



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS Y
MANTENIMIENTO JR DE QUITO – ECUADOR**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL***

AUTORA:

CINTHIA ESPERANZA CÓNDOR PALLO

TUTOR

ING. GILMA UQUILLAS. MsC

Riobamba – Ecuador, 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Cinthia Esperanza Córdor Pallo, con cédula de identidad N° 172626186-8, por medio del presente documento de investigación titulado **GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DE QUITO – ECUADOR**, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados y propuestas expuestas y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

En Riobamba, 22 de marzo de 2023.



Cinthia Esperanza Córdor Pallo
C.I. 172626186-8

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedrático designados Tutor y Miembros de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DE QUITO – ECUADOR**, presentado por la Srta. Cinthia Esperanza Cóndor Pallo, con cédula de identidad número 172626186-8.

Certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación, una vez revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito en lo cual considerado el cumplimiento de las observaciones realizadas y escuchada la sustentación por parte de su tutor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 19 de Abril de 2023

Dr. Eduardo Montalvo Leiva PhD
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Dr. René Abdón Basantes Avalos PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Dr. Francisco Paúl Pérez Salas PhD
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Mgs. Gilma Gabriela Uquillas Granizo
TUTOR



FIRMA



CERTIFICACIÓN

Que, **CINTHIA ESPERANZA CÓNDROR PALLO** con CC: **172626186-8**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DE QUITO - ECUADOR**", que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN** y alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMINETO**, cumple con el 12%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 20 de marzo de 2023

Mgs. Gilma Uquillas G.
TUTORA

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a Dios quien ha sido mi guía y fortaleza, a mis padres Benjamín Córdor y María Luisa Pallo, quienes con su esfuerzo, amor y dedicación han guiado cada uno de mis pasos durante todo mi proceso educativo y de mi vida, por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia, por enseñarme afrontar las dificultades, pero sobre todo por cada sacrificio realizado para lograr ser una gran profesional.

A mis hermanos Jorge, Susana y Katherine quienes con sus consejos, cariño y apoyo incondicional han hecho que este proyecto sea más llevadero.

Finalmente, aquellas personitas que aun extraño profundamente y que ya no se encuentran conmigo, de ellos aprendí que nunca debo rendirme, siempre creyeron en mí y sé que desde el cielo ahora se sienten orgullosos de este logro.

Cinthia Esperanza Córdor Pallo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional durante todo este proceso, a mi familia porque de alguna u otra manera siempre han estado presentes en cada etapa de mi vida; a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas, a la Carrera de Ingeniería Comercial por permitirme prepararme adecuadamente en cada una de mis etapas, a cada uno de los docentes por brindarnos sus conocimientos y enseñanzas durante todo este proceso académico.

A mi tutora Ingeniera Gilma Uquillas, quien con su paciencia, apoyo, experiencia y conocimiento ha sabido guiarme todo este tiempo para culminar con éxito mi proyecto de investigación.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos quienes siempre han estado presente; que con su apoyo, amistad, risas y locuras han hecho todo este proceso académico toda una aventura.

Cinthia Esperanza Cóndor Pallo

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| 1. MARCO REFERENCIAL | 16 |
| 1.1 PROBLEMÁTICA | 16 |
| 1.1.1 Formulación del problema | 17 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 18 |
| 1.3 OBJETIVOS | 19 |
| 1.3.1 Objetivo general | 19 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 19 |
| CAPÍTULO II..... | 20 |
| ESTADO DEL ARTE | 20 |
| 2.1 Antecedentes, | 20 |
| 2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO | 21 |
| 2.3 UNIDAD I: Empresa Servicios y Mantenimiento JR..... | 21 |
| 2.3.1 Reseña Histórica..... | 21 |
| 2.3.2 Base legal de la empresa | 22 |
| 2.3.3 Servicios que ofrece | 22 |
| 2.3.4 Productos que ofrece | 22 |
| 2.4 UNIDAD II: Gestión de la Administración del Talento Humano | 23 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.4.1 | Conceptualización de la Gestión de la Administración del Talento Humano..... | 23 |
| 2.4.2 | Objetivos de la administración del talento humano | 24 |
| 2.4.3 | Importancia de la administración del talento humano | 25 |
| 2.4.4 | Proceso de la gestión de administración del talento humano..... | 26 |
| 2.4.5 | Proceso para integrar personas..... | 26 |
| 2.4.5.1 | Reclutamiento del personal | 26 |
| 2.4.5.1.1 | Tipos de reclutamiento | 27 |
| 2.4.5.2 | Selección del personal..... | 28 |
| 2.4.6 | Procesos para desarrollar a las personas | 29 |
| 2.4.6.1 | Capacitación y desarrollo del personal..... | 29 |
| 2.4.7 | Procesos para organizar a las personas | 31 |
| 2.4.7.1 | Diseño de cargos | 31 |
| 2.4.7.2 | Evaluación del personal | 32 |
| 2.5 | UNIDAD III: Desempeño laboral..... | 32 |
| 2.5.1 | Conceptualización del desempeño laboral | 32 |
| 2.5.2 | Objetivos del desempeño laboral | 33 |
| 2.5.3 | Factores del desempeño laboral | 35 |
| 2.5.4 | Evaluación del desempeño laboral..... | 37 |
| 2.5.5 | Métodos para la evaluación del desempeño | 38 |
| | CAPÍTULO III | 40 |
| | METODOLOGÍA..... | 40 |
| 3.1 | Método | 40 |
| 3.1.1 | Planteamiento del problema | 40 |
| 3.1.2 | Formulación de hipótesis | 40 |
| 3.1.3 | Deducciones de conclusiones..... | 40 |
| 3.1.4 | Contrastación..... | 41 |
| 3.2 | Tipo de investigación..... | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.1 Investigación descriptiva..... | 41 |
| 3.2.2 Investigación explicativa..... | 41 |
| 3.3 Diseño | 42 |
| 3.3.1 Investigación no experimental | 42 |
| 3.4 Población y muestra..... | 42 |
| 3.4.1 Población..... | 42 |
| 3.4.2 Muestra..... | 43 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 3.5.1 Técnicas..... | 43 |
| 3.5.2 Instrumento..... | 43 |
| 3.6 Técnicas de procesamiento de la información | 43 |
| 3.7 Confiabilidad de los instrumentos | 43 |
| 3.8 Análisis y discusión de resultados | 44 |
| CAPÍTULO IV | 45 |
| 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 45 |
| 4.1 Discusión de las variables..... | 58 |
| 4.2 Variables | 58 |
| 4.2.1 Variable independiente: Gestión de la administración del talento humano | 58 |
| 4.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral | 58 |
| 4.3 Prueba de hipótesis | 58 |
| 4.4 Presentación de resultados | 61 |
| CAPITULO V | 63 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 63 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 63 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 64 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA | 65 |
| 7. PROPUESTA | 68 |

| | |
|---|-----------|
| 7.1 Introducción | 68 |
| 7.2 Objetivo..... | 68 |
| 7.3 Justificación | 68 |
| 8.Desarrollo de la propuesta | 69 |
| 8.1 Análisis y descripción de puestos | 70 |
| 8.2 Reclutamiento | 72 |
| 8.3 Selección | 74 |
| 8.4 Inducción..... | 75 |
| 8.5 Capacitación..... | 76 |
| 8.6 Evaluación del desempeño..... | 79 |
| 8.7 Incentivos..... | 80 |
| 8.8 Conclusión de la propuesta | 83 |
| 9. ANEXO | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1.- Métodos de evaluación..... | 38 |
| Tabla 2. Empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR. | 42 |
| Tabla 3. Criterios de confiabilidad | 44 |
| Tabla 4. Alfa de Cronbach..... | 44 |
| Tabla 5. Género | 45 |
| Tabla 6. Instrucción académica | 46 |
| Tabla 7. Importancia de la Gestión Administrativa del Talento Humano | 47 |
| Tabla 8. Proceso de reclutamiento y selección del personal | 48 |
| Tabla 9. Designación de cargos | 49 |
| Tabla 10. Frecuencia de capacitaciones..... | 50 |
| Tabla 11. Desempeño laboral de los colaboradores..... | 51 |
| Tabla 12. Determinantes del aspecto laboral y personal | 52 |
| Tabla 13. Habilidades y conocimientos | 53 |
| Tabla 14. Valor corporativo | 54 |
| Tabla 15. Evaluación del desempeño | 55 |
| Tabla 16. Periodos de la evaluación del desempeño..... | 56 |
| Tabla 17. Modelo de Gestión administrativa de talento humano | 57 |
| Tabla 18. Valores observados y esperados | 59 |
| Tabla 19. Cálculo del Chi-Cuadrado | 60 |
| Tabla 20. Formulario análisis de puestos..... | 71 |
| Tabla 21. Instrumento técnico del proceso de selección | 74 |
| Tabla 22. Programa de inducción | 75 |
| Tabla 23. Programación de contenidos de capacitaciones | 76 |
| Tabla 24. Agenda de actividades de capacitaciones | 77 |
| Tabla 25. Informe final de capacitaciones | 78 |
| Tabla 26. Evaluación del desempeño | 79 |
| Tabla 27. Plan de incentivos laborales..... | 81 |
| Tabla 28. Matriz de consistencia | 84 |
| Tabla 29. Variable independiente: Gestión Administrativa de Talento Humano | 85 |
| Tabla 30. Variable independiente: Gestión Administrativa de Talento Humano | 86 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Logo de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR | 21 |
| Gráfico 2. Medios de eficacia organizacional..... | 24 |
| Gráfico 3. Los procesos de la administración del talento humano | 26 |
| Gráfico 4. Proceso de selección..... | 28 |
| Gráfico 5. Procesos de capacitación y desarrollo | 30 |
| Gráfico 6. Ciclo dinámico de la administración del desempeño | 33 |
| Gráfico 7. Factores de evaluación del personal | 37 |
| Gráfico 8. Género..... | 45 |
| Gráfico 9. Instrucción académica | 46 |
| Gráfico 10. Importancia de la Gestión Administrativa del Talento Humano | 47 |
| Gráfico 11. Proceso de reclutamiento y selección del personal | 48 |
| Gráfico 12. Designación de cargos..... | 49 |
| Gráfico 13. Frecuencia de capacitaciones..... | 50 |
| Gráfico 14. Desempeño laboral de los colaboradores..... | 51 |
| Gráfico 15. Determinantes del aspecto laboral y personal | 52 |
| Gráfico 16. Habilidades y conocimientos..... | 53 |
| Gráfico 17. Valor corporativo | 54 |
| Gráfico 18. Evaluación del desempeño | 55 |
| Gráfico 19. Periodos de la evaluación del desempeño..... | 56 |
| Gráfico 20. Modelo de Gestión administrativa de talento humano | 57 |
| Gráfico 21. Distribución Chi-Cuadrado X^2 | 60 |
| Gráfico 22. Distribución del Chi-Cuadrado..... | 61 |
| Gráfico 23. Propuesta Modelo de gestión administrativa de talento humano | 69 |
| Gráfico 24. Propuesta Organigrama empresarial | 70 |
| Gráfico 25. Reclutamiento a través de Carteles y anuncios en lugares visibles | 73 |
| Gráfico 26. Reclutamiento virtual a través de las redes sociales y otros..... | 73 |
| Gráfico 27. Proceso de selección..... | 74 |

RESUMEN

El presente proyecto se realizó en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito, donde se ha logrado evidenciar que la falta de gestión administrativa de talento humano ha provocado un clima de trabajo conflictivo afectando la productividad y desempeño laboral de cada uno de los trabajadores lo que ha ocasionado que la organización no logre alcanzar sus metas y objetivos.

De tal forma que para dicha investigación se utilizó distintas fuentes bibliográficas, mismas que nos ayudaron a fundamentar teóricamente el proyecto, basándonos en diferentes definiciones de varios autores para cada una de las variables. Asimismo, esta pesquisa comprende el uso del método hipotético-deductivo, permitiendo la determinación y conocimiento de las variables centrándonos en el razonamiento lógico; dicho método se enmarca bajo el enfoque de la investigación descriptiva y explicativa que a su vez se encuentran basadas en el diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó técnicas e instrumentos, específicamente la encuesta, permitiendo que el proceso de recolección de la información sea organizada y veraz; una vez obtenidos los resultados se realizó la prueba de la hipótesis mediante el método Chi-Cuadrado, para la comprobación de la hipótesis.

Llegamos a la conclusión, que la empresa mantiene problemas en cuanto al manejo de la gestión administrativa de talento humano, ocasionando deficiencia en las diferentes áreas de trabajo, provocando un bajo desempeño laboral. En función de ello se propone un modelo de gestión administrativa de talento humano, que contendrá diferentes pasos y procesos a considerar para la contratación del nuevo personal, así como a su buen direccionamiento; pues lo que se busca es el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., a fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la misma.

Palabras clave: Gestión de la administración del talento humano, Desempeño laboral, Rendimiento.

ABSTRAC

This project was carried out at the Company Servicios y Mantenimiento JR in the city of Quito, where it was possible to show that the lack of administrative management of human talent has caused a conflictive work environment, affecting the productivity and work performance of employees causing that the organization does not achieve its goals and objectives.

In such a way that for said investigation different bibliographic sources were used, which helped us to theoretically base the project, based on different definitions of various authors for each of the variables. Likewise, this research includes the use of the hypothetical-deductive method, allowing the determination and knowledge of the variables focusing on logical reasoning; said method is framed under the approach of descriptive and explanatory research, which in turn are based on non-experimental design. For data collection, techniques and instruments were used, specifically the survey, allowing the information collection process to be organized and truthful; once the results were obtained, the hypothesis test was carried out using the Chi-Square method, to verify the hypothesis.

We come to the conclusion that the company has problems in terms of managing the administrative management of human talent, causing deficiency in the different areas of work, therefore poor job performance. Based on this, a model of administrative management of human talent is proposed, which will contain different steps and processes to consider for the hiring of new personnel, as well as its good direction seeking the improvement of the work performance of the employees of the Company Servicios y Mantenimiento JR, in order to increase its efficiency and effectiveness.

Keywords: Human talent administration management, Job performance, Productivity.



Firmado electrónicamente por:
DIANA CAROLINA
CHAVEZ GUZMAN

Reviewed by:

Lcda. Diana Chávez

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 065003795-5

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de la administración del talento humano ha ido evolucionando, los cambios que surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa, donde llegan a considerar siempre la participación de todos sus miembros. En consecuencia, la gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y dar seguimiento al personal, logrando el mejoramiento continuo en su desempeño laboral, creando un grado de compromiso hacia la empresa para conseguir productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es por ello que una oportuna gestión administrativa de talento humano dentro de la organización permite el desarrollo e involucramiento del capital humano, donde la comunicación es fundamental en la empresa, permitiendo el enriquecimiento de la personalidad y motivación de cada uno de los trabajadores convirtiéndolos en generadores de aprendizaje, originando que el desarrollo laboral sea eficiente y eficaz, porque cada colaborador se desempeña de mejor manera en cada una de las actividades asignadas, logrando convertirse en una ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

La presente investigación posee factibilidad bibliográfica, ya que existen trabajos anteriores que analizan la gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en diferentes instituciones, las cuales han servido como referencias para identificar las falencias que tiene la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

La finalidad de la presente investigación es proponer un modelo de gestión administrativa de talento humano que permita generar beneficios tanto internos como externos a la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., de la ciudad de Quito, creando la participación continua de todo el personal en la toma de decisiones, al igual que un ambiente de trabajo óptimo, para el desarrollo de las diferentes actividades. Además, dicho modelo ayudará a establecer procesos de gestión administrativos de talento humano como el reclutamiento, selección, motivación, capacitación y la valoración del desempeño laboral considerando el compromiso y habilidades de los trabajadores, generando que estos puedan desarrollar sus capacidades de forma favorable para un beneficio común.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PROBLEMÁTICA

Actualmente vivimos en una sociedad de constante transformación, donde las organizaciones se han visto en la necesidad de actualizarse y adaptarse continuamente a diversos cambios, considerando siempre a sus colaboradores como uno de los componentes más primordiales de la organización, por ende, busca el desarrollo e involucramiento del personal, permitiendo el mejoramiento continuo del desempeño laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Al referirse a la gestión de talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo (Rondón, 2016) menciona que: se configura como el proceso administrativo de introducción del componente humano, donde se respeta las etapas de planificación, ejecución y control, bajo los principios de identidad, cultura y filosofía colectiva en función de los objetivos individuales y organizacionales.

La gestión administrativa de talento humano es parte fundamental de cualquier entidad, porque permite gestionar de manera oportuna todos los procesos y las diferentes actividades organizacionales con la finalidad de que el desempeño y rendimiento del personal sea eficiente, en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., de la ciudad de Quito, dedicada a la venta y servicio de mantenimiento de maquinarias para jardines y bosques, tras una conversación con el Sr. Carlos Reyes, Gerente de la empresa supo manifestar que a lo largo de los años la administración de la entidad la ha llevado de forma empírica, por tanto no ha considerado todos los procesos necesarios de la gestión administrativa de talento humano que permitan contar con un personal capacitado y comprometido con la entidad, esto se ha evidenciado al momento de reclutar y seleccionar al nuevo personal, tal es el caso que el no tomar en cuenta parámetros que especifiquen si estos poseen las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para desempeñarse en el puesto de trabajo ha ocasionado un clima laboral tóxico afectando el desempeño laboral de los colaboradores.

Adicional a lo mencionado anteriormente, otra de las falencias identificadas en la empresa es el retraso ocasional en la entrega de las maquinarias, ya que el mantenimiento o

incluso la reparación de las mismas no se han realizado a tiempo, lo que ha conllevado a recibir quejas por parte de los clientes, uno de los factores que generan esta situación es la falta continua de capacitaciones, entrenamiento y motivación, tanto para los nuevos empleados como para aquellos que laboran años en la organización, así también el no trabajar en equipo ha creado en la empresa un ambiente de trabajo tenso e incluso conflictos entre los colaboradores afectando el nivel de rendimiento y desempeño laboral de cada uno de los miembros, provocando que la empresa no se desenvuelva de manera adecuada.

Tal es el caso que, mediante esta investigación el gerente de la empresa ha evidenciado una oportunidad de mejora y búsqueda de soluciones para enfrentar este problema, a través de la propuesta de un modelo de gestión administrativa de talento humano que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de Empresa Servicios y Mantenimiento JR.?

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente trabajo está fundamentado en la importancia de la gestión administrativa del talento humano, pues para una organización los trabajadores son los encargados de ejecutar los diferentes procesos y desarrollar un buen desempeño dentro de la misma; está se encuentra vinculada directamente con la motivación y el compromiso de cada uno de los colaboradores hacia la organización para la que laboran.

Este proyecto se realiza debido a la imperiosa necesidad de establecer de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito. Al conocer los ejes claves de una buena gestión administrativa de talento humano se logrará optimizar el desempeño laboral de los empleados; además el direccionamiento de funciones, la buena comunicación, la capacitación y desarrollo, la mejora de los procesos de selección y reclutamiento; así como la correcta aplicación de las evaluaciones del desempeño creando un ambiente de responsabilidad para que todos contribuyan con el crecimiento de la empresa.

El beneficiario directo del presente proyecto será la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., al implementar un modelo de gestión administrativa de talento humano permitirá mejorar sus procesos de gestión del mismo, así como el rendimiento de sus colaboradores, aumento de productividad y crecimiento económico de tal manera que le permitirá desenvolverse de manera oportuna en el mercado.

Finalmente se debe mencionar que el presente proyecto de investigación está desarrollado en base a estudios e investigaciones confiables, generando que la empresa logre mantener excelentes niveles de eficiencia y eficacia.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa de talento humano de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.
- Identificar las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito a fin de identificar sus falencias.
- Proponer un modelo de gestión administrativa de talento humano que permita el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa.

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1 Antecedentes,

Una vez realizada la investigación en diferentes fuentes bibliográficas de trabajos realizados con el tema a investigar se desarrolló lo siguiente:

La investigación realizada por (Shilquigua, 2020) de la Universidad Nacional de Chimborazo, con su tema “Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba 2018” concluye que, la implementación de un modelo de gestión de talento humano es de gran ayuda en el ámbito empresarial, porque permite considerar los diferentes procesos de gestión de talento humano y de la misma forma la correcta distribución del personal, demostrando que los colaboradores llegan a mejorar sus desempeño lo que genera que estos se sientan a gusto en su lugar de trabajo.

En el artículo científico de (Gaspar, 2021)“ La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas” la autora concluye que, la gestión de talento humano incide de forma positiva en el desempeño laboral, ya que dicha gestión llega hacer un elemento funcional de la organización y sus capacidades, tal es el caso que actualmente las empresas han llegado a tener más interés por la capacitación y el desarrollo de su capital humano siendo que estos llegan a jugar un papel fundamental para el logro de los objetivos empresariales.

Según (Porras, 2020) en su tesis de maestría “ La gestión de talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón Salcedo” cuyo objetivo fue el determinar la incidencia de la gestión del talento humano y desempeño del personal, para ello llevó a cabo una investigación de campo aplicando un cuestionario de 30 preguntas a una muestra de 35 colaboradores de los talleres, identificando que no se realiza una evaluación anual del desempeño laboral, tal es el caso que los empleados de los talleres desconocen sobre las necesidades de capacitación e inducción, por ende, se ven en la necesidad de instruirse sobre una buena gestión administrativa de talento humano, para el logro de los objetivos organizacionales.

En el artículo científico “Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020” de (Castro & Delgado, 2020) demarca las condiciones de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del proyecto, donde concluyeron que existe una aceptable gestión del talento humano y desempeño laboral por parte de los colaboradores del Proyecto, pues estos reconocen que institución fortalece sus conocimientos técnicos y se preocupan por ampliarlos para cumplir óptimamente sus funciones, brindándoles la oportunidad de adquirir una nueva visión institucional.

La gestión de talento humano se encuentra enfocada a la administración y el buen manejo de la organización, considerando siempre a las personas como un recurso importante, es por ello que dicha gestión se encuentra estrechamente relacionada con el desempeño del personal, porque permite evidenciar el cumplimiento de las actividades, así como la adquisición de mayores conocimientos por parte del personal, con el fin de alcanzar objetivos institucionales y personales.

2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO

2.3 UNIDAD I: Empresa Servicios y Mantenimiento JR

2.3.1 Reseña Histórica

Gráfico 1. Logo de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR



Fuente: Servicios y Mantenimiento J.R.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Somos una empresa con alrededor de 10 años en el mercado, dedicada como actividad principal a brindar mantenimiento, reparación, venta de repuestos, accesorios y maquinas en línea para jardín y bosque, con calidad y garantía en cada uno de los trabajos realizados. Servicios y Mantenimiento J.R., funciona bajo tres esquemas:

Servicio integral: Brindamos mantenimiento colocando todos los repuestos garantizados.

Servicio parcial: El cliente trae sus repuestos y nosotros le brindamos mano de obra para el cambio de los mismos.

Venta de maquinarias: Proporcionamos todo tipo de maquinaria para bosque y jardín, motores, generadores, compresores y demás máquina de apoyo técnico. (JR, 2012)

2.3.2 Base legal de la empresa

Razón Social: Empresa “Servicios y Mantenimiento J.R.”

Actividad que realiza: Ofrece servicios

Representante Legal: Sr. Carlos Patricio Reyes López

RUC: 1708903610001

Actividad Económica: Servicio técnico de máquinas para jardín y bosques

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito

Parroquia: El Condado

Dirección: Av. Mariscal Sucre OE6-94 y Caton Cardenas

Teléfonos: 022494336/ 0993463047

Correo Electrónico: carlospr63@hotmail.com

2.3.3 Servicios que ofrece

Servicio técnico para:

- Máquinas agroforestales en todas las marcas.
- Máquinas agroindustriales tiempos en todas las marcas.
- Servicio técnico en general.

2.3.4 Productos que ofrece

- Agroforestal
- Agroindustrial
- Agropecuaria
- Adicionales: lubricantes, repuestos y accesorios. (JR., 2013)

2.4 UNIDAD II: Gestión de la Administración del Talento Humano

2.4.1 Conceptualización de la Gestión de la Administración del Talento Humano

La administración del talento humano considera diferentes factores organizacionales para mantener la interacción entre los colaboradores y directivos a través de una visión integral, identificando y satisfaciendo las necesidades de los mismo. Además, se debe considerar que cada administrador debe desempeñar de forma oportuna las funciones administrativas, donde se debe considerar que estas son desempeñadas tanto por el administrador como por su equipo, pues lo que se quiere es crear un equilibrio entre los objetivos individuales y organizacionales.

(Chiavenato, 2009) en su libro gestión del talento humano, define a la administración de los recursos humanos como un campo muy sensible para la mentalidad predominante con las que las organizaciones se manejan:

Depende de las eventualidades y las situaciones en razón de diferentes aspectos, tales como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el tipo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes (págs. 7- 8).

En concordancia con el autor Vallejo (2016) menciona que la administración del talento humano es aquella disciplinaria que busca satisfacer los objetivos organizacionales, tanto individuales como colectivos. Es por ello que las empresas seleccionan a un personal capacitado con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales, tal es caso que dicha gestión administrativa analiza factores que beneficien a la empresa como la cultura, estructura, características ambientales, misión, visión, tecnología, estilo de administración y procesos internos.

Según (Pérez, 2016) señala que la administración de talento humano tiene como finalidad mantener y mejorar las relaciones personales entre directivos y colaboradores dentro de las diferentes áreas por las que se encuentra conformada la empresa, puesto que busca poseer una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa logrando el alcance de las metas organizacionales.

La Gestión de la Administración del Talento Humano consiste en mantener la relación entre los colaboradores y directivos de la organización, siempre tomando en cuenta que es importante identificar y satisfacer las necesidades de los trabajadores para que se cumplan los objetivos individuales y empresariales.

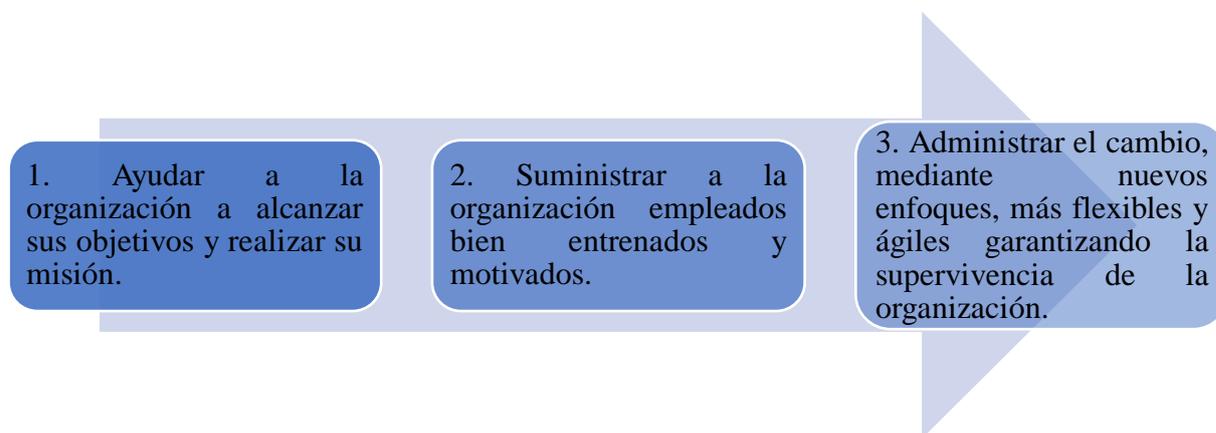
2.4.2 Objetivos de la administración del talento humano

Es importante mencionar que el personal capacitado no necesariamente lleva a la organización a lograr sus objetivos, estos deben ser motivados de manera regular para que den lo máximo de sí, logrando generar resultados de progresos continuos. Para (Chiavenato, 2017) los objetivos administrativos del talento humano se desprenden de las metas de la organización, teniendo como uno de sus principales objetivos la creación y distribución de algún producto o servicio, así junto con los objetivos personales de sus socios (pág. 123).

Para las organizaciones el personal es de suma importancia, pues estos son agentes impulsores y coordinadores de diferentes funciones, adquiriendo una posición definida según su desempeño laboral, así también se debe considerar a la buena administración de los distintos instrumentos o cosas, siendo que los dos elementos son indispensables para la obtención de resultados de máxima eficiencia de la empresa (Reyes, 2000).

Según el autor (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002) los objetivos de la gestión de personas son diversos, debido a que la administración de recursos humano debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

Gráfico 2. Medios de eficacia organizacional



Fuente: Chiavenato, 2002
Elaborado por: Cinthia Córdor

2.4.3 Importancia de la administración del talento humano

Dentro de toda organización la administración del personal ha llegado a convertirse en uno de los pilares fundamentales para la gestión del talento humano. Así (Cupe, 2017) expresa que “la gestión de talento humano es importante, porque crea una buena relación entre trabajadores y organización, lo que permite el logro de objetivos de ambas partes” (pág. 11).

La administración del personal constituye uno de los pilares en la gestión de talento humano, porque es determinante para alcanzar los objetivos empresariales, tomando un rol protagónico dentro de la organización, pues es el encargado de gestionar el capital humano necesario para la obtención de las metas corporativas, creando beneficios concretos para la empresa (Ordóñez, 2018).

Dentro de la administración de talento humano se puede destacar los siguientes aspectos:

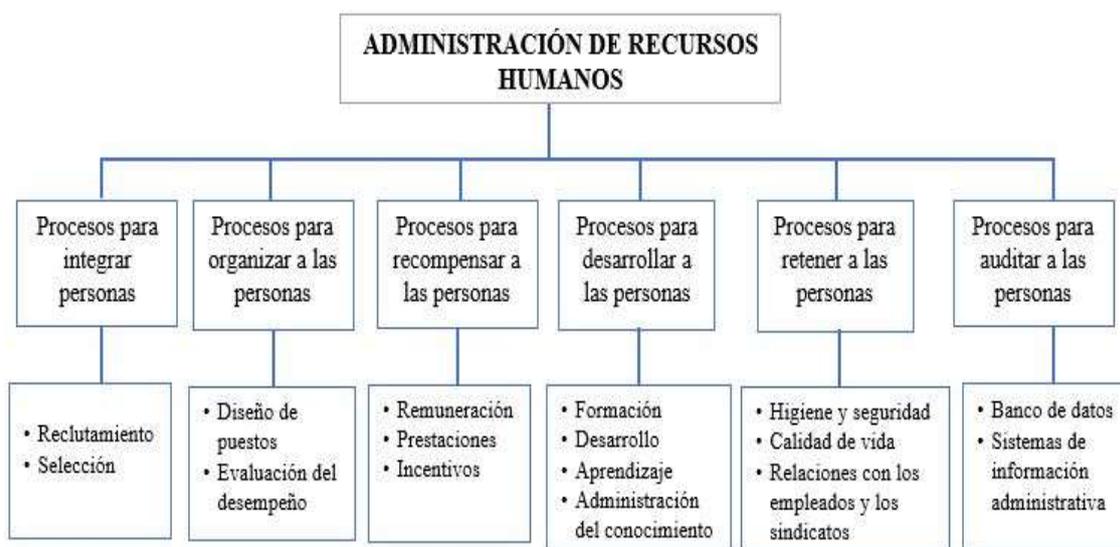
- El disponer de talento calificado, permite que las organizaciones cuenten con profesionales óptimos garantizando la buena realización de las labores cotidianas.
- La correcta administración de talento humano permite aprovechar al máximo las capacidades de cada colaborador, permitiendo incrementar la productividad y eficiencia.
- Fortalecer la cultura organizacional con base en el trabajo colectivo, permitiendo ajustar los equipos de trabajo para que alcancen el máximo rendimiento.
- Permite gestionar de mejor forma sus recursos en lo que a capital humano se refiere y crea estrategias para anticipar situaciones imprevistas, elevando la capacidad de reacción de la compañía. Ordóñez (2018)

Por tanto, una correcta Gestión administrativa de talento humano es lograr aprovechar y mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de todos los miembros que conforman la entidad, con el fin de establecer un buen clima laboral que mejore el desarrollo empresarial, para obtener metas corporativas de tal forma que cree beneficios precisos para la empresa.

2.4.4 Proceso de la gestión de administración del talento humano

Estos procesos consisten en integrar varias actividades manejadas de forma sistemática dentro de la organización, es decir están dadas tanto para la organización como para el personal. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) afirma que “la administración de recursos humanos es un conjunto de procesos dinámicos e interactivos” (págs. 52-53).

Gráfico 3. Los procesos de la administración del talento humano



Fuente: (Chiavenato, 2009)

Elaborado por: Cinthia Córdor

La administración de los recursos humanos permite a los administradores tener el control adecuado del personal, des que se contrata al mismo y durante su permanencia en la empresa, con la finalidad de observar la adaptación y desempeño de cada uno de los empleados permitiendo identificar algún tipo de falencia, y con ello crear estrategias de mejora para el logro de los objetivos empresariales.

2.4.5 Proceso para integrar personas

2.4.5.1 Reclutamiento del personal

Para (Vallejo, 2016) “el reclutamiento o atracción es revelar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características para llenar una vacante” (pág. 47).

Funciona como un proceso de comunicación, donde la entidad divulga y ofrece oportunidades de empleo, para atraer candidatos potencialmente calificados para ocupar cargos dentro de la entidad, y aquellos candidatos con el perfil requerido pasaran a un proceso de selección del personal (Abril, 2018).

Por consiguiente, el reclutamiento es el primer paso a seguir para la búsqueda de candidatos potenciales e idóneos que cumplan con los requerimientos solicitados por la organización, pues esta busca el abastecimiento de los mismos para prever necesidades futuras y que estos se conviertan en un fomento productivo para la empresa.

2.4.5.1.1 Tipos de reclutamiento

Al existir una alta concentración de posibles candidatos para una vacante, se llega a gestionar de diferentes formas al talento humano, y es a través de la aplicación de la mejor técnica de reclutamiento que se llega a conseguir un número suficiente de personas interesadas.

Existen un sinnúmero de técnicas de reclutamiento que pueden ser agrupadas en dos tipos y estas son internas y externas (Bretones & Rodríguez, 2008):

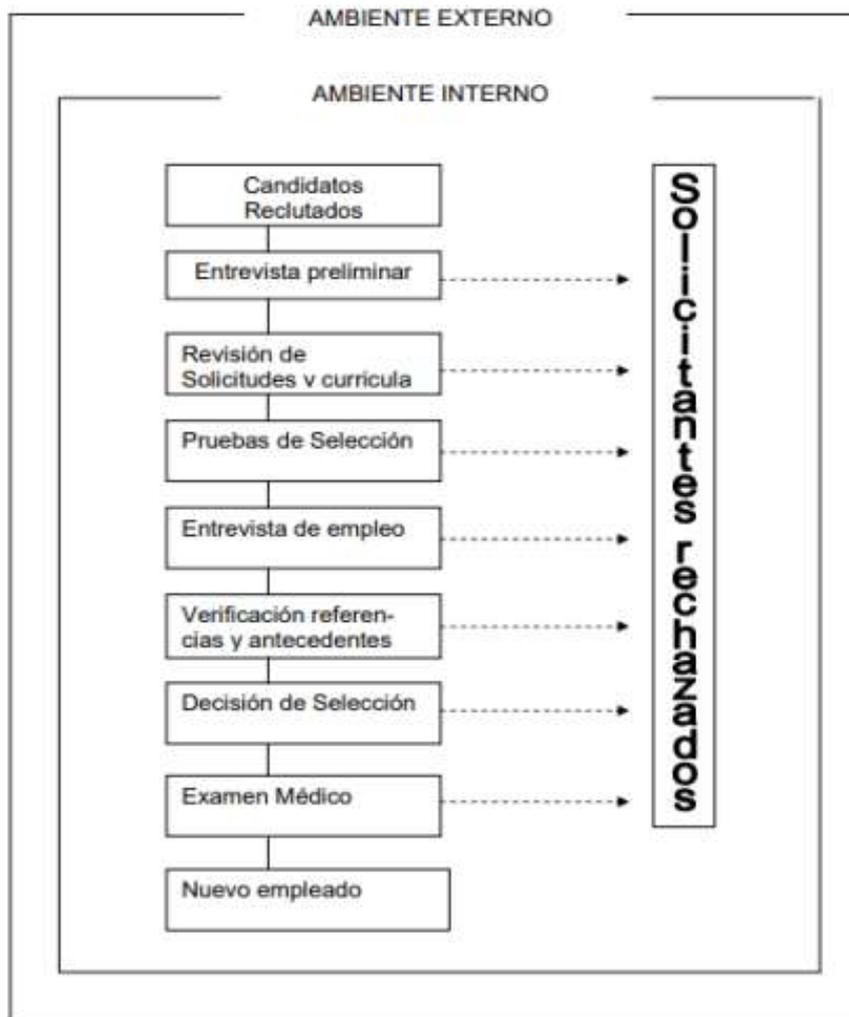
- **Reclutamiento interno:** Se trata de dar a conocer las vacantes de empleo a los propios trabajadores, siempre y cuando existan candidatos potenciales que cuenten con las habilidades óptimas para cubrir dicho puesto, este tipo de reclutamiento permite que la organización ahorre tiempo y dinero, además crea efectos positivos entre los empleados, porque los motiva, mejora el clima laboral y sobre todo los mismos llegan a sentir que su fidelidad y esfuerzo son reconocidos (Bretones & Rodríguez, 2008).
- **Reclutamiento externo:** Es la acción más utilizada por las empresas para divulgar las necesidades de empleo fuera del personal de la organización, al utilizar este tipo de reclutamiento se llega a aprovechar los conocimientos adquiridos en otros trabajos, lo que se llega a convertir en una ventaja para la empresa porque permite aportar innovación y cambios en la entidad, sin embargo conlleva un mayor tiempo, pues el nuevo personal no solo deberá pasar por un proceso de selección, sino también de inducción y adaptación (Bretones & Rodríguez, 2008).

2.4.5.2 Selección del personal

Permite observar y evaluar las cualidades, conocimientos y habilidades que posee la persona para determinar si el candidato es idóneo para cubrir la vacante solicitada. Dentro de esa línea (Sotomayor, 2016) en su investigación acerca de la Administración de recursos humanos y su proceso organizacional alude que:

La selección es el hecho de elegir a una persona por su bondad y cualidad, naturalmente se consideraría sus competencias y el dominio de sus capacidades en un campo disciplinario determinado donde se considera el “saber hacer”, “saber ser” y “querer ser” (pág. 129).

Gráfico 4. Proceso de selección



Fuente: (Wayne & Robert , 2005)

Elaborador por: Cinthia Córdor

2.4.6 Procesos para desarrollar a las personas

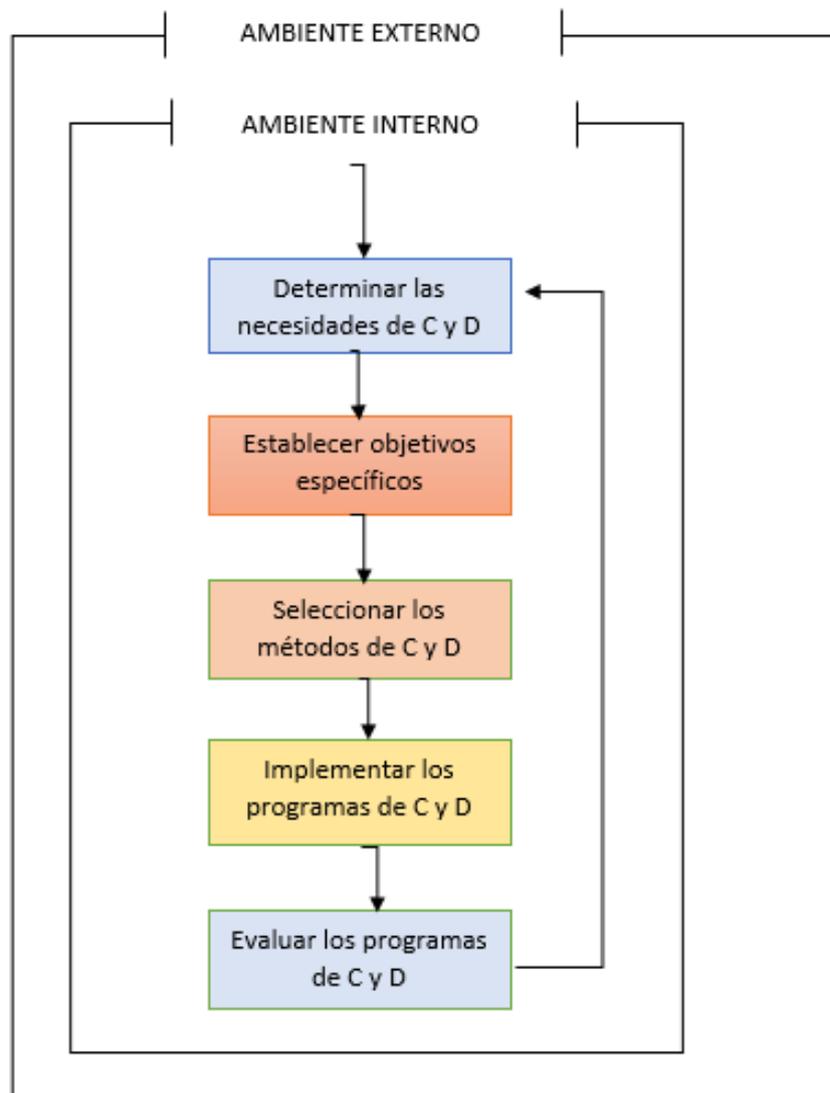
2.4.6.1 Capacitación y desarrollo del personal

Las capacitaciones están desarrolladas mediante actividades internas de la organización, donde se busca el mejoramiento continuo de actitudes, conocimientos y habilidades para responder aquellas necesidades que tiene el personal. Para (Bonilla, Macero, & Mora, 2018), se encuentra ligada a las mejoras en eficiencia que estos experimentan en sus áreas de trabajo, llegando a ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica.

El desarrollo del personal no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, sino es darles información básica para enriquecer su personalidad humana, logrando que estos lleguen hacer más eficaces en sus actividades (Chiavenato, 2009).

Wayne & Robert (2005) “La capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional” (pág. 203). Cabe mencionar que las organizaciones exitosas consideran que las actividades de capacitación y desarrollo bien estructuradas se convierten en una gran ventaja en relación con el desempeño, porque los empleados se correlacionan fuertemente con el éxito a largo plazo de la empresa.

Gráfico 5. Procesos de capacitación y desarrollo



Fuente: Wayne & Robert (2005)

Elaborador por: Cinthia Córdor

El proceso general de la capacitación y desarrollo corresponde a los diferentes cambios corporativos, tanto en el ambiente interno y externo, mismos que se presentan a continuación:

- **Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo:** Se determina cuáles son las necesidades de capacitación y que se desea lograr a través de dichos esfuerzos.

- Establecer objetivos específicos: En ocasiones se limitan a la capacidad de supervisión de un gerente o pueden llegar ampliarse para incluir el mejoramiento de las habilidades administrativas de todos los supervisores.
- Seleccionar los métodos de capacitación y desarrollo: La administración determina los métodos más apropiados para lograr los objetivos.
- Implementar los programas de capacitación y desarrollo: el método más utilizado es el recibir las capacitaciones a viva voz por parte del supervisor u otro capacitador.
- Evaluar los programas de capacitación y desarrollo: Se los debe realizar de forma continua para garantizar el logro de los objetivos organizacionales. (Wayne & Robert , 2005)

2.4.7 Procesos para organizar a las personas

2.4.7.1 Diseño de cargos

(Perdomo, 2004) menciona que, el diseño de cargos es un proceso de enumeración detallada de las tareas, la periodicidad de la ejecución, los métodos de aplicación y los objetivos del cargo teniendo como guía al Área de Gestión Humana permitiendo definir de manera concisa las tareas y funciones que se deben desempeñar en un determinado cargo.

El diseño de cargos para una organización juega un papel sumamente importante, porque mediante este se obtiene, se evalúa y se organiza información acerca del desempeño de los empleados, así también identifica factores como el conocimiento, capacidades y habilidades de los mismos. Por otra parte, Chiavenato (2002) define que, el diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo con el fin de atender las necesidades tanto de los empleados como de la organización.

Continuando con el mismo planteamiento, las organizaciones han considerado como base importante al diseño de cargos, porque esta llega a influir en diversos procesos que se realizan en la entidad como en el reclutamiento, selección y evaluación del personal, ocasionando grandes beneficios tanto para la organización como para sus colaboradores, donde los mismos llegan aprovechar las diferentes oportunidades que se presentan sea a nivel personal como laboral.

2.4.7.2 Evaluación del personal

Wayne & Robert (2005) aluden que la evaluación del personal “Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos” (pág. 252).

Contar con una adecuada evaluación del personal permite medir el rendimiento laboral de los empleados, donde el área de talento humana comprueba el cumplimiento de todos los procedimientos que debe desempeñar cada uno de los colaboradores, para llegar a tomar decisiones objetivas.

2.5 UNIDAD III: Desempeño laboral

2.5.1 Conceptualización del desempeño laboral

(Pastor, 2018) cita a Palmar, Valero, & Jhoan (2014) quienes definen al desempeño laboral como, el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, logrando ser eficiente, eficaz y efectivo con el cumplimiento de las funciones asignadas para el alcance de los objetivos organizacionales.

Es por ello que los trabajadores deben estar motivados y sobre todo contar con los conocimientos necesarios a fin de mejorar su desempeño y lograr el éxito organizacional.

(Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, El desempeño laboral desde una perspectiva teórica, 2020) citan a Milkovich & Boudreau (1994) quienes asumen que: el desempeño laboral está dado por una serie de características individuales tales como: cualidades, capacidades y habilidades presentes en la organización, estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando actualmente en las organizaciones.

Un buen desempeño laboral al estar dado por diferentes características individuales ayuda a la organización a cumplir sus objetivos. Por ende, es considerado como un proceso para determinar cuan exitosa es una organización o individuo en el logro de ciertas actividades, además brinda una evaluación acerca del cumplimiento de metas estratégicas a

nivel individual y organizacional (Robbins, Stephen & Coulter, 2010) citado por (Cunalata, 2020)

2.5.2 Objetivos del desempeño laboral

Su objetivo es retroalimentar a los colaboradores con respecto a la estructura con la que la empresa maneja su desempeño. (Trelles & Varas, 2017) añaden la definición de Robbins & Judge (2013) quienes conceptualizan que; el principal objetivo del desempeño laboral es identificar las necesidades organizacionales para que la empresa siga creciendo, dentro de esta se encuentra las de capacitación que ayudan a los trabajadores a desarrollar sus habilidades y competencias para desenvolverse adecuadamente en sus puestos de trabajo.

Además, se ha evidenciado que las entidades que han implementado un sistema de administración del desempeño obtienen mejores resultados, siendo que sus empleados logran un mejor rendimiento y, a su vez se encuentran alineados con las metas organizacionales, por ende, dicha administración se encuentra dada por un ciclo dinámico y evolutivo para la mejora de la organización.

Gráfico 6. Ciclo dinámico de la administración del desempeño



Fuente: Stoner J. Wankel C. (1990) Administración

Elaborado por: Cinthia Córdor

Mediante la administración del desempeño las organizaciones verifican si su personal está avanzando, o por el contrario presenta algún tipo de problema que requiera de acciones inmediatas para su mejora, es por ello la importancia de la utilización de la evaluación del desempeño laboral. A continuación, se presenta a cada una de las etapas que conforman a la administración del desempeño.

- **Conceptualización:** Es la primera fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse, es decir puede enfocarse en un sistema integrado de administración u orientarse en un área en específico, una vez identificado hacia donde desea dirigirse la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir a cada área y monitorear a los empleados.
- **Desarrollo:** En esta fase la organización examina donde el rendimiento actual está variando en función a los niveles deseados mediante un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño, mismo que indica todas aquellas acciones que se vienen realizando para mejorar el desempeño y que necesita de la colaboración de todos los miembros de la organización, por tanto sin un sistema integrado, todos los esfuerzos que se realizan serían descoordinados, confusos e ineficientes para lograr la mejora del desempeño.
- **Implementación:** En esta fase mediante el Sistema de Soporte Integrado del Desempeño el empleado llega a tener el control directo sobre su propia planeación de desarrollo del desempeño, lo que le permite el desarrollar sus habilidades y tener al alcance de su mano la información oportuna acerca de su nivel actual de habilidades de desempeño y con ello determinar una estrategia de mejora a un mediano o largo plazo.
- **Retroalimentación:** Esta fase es de suma importancia durante todo el proceso y también después de la evaluación, pues permite que el empleado conozca cuales son los puntos que debe reforzar para mejorar su desempeño de forma integral en la empresa.

- **Evaluación:** En esta última fase se utiliza las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo los objetivos, por ende, es necesario que el sistema de medidas de desempeño esté construido de tal manera que permita integrar a todos los indicadores de desempeño para lograr examinar a cada uno de los empleados.

Es importante mencionar que un factor sumamente importante para la administración del desempeño es la evaluación continua a cada uno de los empleados, pues este sistema no puede ser estático sino todo lo contrario debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para buscar la mejora continua.

En este sentido, algunos de los beneficios del Sistema de Administración son:

Feedback:

- Incorporada la evaluación de 360 grados, los mensajes son oídos más frecuente y oportunamente.
- Dar a los empleados el feedback necesario es el primer paso para la mejora.
- Al proporcionar un feedback concreto, los colaboradores saben en que enfocarse para mejorar.

Metas:

- Proveer un marco racional para establecer metas, objetivos y medidas de desempeño como base para tomar mejores decisiones.
- Es efectiva en establecer un diálogo entre el jefe y el empleado con respecto a metas.

Comunicación:

- Fomentar la comunicación entre empleados y jefes o supervisores.

2.5.3 Factores del desempeño laboral

Para García 2008 en su libro “El comportamiento humano en las organizaciones” indica que el desempeño laboral se encamina a los comportamientos, habilidades y capacitaciones que se espera sea desarrollado por los trabajadores en las diferentes actividades.

El desempeño laboral depende de varios factores que únicamente les corresponden a los trabajadores como son:

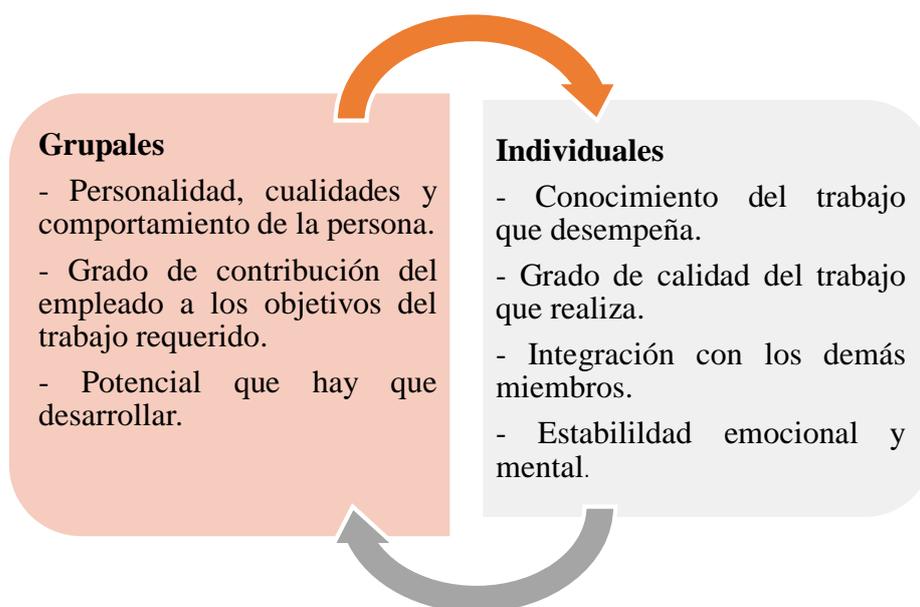
- **Satisfacción del trabajo:** Es aquel grado de conformidad en la que un trabajador percibe sensaciones favorables de acuerdo a sus labores y a su entorno, esta se encuentra directamente ligada con los niveles de productividad y con la buena marcha de la entidad.
- **Conocimiento:** Comprende a un conjunto de responsabilidades específicas que debe tener un empleado dentro de las funciones o cargos a los que fue asignado, y se ven reflejados mediante: el trabajo en equipo, el compromiso, la comunicación, etc., así también estos deben mantenerse al tanto de los cambios que se puedan presentarse en la empresa.
- **Habilidad:** Estas son aptitudes innatas, talentos y destrezas que posee un apersona. Mientas que las habilidades laborales están dadas por las capacidades que tiene cada persona en el ámbito profesional, es decir en el desempeño de sus distintas funciones dentro de la organización.
- **Formación profesional:** Su finalidad es capacitar al personal para el buen desempeño de alguna actividad profesional, es decir que se encuentra destinada a la adquisición de competencias profesionales que permitan a las personas ejercer distintos trabajos.
- **Interacción en la organización:** Está dada por un conjunto de actividades organizacionales, con la finalidad de mantener buenas relaciones con todos los miembros, además esta depende de la intensidad, el medio y la calidad de relación existente entre los individuos de la entidad, así también como de los medios de comunicación utilizados para mantenerlos informados, motivados e integrados para el logro de las metas empresariales.

2.5.4 Evaluación del desempeño laboral

En cuanto a este tema (Rivero, 2019) , define a la evaluación del desempeño como: “La apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”. Esta evaluación es realizada de forma individual o grupal, permitiendo conocer el potencial de cada trabajador y si este se encuentra debidamente capacitado. Así (Carranza, 2017) alude que:

La evaluación del desempeño es la clave a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados. No sólo eso, una buena evaluación del rendimiento es necesario a la hora de identificar y clasificar el perfil de cada trabajador (págs. 8-9).

Gráfico 7. Factores de evaluación del personal



Fuente: (Aretéactiva, 2018)

Elaborado por: Cinthia Córdor

La evaluación del desempeño se la realiza en cualquier entidad, permitiendo conocer el potencial que posee cada colaborador, además se logra identificar si el encargado de ciertas áreas se encuentra debidamente capacitado para ocupar ese puesto, este tipo de evaluación puede ser realizado de forma grupal o individual, ya que su finalidad es determinar el mérito de cada uno de los colaboradores en relación a las responsabilidades, funciones y actividades propias del cargo que ocupa la persona.

2.5.5 Métodos para la evaluación del desempeño

Para (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones , 2017) la aplicación de métodos de evaluación tradicionales se ha convertido en uno de los sistemas más utilizados al momento de evaluar el desempeño de grandes personas dentro de las organizaciones, aunque dichos métodos llegan a variar según las entidades, debido a que estas tienden a construir sus propios sistemas de evaluación conforme al nivel jerárquico y las diferentes áreas con las que cuenta, pues la correcta aplicación de estos métodos producen buenos resultados.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Tabla 1.- Métodos de evaluación

| MÉTODOS | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|---|
| <i>Escala gráfica</i> | Mide el desempeño de las personas con factores ya definidos considerando los rasgos más importantes; calificándolos en cuadros sucesivos, lo que permite tener una visión integral y resumida de los factores evaluados. |
| <i>Elección forzada</i> | Consiste en evaluar el desempeño individual por medio de frases alternativas, haciendo que el evaluado escoja forzosamente una o dos alternativas, proporcionando resultados de la evaluación más objetivos y válidos. |
| <i>Investigación de campo</i> | Se desarrolla en base a una entrevista a los jefes de las diferentes áreas por medio de un experto en la rama, permitiendo que la evaluación sea imparcial, profunda y objetiva; detectando algún tipo de problema que presente algún trabajador. |
| <i>Incidentes críticos</i> | Se basa en la conducta de las personas, donde se observa y se registra las excepciones tanto positivas como negativas del desempeño personal. |
| <i>Autoevaluación</i> | Se pide al empleado realizar un diagnóstico sumamente sincero de sus conocimientos y aptitudes en cuanto a su desempeño. |

Fuente: Chiavenato (2017)

Elaborado por: Cinthia Córdor

Estos métodos al ser aplicados por cualquier organización y mediante un ordenamiento grupal o individual genera que la evaluación se enfoque en el logro de los objetivos organizacionales, donde la entrevista de evaluación del desempeño al empleado genera mejor comunicación logrando reducir las discordancias entre los superiores y subordinados. Por ende, la administración del talento humano pretende reforzar los criterios de planificación y desarrollo del mismo identificando los factores que influyen en el éxito de la gestión, por tanto, en la entidad se busca armonizar el clima organizacional donde la satisfacción y el alto desempeño se convierta en el pilar fundamental para la mejora continua de la empresa.

La aplicación de técnicas de gestión administrativa de talento en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., permite elevar el nivel de desempeño laboral, ya que se realiza un diagnóstico en la entidad para detectar la situación real de los empleados, con el objetivo de identificar algún tipo de problema que estos puedan presentar.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método

En la presente investigación se plante se empleará el método hipotético-deductivo, “es el procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho, permitiendo la formulación de una hipótesis provisional, misma que mediante un proceso de deducción determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis” (Neil & Cortez , 2017).

Este método permite la determinación y conocimiento de las variables a estudiar tales como; la gestión administrativa de talento humano y el desempeño laboral de la entidad, partiendo desde el planteamiento del problema donde se observa las situaciones actuales de la empresa, permitiéndonos el planteamiento de una hipótesis que se quiere llegar a demostrar, con la finalidad de proponer mejoras para la organización. en el cual se seguirá el siguiente proceso:

3.1.1 Planteamiento del problema

Se requiere conocer de qué manera la gestión de la administración del talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., debido a las falencias que se perciben entorno a los procesos de gestión administrativa de talento humano, tales como el reclutamiento, selección y capacitaciones del personal.

3.1.2 Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alternativa:** La gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.
- **Hipótesis nula:** La gestión de la administración de talento humano no influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

3.1.3 Deducciones de conclusiones

A través de los datos teóricos y empíricos obtenidos se procede a la verificación de los resultados de las hipótesis planteadas.

3.1.4 Contrastación

Mediante la información adquirida se realiza la prueba de la hipótesis con el fin de verificar los hechos reales, para determinar si la hipótesis es aceptada o rechazada.

3.2 Tipo de investigación

El presente proyecto se describe con los siguientes tipos de investigación:

3.2.1 Investigación descriptiva

Permite recopilar información necesaria para determinar cómo se encuentra actualmente la gestión administrativa del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., así como el conocer sus preferencias y necesidades.

(Sampieri & Mendoza, 2018), explican que este tipo de investigación se enfoca en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con la finalidad de establecer su comportamiento, donde se recaba información del fenómeno a estudiar para ser sometido a un análisis.

3.2.2 Investigación explicativa

Para (Nieto, 2018) tiene como objetivo principal la verificación de hipótesis explicativas, que permitan explicar las relaciones causales de los hechos, por ende, la formulación de hipótesis es fundamental, ya que ayuda a orientar el camino a seguir de la investigación.

La presente investigación de tipo es explicativa, porque ayuda a comprender el problema de manera más eficiente y busca establecer la relación entre las variables y el porqué de los hechos mediante la relación de causa-efecto con el fin de observar la existencia de; sí el manejo adecuado o inadecuado de la gestión administrativa de talento humano influye en el desempeño laboral de los empleados en la organización.

3.3 Diseño

Para (Martínez, 2013), “es un planteo y descripción por escrito de los fundamentos temático y de los elementos instrumentales y teóricos, que permitirán arribar a un nuevo conocimiento” (pág. 9).

3.3.1 Investigación no experimental

La presente investigación es de diseño **no experimental**, como lo define (Escamilla, 2018) “es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tales y como se dan en su contexto natural”. Dentro del presente proyecto no existe la manipulación de las variables, por ende, se considera un diseño correlacional porque mide el grado de incidencia entre las variables gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

(Sampieri & Mendoza, 2018) citan a Chaudhuri (2018) & Lepkowski (2008), quienes definen a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 198).

La población a estudiar en el presente proyecto se encuentra conformada por todo el personal que labora en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., misma que se encuentra conformada por un total de 12 personas, detalladas a continuación:

Tabla 2. Empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

| GÉNERO | NÚMERO |
|---------------|---------------|
| Masculino | 8 |
| Femenino | 4 |
| TOTAL | 12 |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

3.4.2 Muestra

Sampieri & Mendoza (2018) “la muestra es un subconjunto de la población de interés sobre el cual se recolecta datos, pertinentes, y debe ser representativo de dicha población” (pág. 196).

Por ser una población pequeña no se realizó el cálculo de la muestra y se trabajó con la totalidad de la población correspondiente a 12 colaboradores.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

- Encuesta: Es una técnica de primera instancia, misma que fue empleada en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., con la finalidad de lograr la recogida de datos a través de la interrogación a los colaboradores de la entidad, permitiéndonos tener un acercamiento real a la situación existente dentro de la organización.

3.5.2 Instrumento

- Cuestionario: Es un instrumento de recolección de datos, este instrumento es realizado de forma protocolaria a los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., misma que permitió conocer el grado de influencia que tiene la gestión administrativa de talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.6 Técnicas de procesamiento de la información

Para la investigación se tomó en cuenta la información receptada en los cuestionarios aplicados a los empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., dichos resultados fueron analizados y tabulados. Para el procesamiento de datos se utilizó cuadros y gráficos estadísticos mediante el uso del software SPSS, ya que permite el planteamiento e interpretación de cada pregunta logrando obtener una mayor precisión en las conclusiones.

3.7 Confiabilidad de los instrumentos

Para la confiabilidad de la información de la presente encuesta se utilizó el método Alfa de Cronbach, a través del software SPSS, con la finalidad de evaluar las correlaciones

existentes entre los ítems que hacen parte del instrumento. De acuerdo a distintos criterios de fiabilidad tenemos lo siguiente:

Tabla 3. Criterios de confiabilidad

| COEFICIENTE | CRITERIO |
|-----------------|--------------|
| Coeficiente > 9 | Excelente |
| Coeficiente > 8 | Bueno |
| Coeficiente > 7 | Aceptable |
| Coeficiente > 6 | Cuestionable |
| Coeficiente > 5 | Pobre |
| Coeficiente < 5 | Inaceptable |

Fuente: (Betancourt Velásquez & Caviedes Niño, 2018)

Elaborado por: Cinthia Córdor

3.7.1 Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Tabla 4. Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,847 | 13 |

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cinthia Córdor

Se realizó 13 encuestas a los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., donde el método Alfa de Cronbach permitió verificar la viabilidad de la encuesta dando como resultado ,847 valor que permite determinar que la fiabilidad del instrumento es buena para la aplicación de la misma.

3.8 Análisis y discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas, se procedió a usar el software SPSS mismo que nos permite establecer un análisis lógico, para tener una idea clara y concisa de los resultados arrojados y con ello concluir con el trabajo investigativo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta:

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1.- Género

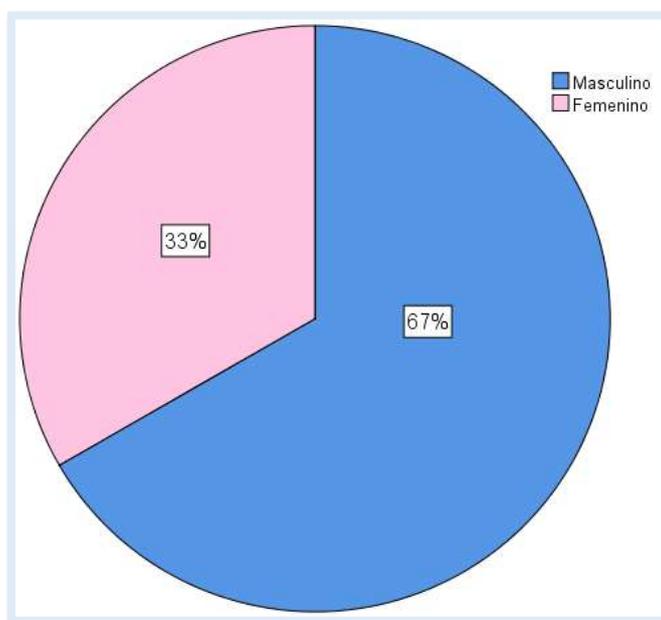
Tabla 5. Género

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Masculino | 8 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| Femenino | 4 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 8. Género



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., se determinó que el 67% de los encuestados son de género masculino y el 33% femeninos.

Se concluye que el género masculino prevalece en la empresa con un 67%, razón por la cual están encargados de realizar la revisión y mantenimiento de las diferentes maquinarias de jardinería y bosque.

2. ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

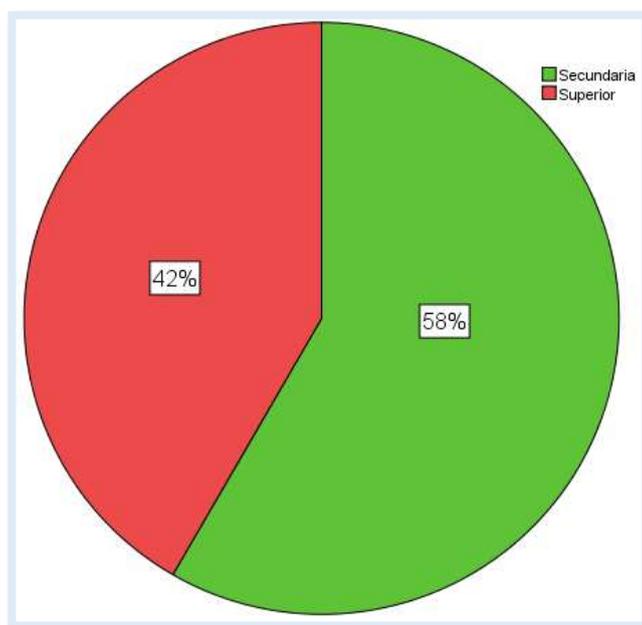
Tabla 6. Instrucción académica

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Secundaria | 7 | 58,3 | 58,3 | 58,3 |
| Superior | 5 | 41,7 | 41,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 9. Instrucción académica



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados de acuerdo a la instrucción académica el 58% de los encuestados tienen un nivel de educación secundaria, mientras que el 42% tiene un nivel de educación superior. Concluyendo que la empresa cuenta con un personal de instrucción académica secundaria.

Tomando en cuenta el porcentaje de encuestados se determina que del personal que cuenta con un nivel de educación secundaria, algunos han obtenido su título de bachillerato en ramas afines al trabajo que desempeñan, lo que conlleva a que estos cuentan con bases básicas para ejecutar sus labores, mientras que otros han aprendido de manera empírica, es decir han ido adquiriendo experiencia en el transcurso del tiempo.

3. ¿Considera usted que la Gestión Administrativa de Talento Humano es importante para la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

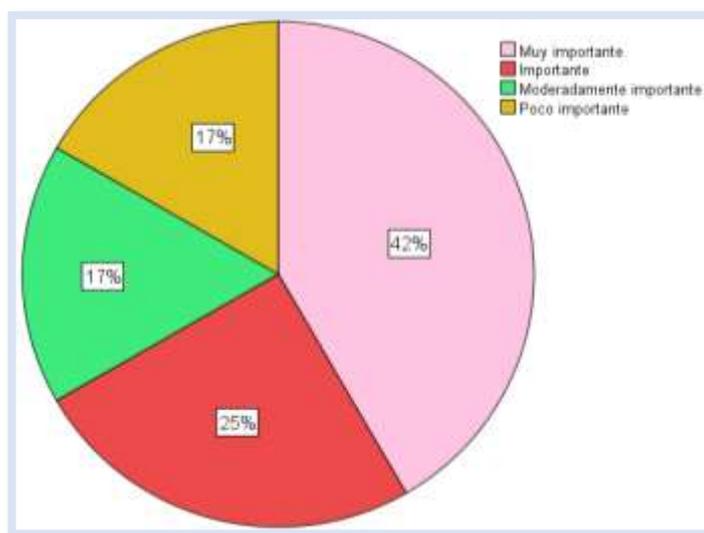
Tabla 7. Importancia de la Gestión Administrativa del Talento Humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy importante | 5 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| Importante | 3 | 25,0 | 25,0 | 66,7 |
| Moderadamente importante | 2 | 16,7 | 16,7 | 83,3 |
| Poco importante | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 10. Importancia de la Gestión Administrativa del Talento Humano



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los encuestados el 42% menciona que la gestión administrativa del talento humano es muy importante para la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., en cuanto el 25% dicen que dicha gestión es importante, mientras que el 17% está dividido entre moderadamente importante y poco importante.

En conclusión, en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., la mayor parte de los encuestados que corresponden al 42% están de acuerdo con que la gestión de la administración del talento humano es muy importante, porque permite que el personal se encuentre direccionado hacia el cumplimiento de las metas, con la finalidad de llegar a satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

4. ¿Cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección del personal de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

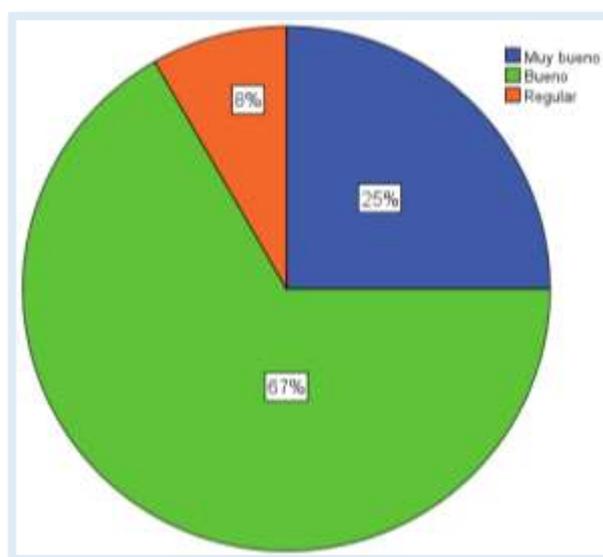
Tabla 8. Proceso de reclutamiento y selección del personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy bueno | 3 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Bueno | 8 | 66,7 | 66,7 | 91,7 |
| Regular | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 11. Proceso de reclutamiento y selección del personal



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados 3 calificaron el proceso de reclutamiento y selección como muy bueno correspondiente al 25%; mientras que 8 trabajadores correspondiente al 67% reconocieron que es bueno y 1 que pertenece al 8% siendo el valor con menor porcentaje manifestó que dicho proceso es regular.

Tomando en cuenta el porcentaje del 67% de encuestados nos arroja que la Empresa Servicios y Manteniendo JR., cuenta con un proceso de reclutamiento y selección bueno, es decir que las contrataciones se las realizan de manera adecuada, sin embargo, dicho proceso debe ser mejorado con el fin de optimizar los resultados de la entidad.

5. ¿Existen criterios para la designación de cargos?

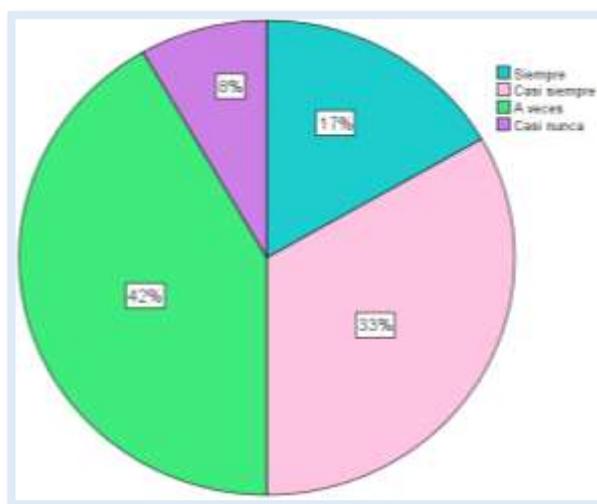
Tabla 9. Designación de cargos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 2 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| Casi siempre | 4 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| A veces | 5 | 41,7 | 41,7 | 91,7 |
| Casi nunca | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 12. Designación de cargos



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados el 42% señalo que, a veces existe criterios dentro de la empresa a la hora de designar cargos, mientras que el 33% menciono que casi siempre existe dicho criterio, en cuanto el 17% dijo que siempre existe criterios al designar cargos y el 8% aseguro que casi nunca se da la buena designación de cargos.

Tomando en cuenta al mayor porcentaje que es el 42% se evidencia que la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., designa los cargos de forma apropiada, sin embargo, debe considerar parámetros importantes para lograr una relación entre las expectativas de un cargo y el desempeño de las personas que lo ocupen con la finalidad de proporcionar una base sólida que beneficie a la organización, sobre todo a sus clientes internos quienes deben conocer cuál es la labor que deben realizar.

6. ¿Con que frecuencia recibe usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa?

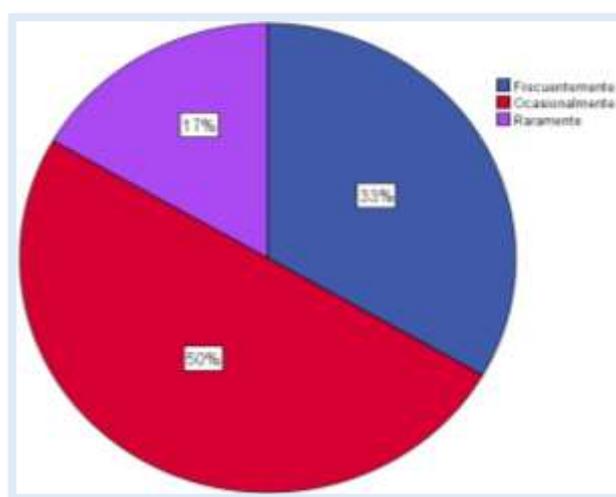
Tabla 10. Frecuencia de capacitaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Frecuentemente | 4 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| Ocasionalmente | 6 | 50,0 | 50,0 | 83,3 |
| Rara vez | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 13. Frecuencia de capacitaciones



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados en referencia a la frecuencia con que se realizan capacitaciones dentro de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., el mayor porcentaje de 50% dio una respuesta de ocasionalmente, el 33% reconocieron que frecuentemente y el 17% siendo este el porcentaje con menor valor manifestó que rara vez reciben capacitaciones.

Considerando el porcentaje del 50% de encuestados arroja que la empresa ocasionalmente brinda capacitaciones a sus colaboradores, por ende, es necesario implementar estrategias de mejora que permitan que los empleados sean capacitados de manera frecuente, con el objetivo de que estos actualicen sus conocimientos, adquieran habilidades y actitudes que les permita crecer en el ámbito organizacional llegando a ejecutar sus actividades de manera eficiente.

7. ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

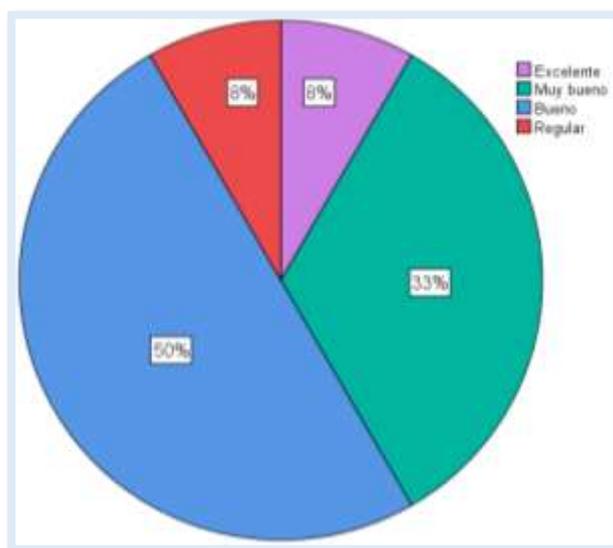
Tabla 11. Desempeño laboral de los colaboradores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Excelente | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| Muy bueno | 4 | 33,3 | 33,3 | 41,7 |
| Bueno | 6 | 50,0 | 50,0 | 91,7 |
| Regular | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 14. Desempeño laboral de los colaboradores



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados acerca del desempeño laboral dentro de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., el 50% dice que es bueno; el 33% reconoció que es muy bueno, seguido de un 8% que respondió que es excelente y el otro 8% manifestó que es regular.

Concluimos que el 50% de encuestados reconocen que el desempeño laboral de los colaboradores es bueno, esto se debe a que los mismos no reciben las capacitaciones suficientes que le ayude a mejorar su rendimiento laboral, por lo que es necesario evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores para identificar sus falencias.

8. ¿Para usted cuál es el factor más determinante del aspecto laboral y personal, encaminado a mejorar su rendimiento?

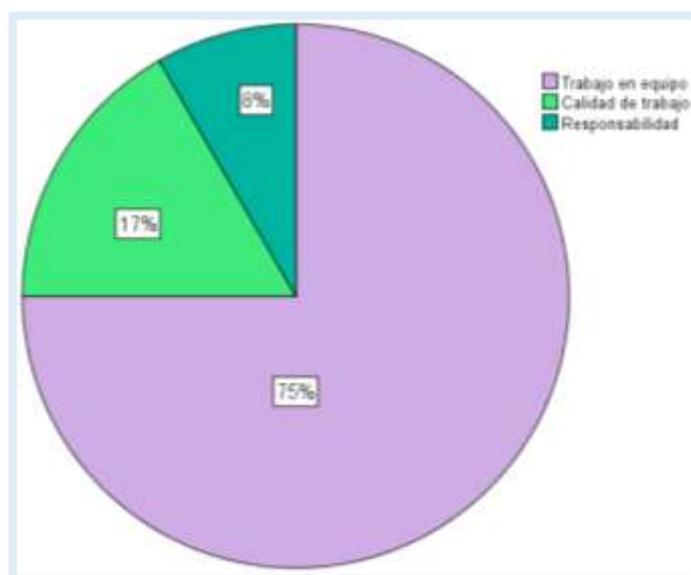
Tabla 12. Determinantes del aspecto laboral y personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Trabajo en equipo | 9 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| Calidad de trabajo | 2 | 16,7 | 16,7 | 91,7 |
| Responsabilidad | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 15. Determinantes del aspecto laboral y personal



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados en referencia a los determinantes del aspecto laboral y personal el 75% manifiesta que el trabajo en equipo es un factor importante, un 17% está de acuerdo con la calidad del trabajo, en cuanto un 8% dice que la responsabilidad es determinante en dichos aspectos.

Considerando el porcentaje del 75%, se menciona que la mayor parte de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., están de acuerdo en que el trabajo en equipo es relevante para mejorar su rendimiento, lo que les permitirá alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

9. ¿Cuenta usted con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada sus funciones?

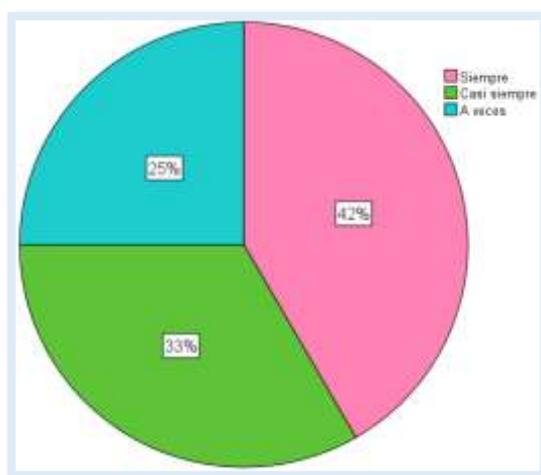
Tabla 13. Habilidades y conocimientos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 5 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| Casi siempre | 4 | 33,3 | 33,3 | 75,0 |
| A veces | 3 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 16. Habilidades y conocimientos



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados, el 42% señalan que siempre cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada sus labores, mientras que el 25% mencionan que casi siempre cuentan con las habilidades y conocimientos para desempeñar su labor, en cuanto al 25% indica que a veces cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios.

Tomando en cuenta el porcentaje del 42% de encuestados se muestra que la mayoría de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., siempre cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus labores, debido que llevan algunos años desempeñando su labor, logrando que la entidad pueda cumplir sus objetivos organizacionales y sobre todo prestando un buen servicio a sus clientes.

10. ¿Qué valor corporativo considera usted que es clave para fortalecer al cliente interno?

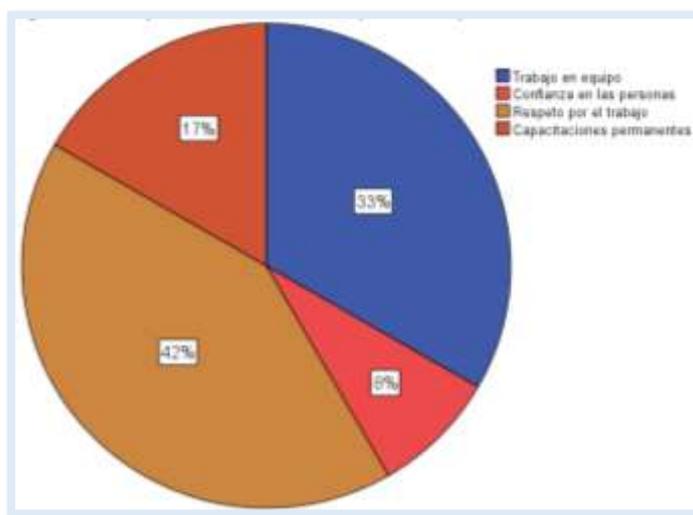
Tabla 14. Valor corporativo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Trabajo en equipo | 4 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| Confianza en las personas | 1 | 8,3 | 8,3 | 41,7 |
| Respeto por el trabajo | 5 | 41,7 | 41,7 | 83,3 |
| Capacitaciones permanentes | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 17. Valor corporativo



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados, en referencia al valor corporativo que se da dentro de la entidad, el mayor porcentaje de 42% menciona que el respeto por el trabajo, un 33% reconocieron que el trabajo en equipo, seguido de un 17% respondió que las capacitaciones permanentes y un 8% siendo el valor con menor porcentaje reconoció que la confianza en las personas.

Tomando en cuenta el porcentaje de 42% de encuestados se pudo identificar que los colaboradores reconocieron que todos los valores corporativos son importantes, sin embargo, el respeto por el trabajo permite que se cree un ambiente laboral seguro y de cordialidad, favoreciendo su desempeño y rendimiento laboral en sus puestos de trabajo.

11. ¿Estaría usted de acuerdo en que la Empresa realice evaluaciones del desempeño a sus trabajadores?

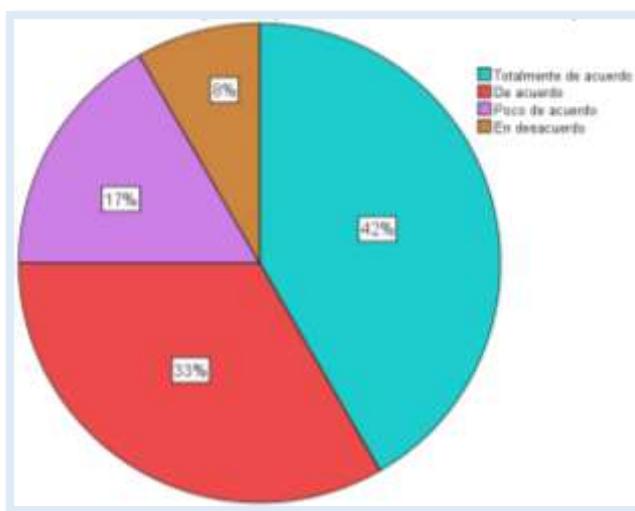
Tabla 15. Evaluación del desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| De acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 75,0 |
| Poco de acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 91,7 |
| En desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 18. Evaluación del desempeño



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados el 42% del personal indica que están totalmente de acuerdo con que se realice la evaluación del desempeño, mientras que el 33% están de acuerdo con la realización de dicha evaluación, en cuanto 17% se encuentra poco de acuerdo con la evaluación, y el 8% dicen que están en desacuerdo con que la empresa realice evaluaciones del desempeño.

Considerando el porcentaje del 42% de encuestados se logró identificar que la mayor parte de los empleados están totalmente de acuerdo en que se realicen evaluaciones del desempeño laboral, pues esta permitirá determinar, corregir e identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los colaboradores, con la finalidad de implementar estrategias que permitan la mejora de cada uno para que crezcan profesionalmente.

12. ¿Cada que tiempo le gustaría que se realicen las evaluaciones del desempeño laboral?

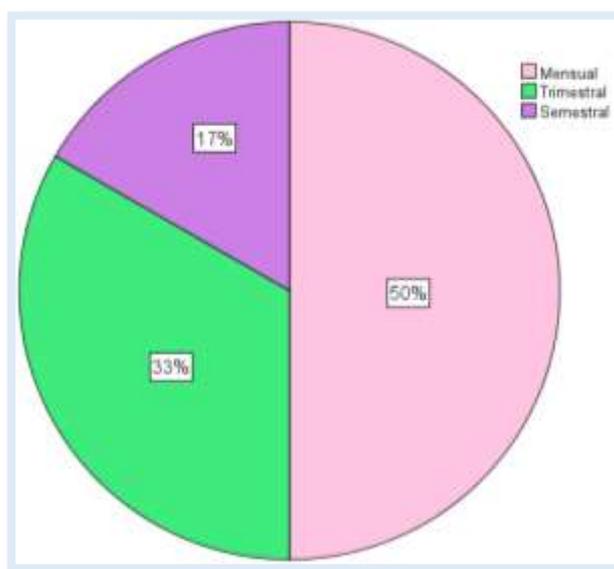
Tabla 16. Periodos de la evaluación del desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Mensual | 6 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Trimestral | 4 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| Semestral | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 19. Periodos de la evaluación del desempeño



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Según el total de los encuestados con respecto al periodo en que se realicen las evaluaciones, el 50% menciona que le gustaría que la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., realice sus evaluaciones mensualmente, por otra parte, el 33% dice que les gustaría que se realicen cada trimestre y el 17% dijeron que sean realizadas cada semestre.

En conclusión, tomando en cuenta el 50% de encuestados evidenciamos que la mayoría de los empleados están de acuerdo en que se realicen mensualmente evaluaciones del desempeño laboral, ya que este tiempo es oportuno para lograr evidenciar el desarrollo que han tenido durante sus jornadas laborales.

13. ¿Considera usted que la Empresa Servicios y Mantenimiento JR debe contar con un modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano?

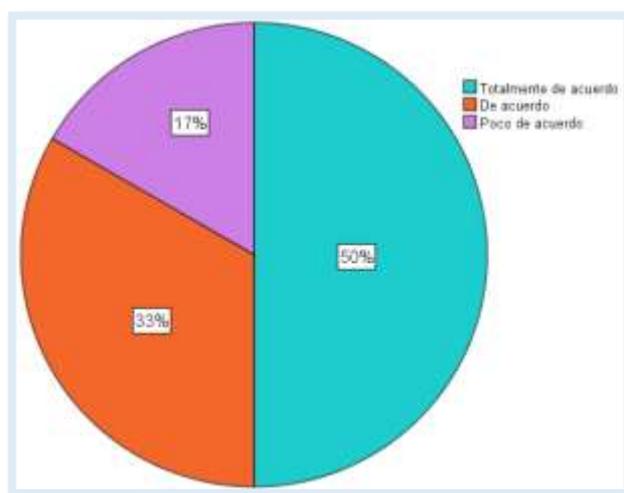
Tabla 17. Modelo de Gestión administrativa de talento humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| De acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| Poco de acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 20. Modelo de Gestión administrativa de talento humano



Fuente: Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Elaborado por: Cinthia Córdor

Del total de los 12 encuestados el 50% está totalmente de acuerdo con que la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., cuente con un modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano, en cuanto al 33% se encuentra de acuerdo con que la empresa cuente con dicho modelo, mientras que el 17% está poco de acuerdo pues consideran que no es necesario.

Se concluye, que el 50% de los colaboradores de la empresa están totalmente de acuerdo en contar con un modelo de Gestión administrativa de talento humano, permitiendo la interacción entre empleados y empleador tanto dentro como fuera de la entidad, conllevando a la participación e involucramiento en todas las áreas de la empresa, con la finalidad de crear un trabajo en conjunto para un beneficio común, logrando alcanzar las metas y objetivos empresariales.

4.1 Discusión de las variables

Se realiza el análisis de los coeficientes entre la variable dependiente, es decir la gestión de la administración del talento humano y la variable independiente que corresponde al desempeño laboral, con la finalidad de buscar y demostrar si existe o no la relación entre dichas variables, para ello se plantea una hipótesis alternativa y nula.

4.2 Variables

4.2.1 Variable independiente: Gestión de la administración del talento humano

4.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

4.3 Prueba de hipótesis

a) Planteamiento de las hipótesis

H₀: La gestión de la administración de talento humano no influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

H₁: La gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

b) Elección del estadístico de prueba

Chi-Cuadrado: Es una prueba de versatilidad, que permite evaluar hipótesis acerca de, si existe una diferencia entre los resultados esperados y los observados, es decir comprueba hipótesis correlacionadas. Para la comprobación de hipótesis utilizamos una tabla cruzada entre las variables de estudio, permitiéndonos describir el comportamiento de las variables de acuerdo a la combinación de las categorías.

Se consideró a las preguntas 3 y 10 para la combinación de tablas, donde se manejó un nivel de confianza del 95% de probabilidad con una significancia asintótica del 5% es decir 0,05.

Fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

\sum = Sumatoria

X^2 = Chi-cuadrado

f_o = Frecuencia Observada

f_e = Frecuencia Esperada

Tabla 18. Valores observados y esperados

| Tabla cruzada | | | | | | | | |
|--|--------------------------|-------------------|--|------------|-----------------|---------------|-------|------|
| | | | ¿Estaría usted de acuerdo en que la Empresa realice evaluaciones del desempeño a sus trabajadores? | | | | Total | |
| | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Poco de acuerdo | En desacuerdo | | |
| ¿Considera usted que la Gestión Administrativa de Talento Humano es importante para la Empresa y Servicios y Mantenimiento JR? | Muy importante | Recuento | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | |
| | | Recuento esperado | 2,1 | 1,7 | 0,8 | 0,4 | 5,0 | |
| | Importante | Recuento | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 1,0 | 0,5 | 0,3 | 3,0 | |
| | Moderadamente importante | Recuento | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 1,0 | 0,5 | 0,3 | 3,0 | |
| | Poco importante | Recuento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| | | Recuento esperado | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 1,0 | |
| | Total | | Recuento | 5 | 4 | 2 | 1 | 12 |
| | | | Recuento esperado | 5,0 | 4,0 | 2,0 | 1,0 | 12,0 |

Fuente: Encuesta (SPSS)

Elaborado por: Cinthia Córdor

Una vez obtenidos los valores de las frecuencias esperadas y observadas, procedemos a calcular los grados de libertad a través de la siguiente fórmula:

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

Dónde:

GL = Grados de libertad

f = Filas

c = Columnas

Reemplazo:

$$GL = (4-1)(4-1)$$

$$GL = (3)(3)$$

$$GL = 9$$

Tabla 19. Cálculo del Chi-Cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 19,920 ^a | 9 | ,018 |
| Razón de verosimilitud | 15,312 | 9 | ,083 |
| Asociación lineal por lineal | 6,802 | 1 | ,009 |
| N de casos válidos | 12 | | |

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Encuesta (SPSS)

Elaborado por: Cinthia Córdor

c) Planteamiento de la regla de aceptación

Se rechaza H₀: Si X² calculado es mayor a X² tabla.

Se rechaza H₁: Si X² calculado es menor a X² tabla.

Obteniendo los grados de libertad y conociendo que el nivel de significancia es de 0,05 se procede a verificar el valor de cruce de los resultados en la distribución de la tabla de Chi-Cuadrado.

Gráfico 21. Distribución Chi-Cuadrado X²

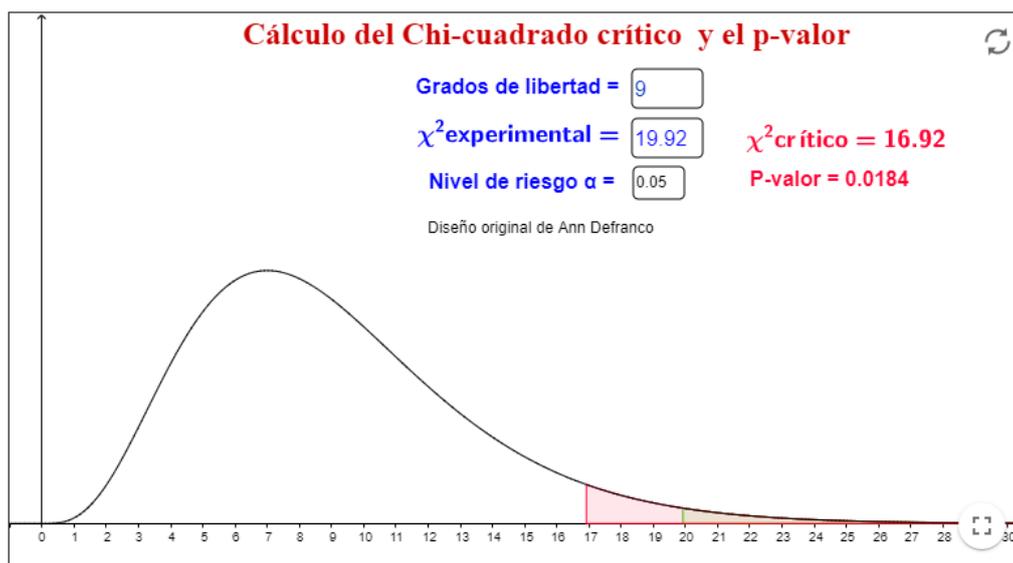
TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

| v/p | 0,001 | 0,0025 | 0,005 | 0,01 | 0,025 | 0,05 | 0,1 | 0,15 | 0,2 | 0,25 | 0,3 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 10,8274 | 9,1404 | 7,8794 | 6,6349 | 5,0239 | 3,8415 | 2,7055 | 2,0722 | 1,6424 | 1,3233 | 1,0742 |
| 2 | 13,8150 | 11,9827 | 10,5965 | 9,2104 | 7,3778 | 5,9915 | 4,6052 | 3,7942 | 3,2189 | 2,7726 | 2,4079 |
| 3 | 16,2660 | 14,3202 | 12,8381 | 11,3449 | 9,3484 | 7,8147 | 6,2514 | 5,3170 | 4,6416 | 4,1083 | 3,6649 |
| 4 | 18,4662 | 16,4238 | 14,8602 | 13,2767 | 11,1433 | 9,4877 | 7,7794 | 6,7449 | 5,9886 | 5,3853 | 4,8784 |
| 5 | 20,5147 | 18,3854 | 16,7496 | 15,0863 | 12,8325 | 11,0705 | 9,2363 | 8,1152 | 7,2893 | 6,6257 | 6,0644 |
| 6 | 22,4575 | 20,2491 | 18,5475 | 16,8119 | 14,4494 | 12,5916 | 10,6446 | 9,4461 | 8,5581 | 7,8408 | 7,2311 |
| 7 | 24,3213 | 22,0402 | 20,2777 | 18,4753 | 16,0128 | 14,0671 | 12,0170 | 10,7479 | 9,8032 | 9,0371 | 8,3834 |
| 8 | 26,1239 | 23,7742 | 21,9549 | 20,0902 | 17,5345 | 15,5073 | 13,3616 | 12,0271 | 11,0301 | 10,2189 | 9,5245 |
| 9 | 27,8767 | 25,4625 | 23,5893 | 21,6660 | 19,0228 | 16,9190 | 14,6837 | 13,2880 | 12,2421 | 11,3887 | 10,6564 |
| 10 | 29,5879 | 27,1119 | 25,1881 | 23,2093 | 20,4832 | 18,3070 | 15,9872 | 14,5339 | 13,4420 | 12,5489 | 11,7807 |

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

Gráfico 22. Distribución del Chi-Cuadrado



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>

Elaborado por: Cinthia Córdor

Para nuestro caso Chi-Cuadrado calculado es de 19.92 es mayor al valor de Chi-Cuadrado tabla que es 16.92.

d) Toma de decisión

Una vez obtenidos los resultados de validez y confiabilidad, mediante el método Alfa de Cronbach se evidencio que el instrumento fue favorable para su aplicación, de la misma forma esta se justifica mediante la prueba de la hipótesis, calculando el Chi-Cuadrado dándonos los siguientes resultados: X^2 calculado es de 19.92 > 16.92 representado en X^2 tabla. Considerando dichos resultados concluimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa demostrando que:

La gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.

4.4 Presentación de resultados

Una vez analizado y obtenido los resultados determinamos que existe relación entre las variables; gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral, esto se evidencio al momento de aplicar la encuesta a los empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., dado que la gestión administrativa de talento humano es ejecutada de forma empírica, lo que ha ocasionado poca satisfacción en las diferentes áreas de la

organización, ya que los antiguos empleados como el nuevo personal no se encuentran debidamente direccionados para ejercer de forma óptima sus labores, conllevando a que el rendimiento de los mismos se vea afectada y exista retraso en el mantenimiento y la entrega de las diferentes maquinarias, provocando la poca comunicación entre empleados y empleador, así como un ambiente laboral un tanto tenso causando inconvenientes tanto en los clientes internos como externos.

Para iniciar con la mejora de estos aspectos negativos, el trabajo en equipo es una opción porque se evidencio que para los colaboradores este aspecto es relevante para un buen desempeño, así como el contar con capacitaciones constantes que generen mayores beneficios, permitiendo la mejora del ambiente laboral motivando a alcanzar las metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

Concluimos diciendo que; dentro de este análisis se aplicó la comprobación de la hipótesis donde se utilizó el método estadístico Chi-Cuadrado, obteniendo un coeficiente de correlación de 19.92 aceptando la hipótesis alternativa y demostrando que la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., llegando a cumplir con lo establecido al inicio de la investigación.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se pudo constatar la situación en la que se encuentra la gestión administrativa de talento humano en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., en donde manejarlo de forma empírica ha hecho que no consideren parámetros importantes como el reclutamiento, la selección, las capacitaciones, entre otros; causando que los colaboradores en ocasiones no se encuentren bien direccionados hacia las labores que deben cumplir, creando un ambiente laboral un tanto conflictivo.
- Una de las falencias más notorias en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores, es la no realización de evaluaciones del desempeño por parte de la administración, esto ha conllevado a que los clientes internos no desarrollen sus actividades de forma oportuna, ya que no tienen un seguimiento continuo en cada una de las áreas, y esto se debe a que la empresa no cuenta con un modelo adecuado de valoración del desempeño para realizar las evaluaciones, a pesar de que para los trabajadores dicha evaluación es importante, pues les ayudará a mejorar su rendimiento.
- El diseñar un modelo de gestión administrativa de talento humano es un punto significativo para la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., ya que permite tener un mejor direccionamiento del personal, pues ayudará a ubicarlos de la forma más adecuada de acuerdo las funciones que deben ejercer, con el fin de que su desempeño llegue a ser eficiente logrando cumplir los objetivos organizacionales.

5.2 RECOMENDACIONES

- La Empresa Servicios y Mantenimiento JR., debe considerar el contar con un modelo de gestión administrativa de talento humano, que permita tener un mejor control y direccionamiento del personal, con el fin de que todos los que conforman la organización conozcan sus obligaciones, además que permitirá tomar en cuenta aquellos parámetros importantes para la contratación del personal.
- Se recomienda que la empresa comience con un proceso de evaluación del desempeño, considerando el contar con un modelo de evaluación apropiado, pues es un instrumento que permitirá medir el grado de cumplimiento de los objetivos de cada uno de los trabajadores y a su vez logrará mejorar el rendimiento en toda la organización.
- Se sugiere a la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., considerar el poner en práctica el modelo de Gestión administrativa de talento humano, mismo que cuenta con todos los procesos para la contratación del nuevo personal, para atraerlos, captarlos e incorporarlos, así como para retenerlos; pues el desarrollo de la empresa depende de un buen recurso humano para optimizar el desempeño laboral y lograr los objetivos y metas empresariales.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Abril, M. C. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano* (Vol. 1). Ambato: Publicaciones y Libros-Consejo Editorial UTA.
- Aretéactiva. (10 de Abril de 2018). *Arete-activa.com*. Obtenido de <https://www.aret-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalda, M., & Traverso Holguín, P. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Guayaquil: Universidad ECOTEC.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Valor Agregado*, VII(1), 109-121.
- Betancourt Velásquez, A. C., & Caviedes Niño, I. L. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *SIGNOS*, 10(2), 119-139.
- Bonilla, D. M., Macero, R. M., & Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, XIV(63).
- Bretones, F. D., & Rodríguez, A. (2008). Reclutamiento y selección de personal y acogida. *Revsita Pirámide*, 101-134.
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. Universidad TecMilenio.
- Castro, K. O., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, IV(2), 3-16.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* . México: McGraw-Hill .
- Cunalata, Á. (2020). *Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato*. Tesis de posgrado.
- Cupe, W. (2017). *Importancia de la gestión del talento humano en las organizacines empresariales*.
- Escamilla, M. D. (2018). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.

- Gaspar, M. F. (21 de Agosto de 2021). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, VI(8), 320-327.
- Martínez, A. M. (2013). Diseño de investigación. Principios teóricos-metodológicos y prácticos para su concreción. *Anuario Escuela de Archivología*, IV, 37-63.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia*.
- Neil, D. A., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ediciones UTMACH.
- Nieto, E. T. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ordóñez, M. (2018). Recursos Humanos: La importancia de la administración de personal. *Kelly Services*. Obtenido de <https://blog.kellyservices.com.mx/recursos-humanos-la-importancia-de-la-administracion-de-personal>
- Palmar, R., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.
- Pastor, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Tesis de posgrado.
- Perdomo, J. A. (Mayo de 2004). *Diseño de cargos en la Organización Moderna*. Tesis de posgrado.
- Pérez, O. (23 de Mayo de 2016). *Blog PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Porras, A. D. (2020). *La gestión de talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón Salcedo*. Tesis de Maestría.
- Reyes, A. (2000). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México: Noriega editores.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico de Camaguey*, XXIII(2).
- Robbins, P., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México : Pearson Education.

- Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en las organizaciones educativas. *Revista de investigación* , 148-165.
- Sampieri, R. H., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Servicios y Mantenimiento JR. (2012).
- Servicios y Mantenimiento JR. (2013).
- Shilquigua, E. J. (2020). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca, Ciudad Riobamba 2018*. Tesis de posgrado.
- Social, M. d. (2014). Manual de normas del proceso de capacitación. Guatemala. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/981170/manual-decap-version-12.pdf>
- Sotomayor, A. A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Trelles, J. E., & Varas, A. G. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidores Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la ciudad de Trujillo en el año 2017*. Tesis de posgrado.
- Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola.
- Wayne , M., & Robert , N. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Werther, W. B., Davis, K., & Guzmán, M. P. (2019). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: McGraw-Hill.

7. PROPUESTA

Título

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR.

7.1 Introducción

Una vez realizado el análisis situacional de la empresa en referencia al desempeño laboral de los colaboradores, se determinó que en la organización existen varias falencias en cuanto a los procesos que conlleva la gestión del talento humano como son: el reclutamiento, selección, capacitación, motivación, evaluación del desempeño; esto se debe a que la empresa no cuenta con un método o normativa que permita que se controle paso a paso todos los requerimientos para una buena gestión de talento humano y mucho menos aquellas necesidades que tiene cada colaborador, por tal motivo nos vimos en la imperiosa necesidad de emplear un Modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano que permita a la empresa observar aquellas fortalezas y debilidades de sus empleados, sabiendo que estos son el recurso más importante, lo que permitiría convertirse en una estrategia competitiva frente al mercado.

Por tal motivo la empresa debe implementar un Modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano basándose en sus necesidades.

7.2 Objetivo

Contribuir al mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR mediante el diseño de un modelo de gestión administrativa de talento humano.

7.3 Justificación

La presente propuesta se diseñó de acuerdo a las necesidades del personal que labora en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR, debido a que la empresa no cuenta con un modelo a seguir, lo que ha conllevado al mal manejo del personal; es decir no se consideran parámetros importantes que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores, así como

tampoco el evaluar correctamente las habilidades y aptitudes de los postulantes para saber si estos aportarán de forma positiva a la empresa.

Una vez analizado distintos modelos de gestión de talento humano, se consideró que, para la realización de nuestro Modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano, tomaremos en consideración a diversas teorías y modelos, como es el caso del modelo de: **Werther, Davis y Guzmán**, mismo que dentro de sus elementos, se encuentran procesos que hoy en día son trascendentales para una oportuna gestión administrativa de talento humano.

La finalidad de este modelo es que llegue a ser fácil, entendible, práctico y adaptable considerando aquellas necesidades que tiene la empresa, de tal forma que contribuya al mejoramiento del desempeño de los colaboradores.

8.Desarrollo de la propuesta

Gráfico 23. Propuesta Modelo de gestión administrativa de talento humano



Fuente: (Werther, Davis, & Guzmán, 2019)

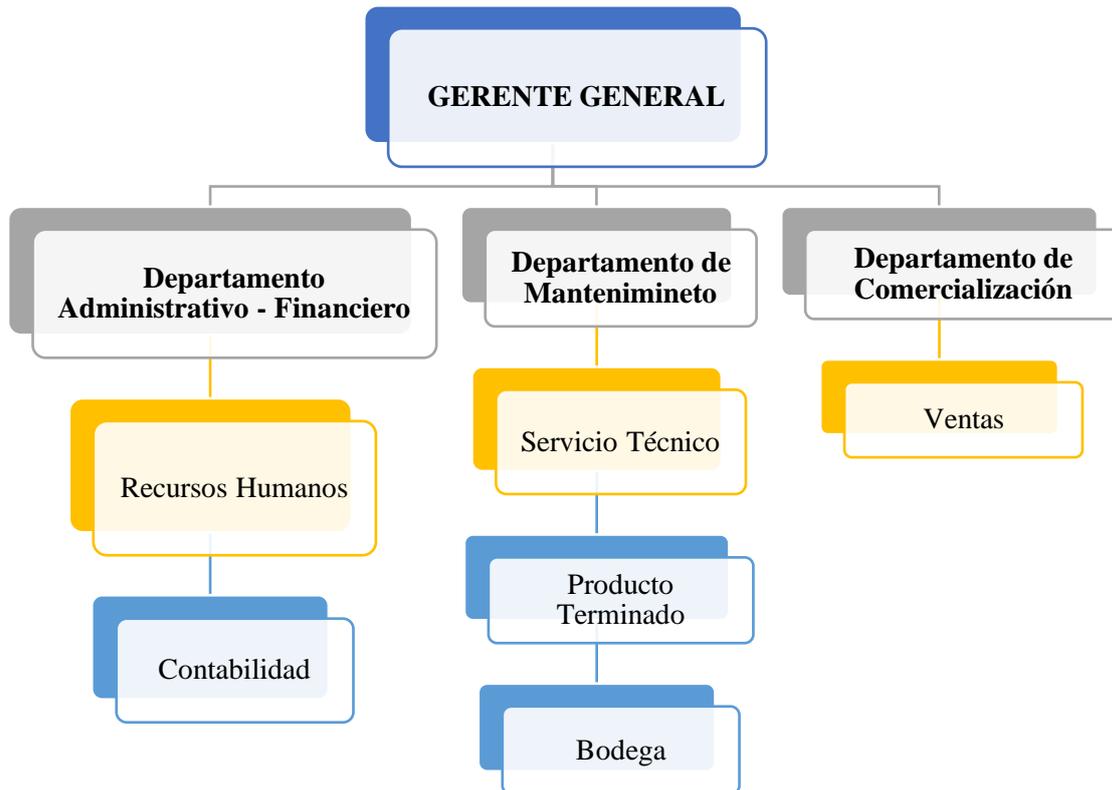
Elaborado por: Cinthia Córdor

8.1 Análisis y descripción de puestos

Para la realización del análisis de puestos, necesitamos conocer la estructura organizacional de la empresa, tal es caso que se planteó un organigrama organizacional, donde se ubicó de forma jerárquica los diferentes puestos de trabajo, su interrelación y las líneas de comunicación.

A continuación, se presenta el organigrama planteado para la empresa Servicios y Mantenimiento JR.

Gráfico 24. Propuesta Organigrama estructural



Elaborado por: Cinthia Córdor

El análisis de puestos permitirá a la empresa observar aquellos puestos disponibles, así como también verificar las características y niveles de las personas que desempeñan dichos puestos. Por tal motivo se propone un formulario para el análisis de los tipos de puestos con los que consta la empresa.

| |
|---|
| <p>F. Aptitudes intelectuales y física</p> <p>¿Cuáles son las características intelectuales y físicas que debe poseer la persona que desempeñe este puesto?</p> <p>a) %</p> <p>b) %</p> <p>c) %</p> |
| <p>G. Experiencia</p> <p>1. Irrelevante</p> <p>2. Importante</p> <p>3. Imprescindible</p> <p>4. Debe poseer años de experiencia en la función de</p> |
| <p>H. Ámbito laboral</p> <p>1. ¿En qué condiciones físicas trabaja la persona que desempeña ese puesto?</p> <p>.....</p> <p>2. ¿Está sometido a presiones psicológicas especiales?</p> <p>.....</p> <p>3. ¿Qué características hacen que este puesto sea excepcional?</p> <p>.....</p> |
| <p>I. Condiciones sanitarias y de seguridad</p> <p>1. ¿Está expuesto a accidentes laborales por uso de equipo?</p> <p>2. ¿Requiere el uso de equipos especiales de seguridad?</p> |
| <p>J. Parámetros de desempeño</p> <p>1. ¿Cómo se mide el desempeño en este puesto?</p> <p>2. ¿Cuáles son los principales factores para lograr el éxito de este puesto?</p> |
| <p>K. Comentarios finales</p> <p>¿Desea añadir algún comentario?</p> <p>¿Cuándo se debe volver a analizar este puesto?</p> <p>Firma del analista del puesto: Fecha:</p> <p>Revisado y autorizado por: Fecha:</p> |

Fuente: (Werther, Davis, & Guzmán, 2019)

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.2 Reclutamiento

Se divulgará en el mercado aquellas vacantes laborales que oferta la empresa, esta se la hará mediante diferentes medios de comunicación, para reclutar a aquellas personas que están interesadas y poseen las características y habilidades necesarias que se requieren para el puesto de trabajo.

Gráfico 25.Reclutamiento a través de Carteles y anuncios en lugares visibles



Elaborado por: Cinthia Córdor

Gráfico 26.Reclutamiento virtual a través de las redes sociales y otros



Elaborado por: Cinthia Córdor

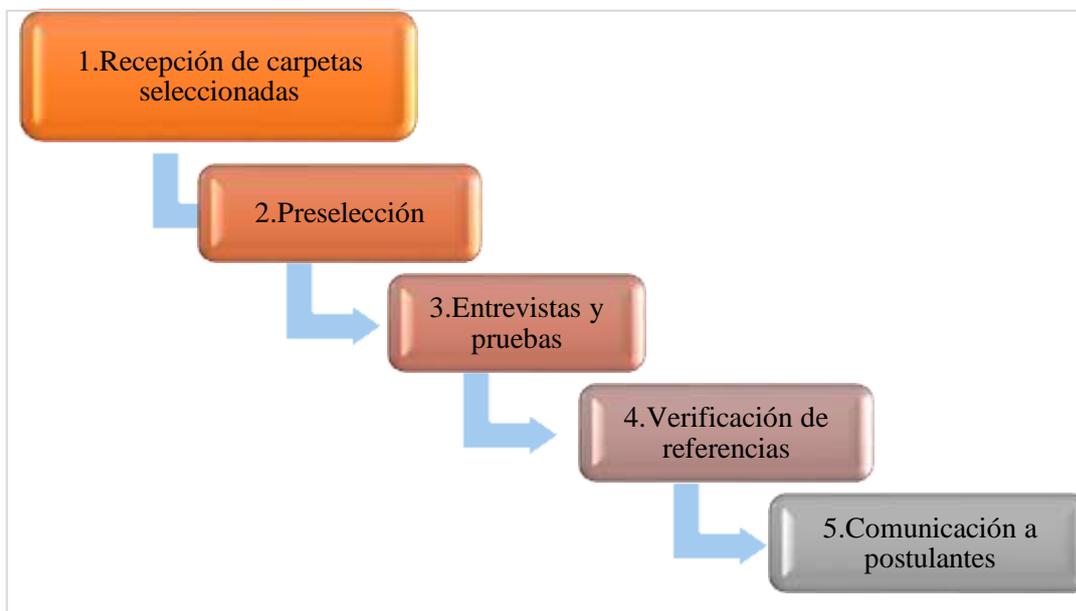
Las personas interesadas enviarán sus documentos, donde una vez analizadas las hojas de vida y los perfiles de los diferentes aspirantes, se procederá al proceso de selección

de aquellos aspirantes que cumplen con las expectativas requeridas para cubrir las vacantes disponibles.

8.3 Selección

Se propone seguir los siguientes pasos o procesos, para seleccionar de forma adecuada al nuevo personal.

Gráfico 27. Proceso de selección



Fuente: (Armas Ortega, Llanos Encalda, & Traverso Holguín, 2017)

Elaborado por: Cinthia Córdor

Tabla 21. Instrumento técnico del proceso de selección

| PROCESO | PRODUCTO |
|-------------------------------------|--|
| Recepción de carpetas seleccionadas | Carpetas previamente seleccionadas en el proceso de reclutamiento |
| Preselección | Informe de los candidatos que cumplen con los requisitos mínimos indispensables para el cargo. |
| Entrevistas y pruebas | Informe de las diferentes técnicas e instrumentos ejecutados por la organización |
| Verificación de referencias | Informe de confiabilidad, mediante la verificación de las referencias. |
| Comunicación a postulantes | Contratación del nuevo personal por parte del gerente. |

Fuente: (Armas Ortega, Llanos Encalda, & Traverso Holguín, 2017)

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.4 Inducción

Una vez reclutado y seleccionado al nuevo personal, se procede a la integración de los nuevos colaboradores a la organización, donde se les proporcionará toda la información sobre sus nuevas áreas de trabajo.

Propondremos el siguiente programa de inducción:

Tabla 22. Programa de inducción

| PROGRAMA DE INDUCCIÓN | | | |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <p align="center">SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR</p> | | <p align="center">FECHA:</p> |
| <p><i>BIENVENIDA</i> Por parte del gerente Recorrido breve por la organización Hablar acerca de la organización</p> <p><i>POLÍTICAS GENERALES</i> Jornadas laborales Políticas salariales Reglamentos internos Actividades recreativas</p> <p><i>PRESENTACIÓN</i> Con el jefe inmediato Con los compañeros de trabajo</p> <p><i>UBICACIÓN DEL EMPLEADO EN SU PUESTO LABORAL</i> Labores a cargo Objetivos del puesto Expectativas en cuanto al desempeño en el puesto de trabajo</p> | | | |
| <p align="center">Elaborado por</p> | | <p align="center">Autorizado por</p> | |

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.5 Capacitación

Seleccionado al nuevo personal se debe realizar los diferentes programas de capacitación, mismo en el que serán partícipes todos los colaboradores de la empresa; es decir tanto los antiguos como los nuevos, y se mantendrá un control de dichas capacitaciones.

Se presentarán los siguientes formatos para la ejecución del programa de capacitación:

Tabla 23. Programación de contenidos de capacitaciones

| | | | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------------------------|---------|--------------------------|------------------|--------------------------|
|  | SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS DE CAPACITACIONES | | | | | | |
| FACILITADOR RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN: _____ | | | | | | | |
| NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____ | | | | | | | |
| TIPO: Conferencia | <input type="checkbox"/> | Seminario | <input type="checkbox"/> | Taller | <input type="checkbox"/> | Seminario-taller | <input type="checkbox"/> |
| MODALIDAD: Presencial | <input type="checkbox"/> | Semi - presencial | <input type="checkbox"/> | Virtual | <input type="checkbox"/> | | |
| DIRIGIDO A: _____ | | | | | | | |
| HORAS TEORÍA: _____ | | | HORAS PRÁCTICAS: _____ | | | | |
| PERFIL DE LOS PARTICIPANTES: _____ | | | | | | | |
| OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN: | | | | | | | |

Fuente: (Manual de normas del proceso de capacitación)

Elaborado por: Cinthia Córdor

Tabla 24. Agenda de actividades de capacitaciones

| | | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
|  <p>SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>AGENDA ÚNICA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES PROGRAMACIÓN MENSUAL</p> <p>RESPONSABLE DE LA PRESENTE AGENDA: _____</p> <p style="text-align: right;">MES: _____</p> | | | | | | | | | | |
| ESPECIFICACIONES DE LA CAPACITACIÓN | | | | | CANTIDAD DE | | | | | |
| Nº | NOMBRE | TIPO DE CAPACITACIÓN | OBJETIVO DE APRENDIZAJE | PERSONAL PARTICIPANTE | | LUGAR DE REALIZACIÓN | FECHAS(S) DEL __ AL __ - | HORARIO(S) DE __ A __ | FACILITADOR DE LA CAPACITACIÓN | FINANCIAMIENTO |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| <p>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE: _____</p> <p>CARGO EN LA RED DE CAPACITACIÓN: _____</p> | | | | | <p style="text-align: right;">TELÉFONO: _____</p> | | | | | |

Fuente: (Manual de normas del proceso de capacitación)

Elaborado por: Cinthia Córdor

Tabla 25. Informe final de capacitaciones

| | |
|--|---|
|  | <p>SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</p> |
| <p>INFORME FINAL DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN</p> | |
| <p>RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN: _____</p> | |
| <p>LUGAR Y DIRECCIÓN DE REALIZACIÓN: _____</p> | |
| <p>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____</p> | |
| <p>TIPO DE CAPACITACIÓN: _____</p> <p style="text-align: center;">TALLER, SEMINARIO</p> | <p>MODALIDAD: _____</p> <p style="text-align: center;">PRESENCIAL, SEMI -PRESENCIAL, VIRTUAL</p> |
| <p>FECHA DE REALIZACIÓN: DEL _____ AL _____</p> | <p>HORA: DE _____ A _____</p> |
| <p>CANTIDAD DE PARTICIPANTES:</p> <p style="margin-left: 40px;">H: _____ M: _____</p> <p style="margin-left: 40px;">HOMBRE MUJERES</p> | <p>TOTAL: HORAS EFECTIVAS DE CAPACITACIÓN:</p> <p style="margin-left: 40px;">_____</p> |
| <p>NOMBRE DEL (LOS) FACILITADOR(ES): _____</p> | |
| <p>FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____</p> | |

Fuente: (Manual de normas del proceso de capacitación)

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.6 Evaluación del desempeño

Para la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios y Mantenimiento JR, se plantea la aplicación del método de 360 grados, con el fin de observar el desempeño laboral y las habilidades de los clientes internos, permitiendo tomar decisiones oportunas para el futuro.

Tabla 26. Evaluación del desempeño

| II. Indicadores de gestión | | Calificación | | | | | Comentarios |
|---|--|--------------|---|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|  <p style="text-align: center;">SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO MÉTODO 360 GRADOS</p> | | | | | | | |
| I. DATOS DEL EVALUADOR | | | | | | | |
| Nombre | | | | | | | |
| Puesto: | | | | | | | |
| Fecha: | | | | | | | |
| Marque con una X en lo que considere apropiado Donde: 1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Muy bueno 5= Excelente | | | | | | | |
| Calidad administrativa: Cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor con eficacia. | | | | | | | |
| Trabajo en equipo: Participa en todos los niveles de desarrollo de la empresa y aplica estrategias de mejoramiento con los demás colaboradores | | | | | | | |
| Control interno: Controla de forma permanente y cuidadosa su trabajo, siempre buscando la eficacia y eficiencia. | | | | | | | |
| Toma de decisiones: Identifica los problemas que se presentan en la organización y plantea soluciones. | | | | | | | |
| Compromiso de servicio: Cumple con la alta calidad de servicio y con los plazos previstos. | | | | | | | |
| Iniciativa y excelencia: Posee iniciativa de aprender nuevas habilidades y se plantea metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño. | | | | | | | |
| Integridad: Es honesto y asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. | | | | | | | |
| Comunicación: Se dirige al personal con respeto. Desarrolla relaciones eficaces entre los trabajadores, jefes y clientes. | | | | | | | |
| Supervisión: Compromete al personal a desempeñar al máximo sus habilidades, así como dirigirlos y dar soporte a los mismos. | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Apertura al cambio: Aprovecha la retroalimentación para mostrar los diferentes puntos de vista de los demás, aun cuando sean opuestos a los suyos. | | | | | | |
| Sentido beneficio/costo: Uso eficaz y protección de los recursos. | | | | | | |
| III. Indique algunas fortalezas y debilidades del evaluado | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| IV. Indique alguna sugerencia para que el evaluado mejore su desempeño | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| ----- | | | | | | |
| Firma del evaluador | | | | | | |

Fuente: (Werther, Davis, & Guzmán, 2019)

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.7 Incentivos

A través del sistema de incentivos la Empresa Servicios y Mantenimiento JR busca motivar a sus clientes internos por el trabajo desempeñado, asignándoles una retribución por la labor realizada.

Por tal motivo se plantea a la Empresa Servicios y Mantenimiento JR realizar un plan de incentivos laborales con énfasis en la motivación de sus colaboradores, misma que la presentamos a continuación:

Tabla 27. Plan de incentivos laborales

|  SERVICIOS Y MANTENIMIENTO JR PLAN DE INCENTIVOS LABORALES | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|--|
| INCENTIVOS | TIPOS | DETALLE DEL PLAN | ACCIÓN | OBJETIVOS | FECHA DE EJECUCIÓN | RESPONSABLE |
| RECONOCIMIENTOS POR TRABAJO | Certificado | Se obtendrán en base al rendimiento y buen desempeño laboral | Calificación del desempeño | Mejorar la hoja de vida | Terminado sus servicios como trabajador en la empresa | Talento humano |
| EVENTOS DE RECREACIÓN | Actividades sociales Eventos deportivos | Actividades como: integración social, fútbol, paseos, entre otros | Disponibilidad económica y de tiempo por parte de la empresa y el personal | Fortalecer las relaciones interpersonales en la empresa | De acuerdo a lo estipulado por el gerente | Gerencia Talento humano |
| SORTEOS | Objetos de primera necesidad | Todos los colaboradores | Solvencia económica por parte de la empresa | Incrementar la lealtad hacia la empresa | Semestral Anual | Gerencia Talento humano Departamento Administrativo - Financiero |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|
| <p>BONOS DE DINERO</p> | <p>Desempeño laboral Puntualidad de las horas extras.</p> <p>Cumplimiento de metas</p> | <p>En base a los logros de los objetivos planteados en el desempeño planteados.</p> <p>Registro de horas</p> | <p>Solvencia económica de la empresa.</p> <p>Evaluaciones del desempeño.</p> <p>Aumento del salario</p> | <p>Mantener la motivación individual y grupal de los colaboradores.</p> <p>Mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa.</p> | <p>Realizarla cada trimestre de acuerdo a los diferentes desempeños laborales.</p> | <p>Gerencia</p> <p>Talento humano</p> <p>Departamento administrativo - financiero</p> |
| <p>AUMENTO DE SUELDOS</p> <p>ASIGNACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO</p> | <p>Ascensos</p> <p>Carga laboral</p> | <p>Verificar los años de servicios en la empresa.</p> <p>Remuneración basada en la carga laboral</p> | <p>Requerimiento en áreas de trabajo.</p> <p>Solvencia económica de la empresa</p> | <p>Estimular a los trabajadores a mejorar su desempeño laboral.</p> <p>Mayor compromiso por parte de los empleados.</p> | <p>Una vez verificada las necesidades de la empresa</p> | <p>Gerencia</p> <p>Talento humano</p> <p>Departamento administrativo - financiero</p> |

Elaborado por: Cinthia Córdor

8.8 Conclusión de la propuesta

El modelo de Werther, Davis y Guzmán mismo que fue propuesto para la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., permitirá que exista un buen direccionamiento en base a llevar a cabo una buena Gestión de la administración del talento humano, pues mediante el mismo la organización tomara en cuenta todos los procesos que componen dicha gestión, además lograra identificar las diversas falencias que se presentan en la empresa buscando dar soluciones a las mismas mediante estrategias objetivas que permitan realizar cambios para generar mayor productividad tanto individual como organizacional, originando en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR el mejoramiento del desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores creando un buen ambiente laboral donde todos se sientan satisfecho y conformes en cada una de sus áreas, de tal forma que la empresa sea competitiva en el mercado y logre alcanzar sus metas y objetivos empresariales.

9. ANEXO

Tabla 28. Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivo General | Hipótesis General |
|---|---|--|
| ¿De qué manera la gestión de la administración del talento humano influye en el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito? | Determinar de qué manera la gestión de la administración del talento humano influye en el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito | La gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR |
| Problemas derivados | Objetivos Específicos | Hipótesis específicas |
| ¿De qué forma se focaliza adecuadamente la gestión administrativa de talento humano de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.? | Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa de talento humano de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR. | |
| ¿Cómo se encuentra el desempeño laboral del personal de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito?? | Analizar las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito a fin de identificar sus falencias. | |
| ¿Cómo la gestión administrativa de talento humano podría mejorar el desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR.? | Diseñar un modelo de gestión administrativa de talento humano que permita el mejoramiento del desempeño laboral de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR. | |

Elaborado por: Cinthia Córdor

Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 29. Variable independiente: Gestión Administrativa de Talento Humano

| Variable independiente | Concepto | Categoría | Indicadores | Técnicas e Instrumentos |
|--|--|---|---|---|
| <p>Gestión administrativa del talento humano</p> | <p>Conlleva a estructurar indicadores normativos, donde se incluyen los diferentes procesos que son manejados de forma sistemática dentro de la organización mismo que son: la admisión de personas, aplicación, compensación, desarrollo, retención, y monitoreo, estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización. (Chiavenato, 2009)</p> | <p>Reclutamiento y selección del personal</p> <p>Capacitación y desarrollo</p> <p>Diseño y evaluación</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de personas que pasaron por un proceso de reclutamiento. ➤ Entrevistas realizadas para la selección del personal. ➤ Análisis de puestos de trabajo bajo un perfil profesional. ➤ Frecuencia con las que se realizan capacitaciones a los empleados. ➤ Las capacitaciones ayudan a los empleados para desempeñarse en futuros roles en la organización. ➤ Porcentaje de empleados que han mostrado un mejor rendimiento laboral. ➤ El cumplimiento de las funciones se lleva de manera eficiente. ➤ Número de veces que se realizan evaluaciones en la empresa. ➤ Métodos utilizados para evaluar el desempeño. | <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario |

Elaborador por: Cinthia Córdor

Tabla 30. Variable independiente: Gestión Administrativa de Talento Humano

| Variable dependiente | Concepto | Categoría | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
|----------------------|---|---------------|---|---|
| Desempeño laboral | Es considerado como una serie de características individuales como: las cualidades, capacidades, conocimientos, habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y variabilidad sin precedentes de las organizaciones. (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020) | Conocimientos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad demostrada en las labores asignadas. ➤ Se muestra una actitud de cooperación dentro de las diferentes áreas. ➤ Posee los conocimiento necesarios y apropiados para realizar el trabajo. | <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta |
| | | Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las actividades laborales son realizadas de forma práctica. ➤ Creatividad en el desarrollo de las distintas actividades. ➤ Las capacitaciones ayudan a desarrollar las diferentes habilidades de los empleados. | <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario |
| | | Interacción | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se trabaja en grupos de manera eficiente. ➤ Existe un buen clima laboral en la entidad. ➤ La buena comunicación mejora la interacción en la organización. | |

Elaborado por: Cinthia Córdor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA

Objetivo: Determinar de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito.

Indicaciones: Marque con una (X) la respuesta que crea más conveniente.

1.- Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2.- ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior
- d) Ninguna

3.- ¿Considera usted que la Gestión Administrativa de Talento Humano es importante para la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) Poco importante
- e) Nada importante

4.- ¿Cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección de personal de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

5.- ¿Existen criterios para la designación de cargos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

6.- ¿Con que frecuencia recibe usted algún tipo de capacitación por parte de la empresa?

- a) Muy frecuentemente ()
- b) Frecuentemente ()
- c) Ocasionalmente ()
- d) Raramente ()
- e) Nunca ()

7.- ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR?

- a) Excelente ()
- b) Muy bueno ()
- c) Bueno ()
- d) Regular ()
- e) Malo ()
- f) Muy malo ()

8.- ¿Para usted cuál es el factor más determinante del aspecto laboral y personal, encaminado a mejorar su rendimiento?

- a) Trabajo en equipo ()
- b) Calidad de trabajo ()
- c) Responsabilidad ()
- d) Conocimiento del cargo ()

8.- ¿Cuenta usted con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada sus funciones?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

9.- ¿Qué valor corporativo considera usted que es clave para fortalecer al cliente interno?

- a) Trabajo en equipo ()
- b) Confianza en las personas ()
- c) Respeto por el trabajo ()
- d) Capacitaciones permanentes ()

10.- ¿Estaría usted de acuerdo en que la Empresa realice evaluaciones del desempeño a sus trabajadores?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indeciso ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

11.- ¿Cada que tiempo le gustaría que se realicen las evaluaciones del desempeño laboral?

- a) Mensual ()
- b) Trimestral ()
- c) Semestral ()
- d) Anual ()
- e) Nunca ()

12.- ¿Estaría usted de acuerdo en que la Empresa Servicios y Mantenimiento JR cuente con un modelo de Gestión Administrativa de Talento Humano?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indeciso ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

