*(10), 211-230.

- Vinueza, A. (2017). Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador.
- Vivar, K. V. C., Altamirano, K. A. L., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Gestión de Talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184-203.
- Weerasombat, T., Pumipatyothin, P., & Napathorn, C. (2023). Skill redefinición and clasificación, capitalism, and labour process theory of work: evidence from Thailand. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Gorozabel, E. M. C. (2024). Estrategias para mejorar la gestión de competencias laborales en las PYMES. *Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 5(2), 44-68.
- Mendoza, N. L., & Macías, G. P. (2024). Gestión contable y su relación con la supervivencia empresarial en Latinoamérica: Revisión sistemática de literatura científica, período 2019-2022. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 428-438.

Anexos

Universidad Católica de Cuenca
Facultad de Administración
Trabajo de titulación en Licenciatura en Administración de Empresas

La presente encuesta tiene el objetivo de analizar la influencia de la gestión de talento humano en el logro de los objetivos empresariales, mismo tema que corresponde a nuestro trabajo de titulación de tesis, previo a la obtención de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Universidad Católica de Cuenca. El tema es "La gestión de talento y su incidencia en el logro de objetivos de las empresas de gestión de cobranza en Cuenca, Ecuador"

Instrucciones

La encuesta se manejará mediante la Escala de Likert del 1 al 5, misma que está compuesta de diferentes secciones que permiten evaluar la proactividad, trabajo en equipo, calidad del trabajo, etc.

Marque con una equis (X) donde corresponda:

Sección I: Perfil del Encuestado

1.1.	Género: Masculino	Femenino	
1.2.	Edad: 18 a 30 años	31 a 45 años	Más de 45 años
1.3.	Nivel de estudios: Bachiller	Título de tercer nivel	Maestría
1.4.	Cargo que desempeña:		
1.5.	Años de experiencia en gestión de cobranza: De 1 a 5 años De 6 a 10 años Más de 10 años		

Sección II: Gestión de talento humano

¿Cuán fuertemente estaría de acuerdo / en desacuerdo con lo siguiente? Siendo 1 = Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=

Neutro, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

		3	4	5
2.1.	En relación a la comunicación empresarial, ¿Se siente satisfecho?			
2.2.	Considera que alcanza las metas propuestas de manera efectiva			
2.3.	Logra apreciar cómo su trabajo influye en el éxito general de la compañía			
2.4.	Considera que el desempeño del área de talento humano respecto al clima organizacional influye ante el cumplimiento de metas			
2.5.	¿Considera usted que el proceso de evaluación del personal se realiza de manera justa?			
2.6.	Recibe información necesaria para la resolución de dilemas dentro de la empresa de manera equitativa e igualitaria.			
2.7.	Usted percata reconocimiento y motivación por parte de la empresa, con respecto al desempeño de sus actividades.			
2.8.	La organización proporciona herramientas a potenciar sus habilidades empresariales			

Sección III: Control

¿Cuán fuertemente estaría de acuerdo / en desacuerdo con lo siguiente?. Siendo 1 = Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Neutro, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

		3	4	5
3.1.	El área de talento humano pone en práctica los consejos que recibe por parte de los colaboradores en base a sus necesidades y requerimientos			
3.2.	El área de talento humano está dispuesto a asumir responsabilidades extras en beneficio del gestor			
3.3.	El área de talento humano conoce los objetivos de la organización y trabaja conjuntamente con los colaboradores para lograrlos			

3.4.	Puedo contar con el apoyo y colaboración por parte del área de talento humano para trámites y diligencias respectivas del departamento.			
3.5.	El control administrativo durante el último período ha sido desempeñado de manera oportuna			
3.6.	Considera necesario que la organización debiese esforzarse al realizar evaluaciones al personal de manera objetiva.			
3.7.	Concuerda que los procesos de planeación, organización, dirección y control se dan de manera eficiente dentro de la empresa			

Sección IV: Liderazgo

¿Cuán fuertemente estaría de acuerdo / en desacuerdo con lo siguiente? Siendo 1 = Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Neutro, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

		3	4	5
4.1.	El área de talento humano aporta sugerencias a nuevas iniciativas sobre resoluciones de problemas existentes.			
4.2.	El área de talento humano está dispuesta a colaborar en la organización de actividades para el beneficio común de la empresa			
4.3.	El área de talento humano no se opone a los cambios relacionados con la administración y directivos.			
4.4.	Considera que la organización está regida por; coordinación, eficiencia y trabajo en equipo, misma que sea visible.			
4.5.	Encuentra capaz al área de talento humano de delegar funciones de manera responsable			
4.6.	Contempla que la empresa cumple la visión y misión vigente.			
4.7.	Denota que el área de talento humano permite el bienestar empresarial mediante planificación estratégica.			

Catastros - intersri - Servicio de | Datasets - intersri - Servicio de | Nueva pestaña

https://www.sri.gob.ec/catastros

MENU CATASTROS

En esta sección encuentre los catastros disponibles para la ciudadanía.

- Catastros del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
 - Catastros RUC por provincias [Ir a la página](#)
- + Catastro de Agregadores de Pago
- + Catastro de Mercados en Línea
- + Catastro Nacional de Establecimientos Turísticos que aplican reducción del IVA
- + Listado referencial del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE)
- + Catastro de Grandes Contribuyentes

atastros - intersri - Servicio de | Datasets - intersri - Servicio de | Nueva pestaña

https://www.sri.gob.ec/datasets#La información del Catastro Tributario, proporcionará información agrupada del número

[Diccionario de Contribuyentes Especiales - descargar](#)

[Diccionario de Prestadores de Servicios Digitales - descargar](#)

- Registro Único de Contribuyente (RUC)

- Base de Datos Catastro RUC por provincia - Personas Naturales y Sociedades

Azuay - calificación	★★★★	Descargar
Bolívar - calificación	★★★★	Descargar
Cañar - calificación	★★★★	Descargar
...