



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa
“Intermedikal” de la ciudad de Loja.**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado de
Administración de Empresas**

Autor:

Méndez Vega Diego Josué

Tutor:

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE PhD.

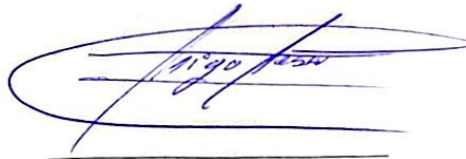
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, DIEGO JOSUÉ MENDEZ VEGA, con cédula de ciudadanía 110515473-4 autor del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA "INTERMEDIKAL" DE LA CIUDAD DE LOJA**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 25 de julio de 2024



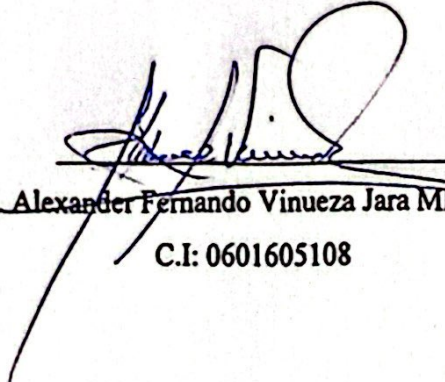
Diego Josué Méndez Vega

C.I: 1105154734

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **ALEXANDER FERNANDO VINUEZA JARA** catedrático adscrito a la **Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA "INTERMEDIKAL" DE LA CIUDAD DE LOJA**, bajo la autoría de **DIEGO JOSUE MENDEZ VEGA**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 23 días del mes de Julio de 2024.



Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE PhD.

C.I: 0601605108

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

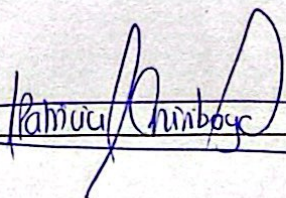
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA "INTERMEDIKAL" DE LA CIUDAD DE LOJA, presentado por Diego Josué Méndez Vega, con cédula de identidad número 1105154734, bajo la tutoría de Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 24 de Octubre de 2024

PhD. Francisco Pérez Salas
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Réne Basantes A.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

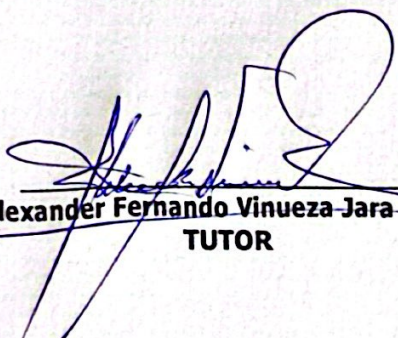




CERTIFICACIÓN

Que, **DIEGO JOSUÉ MÉNDEZ VEGA con CC: 110515473-4**, estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA "INTERMEDIKAL" DE LA CIUDAD DE LOJA"**, cumple con el 5%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación Institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 29 de Septiembre de 2024


Ing. Alexander Fernando Vinueza-Jara MDE-PhD
TUTOR

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo se lo dedico a Dios, quien durante estos años de estudio él ha sido quien me ha guiado y me ha regalado la sabiduría para cursar toda mi carrera universitaria.

También quiero dedicarles este trabajo a mis padres, Juan Diego y Silvia, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida y quienes me han enseñado en valor de la responsabilidad todos estos años, quiero darles las gracias por siempre estar ya que con su amor y comprensión hoy estoy donde estoy y soy la persona que soy.

Va dedicado también a mis hermanos, Ana Paula, María Gabriela, Juan Andrés, Sara Valentina y Juan Diego, quienes con su apoyo me han enseñado a no rendirme esta última etapa universitaria, también se la dedico a mi sobrino Joaquín Andrés que con su amor y alegría me ha motivado a luchar por cada uno de mis sueños.

Por último, esta investigación se la dedico a Camila Villafuerte quien a sido una persona importante en mi vida que con su amor y palabras de aliento me ha ayudado a mantenerme enfocado y motivado en todo este proceso.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a Dios que a pesar de que ha sido un camino difícil y lleno de obstáculos él ha sabido regalarme la sabiduría y el discernimiento para hacer bien las cosas.

También agradezco a mis padres por inculcarme los valores de esfuerzo, perseverancia y dedicación, ya que sin su apoyo y amor incondicional este logro no habría sido posible.

Por último, agradezco a todos los docentes que estuvieron en todo este trayecto universitario, que gracias a sus conocimientos supieron transmitirme cada uno de ellos, en especial al Ing. Alexander Vinueza que más que un profesor a sido un amigo y que gracias a sus conocimientos he podido solventar mis dudas en la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

| | |
|--|----|
| 1. CAPÍTULO | 14 |
| 1.1 Introducción | 14 |
| 1.2 Problema..... | 15 |
| 1.2.1 Planteamiento del Problema | 15 |
| 1.2.2 Formulación del problema..... | 15 |
| 1.3 Justificación..... | 16 |
| 1.4 Objetivos | 16 |
| 1.4.1 General..... | 16 |
| 1.4.2 Específicos..... | 17 |
| 1.5 Variables..... | 17 |
| 2. CAPÍTULO MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes | 18 |
| 2.2 Fundamentación teórica | 19 |
| 2.2.1 Modelo de gestión de talento humano..... | 19 |
| 2.2.2 Desempeño Laboral..... | 22 |
| 2.2.3 Reseña Histórica..... | 24 |
| 3. CAPÍTULO METODOLOGÍA..... | 26 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Método de Investigación | 26 |
| 3.1.1 | Tipo de Investigación | 26 |
| 3.1.2 | Diseño de Investigación..... | 27 |
| 3.2 | Técnicas e instrumentos de recolección de Datos | 27 |
| 3.3 | Población de estudio y tamaño de muestra | 27 |
| 3.4 | Formulación de la hipótesis..... | 27 |
| 3.5 | Métodos de análisis y procesamiento de datos..... | 27 |
| 3.6 | Verificación del supuesto de normalidad de datos..... | 28 |
| 3.7 | Análisis de confiabilidad | 28 |
| 4. | CAPÍTULO RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 30 |
| 4.1 | Análisis e interpretación de resultados..... | 30 |
| 4.2 | Discusión de resultados | 41 |
| 4.3 | Comprobación de Hipótesis | 41 |
| 5. | CAPÍTULO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 43 |
| 5.1 | Conclusiones | 43 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 44 |
| 6. | CAPÍTULO PROPUESTA | 45 |
| 7. | REFERENCIAS | 50 |
| 8. | ANEXOS..... | 52 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Prueba de normalidad | 28 |
| Tabla 2 Alfa de Cronbach | 28 |
| Tabla 3 Análisis Estadístico | 29 |
| Tabla 6 Implementación de un modelo de gestión de TH | 30 |
| Tabla 7 Cumplimiento de objetivos | 31 |
| Tabla 8 Evaluaciones de desempeño anuales..... | 32 |
| Tabla 9 Programa de inducción | 33 |
| Tabla 10 Programas de capacitación..... | 35 |
| Tabla 11 Modelo de gestión..... | 36 |
| Tabla 12 Obtención de resultados | 37 |
| Tabla 13 Innovación y creatividad..... | 38 |
| Tabla 14 Cumplimiento Normativo | 39 |
| Tabla 15 Satisfacción hacia los clientes..... | 40 |
| Tabla 4 Tabla de contingencia | 42 |
| Tabla 5 Tabla de Chi-cuadrado | 42 |
| Tabla 23 Presupuesto Total..... | 48 |
| Tabla 24 Cronograma de la propuesta | 48 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Ubicación Geográfica | 25 |
| Gráfico 2 Implementación de la gestión de TH..... | 30 |
| Gráfico 3 Cumplimiento de objetivos..... | 31 |
| Gráfico 4 Evaluaciones de desempeño anuales | 32 |
| Gráfico 5 Programa de inducción | 33 |
| Gráfico 6 Programas de Capacitación..... | 35 |
| Gráfico 7 Gestión..... | 36 |
| Gráfico 8 Obtención de resultados..... | 37 |
| Gráfico 9 Innovación y creatividad..... | 38 |
| Gráfico 10 Cumplimiento normativo..... | 39 |
| Gráfico 11 Satisfacción hacia los clientes | 40 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar como la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja. Para el desarrollo de este trabajo se escogió la empresa “INTERMEDIKAL” la cual está compuesta por once colaboradores, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesta por diez preguntas dirigidas a los colaboradores de la empresa, estas preguntas contaban con tipo de respuestas en escala de Likert. La variable principal analizada fue el desempeño laboral, que gracias a la encuesta aplicada hacia los colaboradores de la empresa se pudo analizar de como la gestión de talento influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto, con los datos obtenidos se pudo evidenciar que en la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja, es necesario implementar la gestión de talento humano. Para finalizar, se propuso algunas estrategias de gestión de talento humano con su presupuesto correspondiente para que la empresa tenga en cuenta y ayude al desempeño laboral de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: DESEMPEÑO LABORAL, GESTION, ESTRATEGIAS, TALENTO HUMANO

ABSTRACT

This research determines how the human talent management model influences the work performance of employees in the company “INTERMEDIKAL” in Loja city. “INTERMEDIKAL” company was chosen for developing this research, which is composed of eleven collaborators, for collecting information from the survey as a technique. It was used with the questionnaire as an instrument composed of ten questions addressed to collaborators of the company. These questions were written by using the Likert scale. The main variable analyzed was job performance, and thanks to the survey applied to the company’s employees, it was possible to analyze how the human talent management model influences the employees’ job performance. Therefore, with the data obtained, it was possible to show that in the company “INTERMEDIKAL” in Loja, it is necessary to implement a human talent management model. Finally, some human talent management strategies were proposed with their corresponding budget for the company to take into account and help the work performance of employees.

Keywords: label performance, management, strategies, human talent.

Reviewed by: Armijos Jacqueline



Firmado electrónicamente por:
JACQUELINE GUADALUPE ARMIJOS
MONAR

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

El presente trabajo se centra en el poder analizar un la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja. Desde su conceptualización hasta su implementación de estrategias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Además, se examinó las herramientas, técnicas y prácticas que componen este enfoque de gestión, así como su efectividad en la mejora del rendimiento individual y colectivo en el ámbito laboral.

En primer lugar, para Figueroa (2018), la gestión de talento humano es un marco estratégico que busca optimizar el desempeño y desarrollo de los empleados en una organización. Este modelo integra prácticas de reclutamiento, capacitación, desarrollo de carrera y retención de personal, alineándolas con los objetivos empresariales para fomentar una cultura de alto rendimiento y compromiso

Por otro lado, en un mundo empresarial cada vez más competitivo y emprendedor, el capital humano se rige como uno de los pilares fundamentales del éxito empresarial. La Gestión de Talento Humano emerge como una disciplina estratégica que busca no solo reclutar y retener talento, sino también busca potenciar su avance y desempeño en línea con los objetivos corporativos. En este proyecto surge la necesidad de comprender todos los modelos de gestión del talento humano que impactan en el desempeño laboral y, por ende, en el logro de los objetivos de la empresa.

Además, según Ulrich (2018), la gestión de talento humano se enfoca en alinear las capacidades individuales y colectivas de los empleados con la estrategia organizacional. Este modelo implica prácticas sistemáticas para atraer, desarrollar, motivar y retener a los talentos necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos de la organización, fomentando una cultura de innovación y mejora continua.

En segundo lugar, para Campbell (2019), el desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades asociadas a su rol dentro de la organización. Este concepto abarca tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado, y se evalúa a través de indicadores clave de rendimiento que reflejan el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa

En suma, este estudio se presentó como un aporte significativo para comprender la complejidad de la gestión del talento humano en el contexto actual, destacando la importancia de adoptar un enfoque estratégico dentro de las empresas.

Finalmente, a través de estudios de casos y análisis de experiencias prácticas, este trabajo proporciona una visión integral sobre el impacto de la Gestión de Talento Humano en el desempeño laboral, identificando sus principales beneficios, desafíos y áreas de oportunidad en las organizaciones.

1.2 Problema

1.2.1 Planteamiento del Problema

Para Gallup (2023) “En México el 18% de empleados tienen desencuentros con el liderazgo y la compañía. Pueden crear ambientes negativos y contagiar a otros compañeros. Comunican su descontento e insatisfacción.”

Hoy en día a nivel mundial, el personal de una empresa es uno de los factores principales que presentan las empresas públicas o privadas, ya que con el personal adecuado dentro de las organizaciones va a poder alcanzar las metas y objetivos planteados por parte de las mismas y para esto se debe tener una buena gestión por parte del departamento del talento humano.

Uno de los problemas de la gestión de talento humano, claramente es la falta de personal capacitado en las áreas de trabajo las cuales afectan claramente al desempeño laboral de las organizaciones y por esto las empresas públicas o privadas del Ecuador tienen dificultad de encontrar y mantener empleados dentro de las mismas organizaciones.

INTERMEDIKAL presenta problemas en el desempeño laboral como en los siguientes factores: conservación de personal, ambiente laboral, comunicación laboral y trabajo en equipo deficiente. Finalmente, INTERMEDIKAL busca establecer la influencia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral, para poder contribuir al conocimiento y oportunidades de la empresa, de igual manera poder capacitar a los empleados y funcionarios de la organización para que puedan lograr el éxito laboral.

1.2.2 Formulación del problema

¿Cómo la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja?

1.3 Justificación

La presente investigación sobre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” no solo busca fundamentar conocimientos académicos, sino que también busca explicar su potencial y relevancia que tiene esta dentro de la misma empresa.

Hoy en día la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, ya que este ayuda a optimizar sus recursos y mejorar su competitividad. Por otra parte, el mejorar el desempeño laboral a través de la gestión de talento humano es importante porque llega a tener un gran impacto positivo en la economía de la empresa, ya que con esto capacitan a los colaboradores y pueden crear personal de calidad y así mejorar el direccionamiento de funciones de la empresa.

Según García (2019), la gestión del talento humano es fundamental para las organizaciones modernas porque optimiza la productividad, fomenta la satisfacción y retención de empleados, y mejora la capacidad de innovación. Un modelo bien implementado asegura que los empleados estén en los roles adecuados, reciban la capacitación necesaria y se sientan motivados para contribuir al éxito de la empresa. Además, facilita la adaptación a cambios en el mercado y en la tecnología, garantizando así la competitividad y el crecimiento sostenido de la organización.

Según Pérez (2019), el desempeño laboral es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que está directamente relacionado con la productividad, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Un alto desempeño laboral asegura que las tareas se realicen de manera eficaz y eficiente, lo que se traduce en un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor rentabilidad. Además, contribuye a la motivación y el compromiso de los empleados, creando un entorno de trabajo positivo que favorece la innovación y el crecimiento sostenido.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Determinar como la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar la gestión actual de talento humano y el desempeño laboral dentro de la empresa.
- Fundamentar teóricamente la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL”.
- Proponer estrategias de gestión de talento humano que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

1.5 Variables

Variable Independiente: La gestión de talento humano

Según Johnson y Smith (2020), la gestión del talento humano se define como "el proceso estratégico de adquisición, desarrollo y retención de empleados clave para mejorar el rendimiento organizacional y garantizar el logro de los objetivos empresariales".

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

De acuerdo con Martínez y Sánchez (2020), el desempeño laboral se puede definir como "el conjunto de acciones, comportamientos y resultados que un empleado exhibe en el contexto de su trabajo, en relación con los estándares y expectativas establecidos por la organización".

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Espinoza (2021) Con el tema “Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid-19, menciona que el objetivo general del trabajo es Analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID, 2021. En esta investigación se utilizó el método científico, y el instrumento que se utilizó fue la encuesta ya que fue dirigida a una población de 24 colaboradores de la unidad de administración de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo. Finalmente, el autor llegó a la conclusión de que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo.

Castro (2020) con el tema “Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo” menciona que el objetivo general de dicha investigación es determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo. Este trabajo es de tipo no experimental y esta investigación utilizó como instrumento el cuestionario mismo que fue aplicada a una población de 70 personas. Dicho esto, se llegó a la conclusión de que el diseño del modelo cumple con mejorar la problemática percibida referente a la gestión del talento humano y el desenvolvimiento laboral.

Zanipatin (2020) Con el Tema “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo–Educación” dice que el objetivo general de su trabajo es Analizar de qué manera influye la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo, en el ámbito del desarrollo organizacional. Este trabajo de titulación tiene una investigación de tipo transversal, la cual utilizó el instrumento del cuestionario la cual fue aplicada a una población de 30 colaboradores del servicio público administrativo. Una vez mencionado todo esto se llegó a concluir que la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo es una correlación moderada positiva y significativos en cada uno de sus factores, por lo que se concluye que el conocimiento influye significativamente en el desempeño laboral.

Ruiz, J. M., y García, P. L (2021) con el tema “Modelo de Gestión de Talento Humano y su Impacto en el Desempeño Laboral” dice que el objetivo general de su investigación es

analizar cómo la implementación de un modelo de gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los empleados en una organización del sector tecnológico. Este trabajo tiene un tipo de investigación cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, la cual utilizo la herramienta de la encuesta la cual fue aplicada a 200 empleados de la empresa. Por último, una vez mencionado esto, se llegó a concluir que este antecedente es un modelo bien estructurado y nos da un visión más claro de cómo influye el desempeño laboral en los modelos de gestión de talento humano.

Martínez, A., y López, R (2022) con el tema “La influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en el sector salud” dice que el objetivo general de su trabajo es investigar cómo las prácticas de gestión de talento humano afectan el desempeño laboral de los profesionales de la salud en hospitales públicos. Este trabajo tiene un tipo de investigación mixta, la cual es de enfoque cuantitativo y cualitativo, esta investigación el autor utilizo el instrumento del cuestionario la cual fue aplicada a 150 profesionales de la salud. Finalmente, se llegó a concluir que las prácticas de gestión de talento humano son obligatorias para el desempeño laboral en el sector de la salud.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Modelo de gestión de talento humano

2.2.1.1 Concepto

Para Yagüe (2021) Idalberto Chiavenato define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño.

La Gestión de Talento Humano es aquella que ayuda a la contratación y conservación de los empleados de la empresa, esta gestión también ayuda a captar las cualidades y capacidades que tiene cada uno de los colaboradores.

2.2.1.2 Importancia

La Gestión de Talento Humano es importante para las empresas ya que con esta podemos observar el desempeño laboral de los colaboradores, y también ayuda a ver la eficacia y eficiencia de la empresa.

2.2.1.3 Beneficios

Según Werther & Davis (2020) los beneficios de la gestión de talento humano son los siguientes:

Beneficios operativos:

- **Mejora de la eficiencia y la productividad:** La GTH optimiza los procesos de RRHH, lo que reduce costos y aumenta la eficiencia en la gestión del talento humano.
- **Mayor calidad del reclutamiento y la selección:** La GTH establece un proceso riguroso para el reclutamiento y la selección de personal, asegurando que se contraten a los candidatos más idóneos para cada puesto.
- **Desarrollo de un plan de carrera:** La GTH promueve el desarrollo profesional de los empleados, al establecer planes de carrera personalizados que les permiten alcanzar su máximo potencial.
- **Mejora del clima laboral:** La gestión fomenta un ambiente laboral positivo y motivador, lo que aumenta la satisfacción de los empleados y reduce la rotación de personal.

Beneficios individuales:

- **Mayor satisfacción laboral:** Los empleados que se sienten valorados, desarrollados y recompensados por su trabajo están más satisfechos con su trabajo, lo que mejora su calidad de vida y su bienestar general.
- **Mayor desarrollo profesional:** La GTH ofrece a los empleados oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional, lo que les permite mejorar sus habilidades y conocimientos y aumentar su empleabilidad.
- **Mejor equilibrio entre la vida laboral y personal:** Las empresas que implementan prácticas de GTH flexibles y conciliadoras pueden ayudar a sus empleados a lograr un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que reduce el estrés y aumenta su bienestar.
- **Mayor compromiso con la organización:** Los empleados que se sienten satisfechos y realizados en su trabajo están más comprometidos con la organización y son más propensos a recomendarla a otros como un buen lugar para trabajar

2.2.1.4 Componentes

Según Chamorro-Premuzic, T. (2019) los componentes de la gestión de talento humano son los siguientes:

- **Reclutamiento y selección:** Identificación y atracción de candidatos que no solo cumplen con los requisitos técnicos del puesto, sino que también encajan con la cultura organizacional y poseen el potencial para crecer dentro de la empresa.
- **Capacitación y desarrollo:** Provisión de oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades tanto técnicas como blandas. Este componente enfatiza la importancia de la adaptabilidad y el crecimiento personal en un entorno laboral cambiante.
- **Evaluación de desempeño:** Implementación de sistemas de evaluación que proporcionan retroalimentación constructiva y objetiva. Estos sistemas deben estar diseñados para alinear las evaluaciones con los objetivos estratégicos de la organización y fomentar un desempeño consistente y mejorado.
- **Compensación y beneficios:** Desarrollo de estructuras de compensación que reflejen el valor del trabajo realizado y motiven a los empleados. Esto incluye no solo salarios competitivos, sino también beneficios adicionales como bonificaciones, seguros y programas de bienestar.
- **Retención de talento:** Creación de un ambiente de trabajo atractivo que fomente la lealtad y el compromiso de los empleados. Incluye estrategias como oportunidades de avance profesional, un liderazgo inspirador y una cultura corporativa positiva.

2.2.1.5 Estrategias

Para Mello, J. A. (2021) las estrategias de la gestión de talento humano son las siguientes:

- **Reclutamiento y selección estratégico:** Desarrollar un proceso de reclutamiento y selección alineado con los objetivos estratégicos de la organización, utilizando herramientas como evaluaciones de competencias y análisis predictivos.
- **Capacitación y reclutamiento orientado hacia el futuro:** Implementar programas de capacitación y desarrollo que se enfoquen en habilidades futuras necesarias para la organización, incluyendo habilidades tecnológicas y de liderazgo.

- **Evaluación del desempeño basado en competencias:** Utilizar sistemas de evaluación del desempeño que se centren en competencias clave y resultados medibles, apoyados por retroalimentación continua y objetivos claros.
- **Planes de sucesión y gestión de carrera:** Desarrollar planes de sucesión y programas de gestión de carrera que identifiquen y preparen a empleados para roles de liderazgo futuros.
- **Uso de tecnologías avanzadas en recursos humanos:** Integrar tecnologías avanzadas y análisis de datos en la gestión de recursos humanos para mejorar la toma de decisiones y la eficiencia operativa.

2.2.2 Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral es ver como cada uno de los colaboradores de una empresa lleva su trabajo y ver la destreza que tiene en sus tareas.

Para Martin (2023), el desempeño laboral es el entorno laboral altamente competitivo y en constante evolución de hoy en día, el desempeño laboral se ha convertido en un factor crucial para el éxito tanto a nivel individual como organizacional. Las empresas reconocen cada vez más la importancia de contar con empleados altamente productivos, comprometidos y capaces de generar resultados excepcionales.

2.2.2.1 Dimensiones

Para Aguinis (2018) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Resultados o Logros:** Se refiere a la efectividad con la que un empleado lleva a cabo las actividades y tareas que están directamente relacionadas con su puesto de trabajo.
- **Comportamientos Organizacionales:** Comportamientos que contribuyen al ambiente organizacional y facilitan el logro de los objetivos organizacionales, aunque no estén directamente relacionados con las tareas del puesto.
- **Conductas Contraproducentes:** Comportamientos que perjudican o pueden perjudicar a la organización o a sus miembros.
- **Comportamientos de Adaptación:** La capacidad de adaptarse a cambios en el entorno laboral y a nuevas situaciones, incluyendo la adquisición de nuevas habilidades y la capacidad de trabajar en diferentes condiciones.

- **Comportamientos de Innovación:** La capacidad de generar nuevas y útiles ideas y soluciones dentro del contexto laboral.

2.2.2.2 Beneficios

Según Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2019) los beneficios que tiene el desempeño laboral son los siguientes:

- **Mejora de la productividad:** Un desempeño laboral efectivo incrementa la eficiencia y la productividad de los empleados. Los empleados que cumplen con sus responsabilidades de manera eficaz contribuyen significativamente a los objetivos organizacionales.
- **Satisfacción y compromiso de los empleados:** Los sistemas de gestión del desempeño que brindan retroalimentación constante y reconocimiento aumentan la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esto lleva a una mayor motivación y retención de talento.
- **Desarrollo de habilidades y competencias:** Evaluar y gestionar el desempeño ayuda a identificar áreas de mejora y necesidades de capacitación, lo que facilita el desarrollo continuo de habilidades y competencias esenciales para el crecimiento profesional y organizacional.
- **Retención de talento:** Los empleados que reciben retroalimentación positiva y ven oportunidades de crecimiento dentro de la organización tienen más probabilidades de permanecer en la empresa, lo que reduce la rotación de personal.
- **Mejora de la calidad de trabajo:** Un enfoque en el desempeño laboral permite identificar y corregir errores rápidamente, mejorando la calidad del trabajo producido y manteniendo altos estándares de calidad.
- **Toma de decisiones informadas:** Los datos de desempeño proporcionan información valiosa para la toma de decisiones en recursos humanos, como promociones, aumentos salariales y asignaciones de proyectos.
- **Mejora de la cultura organizacional:** Un buen sistema de gestión del desempeño promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua, donde los empleados están comprometidos con el crecimiento personal y organizacional.

2.2.3 Reseña Histórica

La hoy conformada empresa INTERMEDIKAL, fue formada inicialmente el 27 de abril del 2021 en la ciudad de Loja, esta empresa empieza su proceso de formalización después de haber estado bastante tiempo en el mercado vendiendo productos farmacológicos en una forma informal. Esta empresa está formada por dos familias, familia Méndez Vega y familia Vega Rojas, está formada por dos familias con participación de porcentajes iguales y capitales iguales, y se formaliza por las dificultades que se iban presentando en la comercialización.

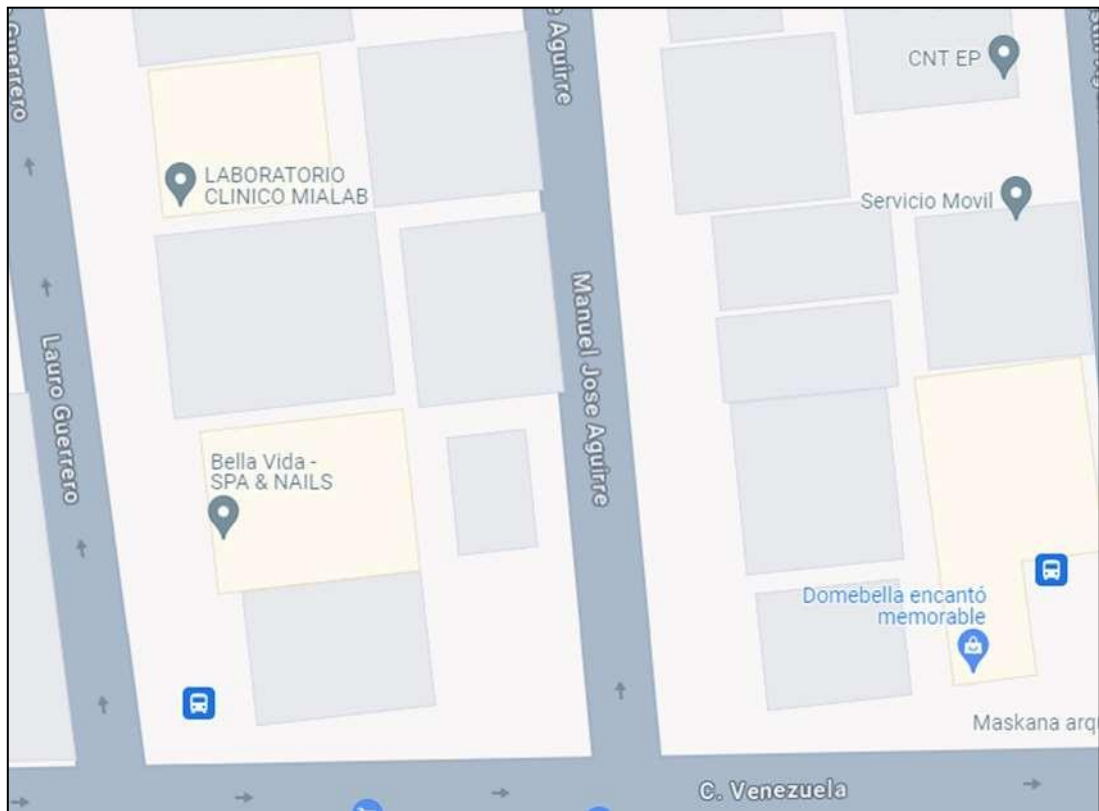
Su facturación era bastante baja mensualmente entonces la empresa no estaba obligada a formalizarse, pero con el pasar de los tiempos la empresa fue captando mayor cantidad de clientes, captando mejor mercado a tal punto que la empresa está haciendo sus despachos y ventas a nivel nacional. Ya con el tiempo se formalizó como una Sociedad de Hecho donde estuvo trabajando aproximadamente 1 año como sociedad, pero la empresa seguía creciendo y por ende había que ir reformando muchas situaciones internas, dicho esto los socios de la INTERMEDIKAL se vieron obligados a formalizar más la empresa convirtiéndola en una (S.A.S.).

Actualmente INTERMEDIKAL ya está constituida como una Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S.) la cual está regulada por la Superintendencia de Compañías, cuenta también con los permisos de funcionamiento los cuales están regulados al Arcsa. INTERMEDIKAL hoy en día cuenta con bodegas en la ciudad de Loja y Quito las cuales permiten la distribución de los productos a nivel nacional.

2.2.3.1 Ubicación Geográfica

Su sede principal está ubicada en la provincia de Loja en el cantón de Loja en las calles Manuel José Aguirre y Venezuela, al frente de CNT.

Gráfico 1 Ubicación Geográfica



Fuente: Google Maps

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Método de Investigación

Godfrey-Smith (2020), el método hipotético-deductivo es una estrategia central en la investigación científica que involucra la formulación de hipótesis basadas en observaciones previas y la deducción de consecuencias que pueden ser probadas experimentalmente. Este método permite a los científicos validar o refutar hipótesis mediante la recolección de datos y el análisis riguroso, facilitando así el avance sistemático del conocimiento.

Pasos del método:

- **Observación:** Se recopiló la información necesaria de la gestión de talento humano y el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.
- **Formulación de Hipótesis:** En esta etapa, se formularon dos hipótesis que ayudarán a explicar el fenómeno del estudio.
- **Deducción de consecuencias:** Por medio de las encuestas se probarán las dos hipótesis que fueron planteadas.
- **Contrastación:** Se comprobarán las hipótesis planteadas a través del estudio que va a ser realizado.
- **Refutación o verificación:** Se negará o confirmará la hipótesis planteada.

3.1.1 Tipo de Investigación

Documental

Para Pérez (2021) La investigación documental es un tipo de investigación que se basa en la recopilación, análisis e interpretación de datos provenientes de documentos existentes, como libros, artículos, informes y otros tipos de publicaciones. Este tipo de investigación se centra en la revisión y estudio de fuentes secundarias para obtener información relevante sobre un tema específico.

Se recolecto información de encuestas a todos los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

Descriptiva

Será de carácter descriptivo ya que permitió tener una visión más clara de cómo la gestión de talento puede influir en el desempeño laboral de la empresa

“INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja, apoyándose en tablas que permitan la comprensión de esta.

3.1.2 Diseño de Investigación

No experimental

La investigación fue de diseño no experimental ya que el fenómeno no será manipulado.

3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

Técnica (encuesta)

La técnica que se aplicó en esta investigación es la encuesta la cual fue aplicada a los colaboradores de la empresa para conocer su opinión sobre las decisiones que fueron tomadas.

Instrumento (cuestionario de la encuesta)

El instrumento que se aplicó en esta investigación es el cuestionario de encuesta la cual permitió conocer la opinión de los colaboradores de la empresa.

3.3 Población de estudio y tamaño de muestra

Población

En esta investigación se trabajó con una población de 11 colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL”

3.4 Formulación de la hipótesis

H₁: La Gestión de Talento Humano influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

H₀: La Gestión de Talento Humano no influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL S.A.S” de la ciudad de Loja.

3.5 Métodos de análisis y procesamiento de datos

Se utilizó el método chi cuadrado para la comprobación de las hipótesis y la herramienta SPSS para la formulación de las hipótesis.

3.6 Verificación del supuesto de normalidad de datos

Tabla 1 Prueba de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | |
|--|--------------|----|------|
| | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| ¿Considera usted que al implementar la gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? | ,822 | 11 | ,018 |
| ¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? | ,799 | 11 | ,009 |
| a. Corrección de significación de lilliefors | | | |

Fuente: Resultado del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Como $n < 50$ se utilizó Shapiro-Wilk para lograr una normalidad de datos en las encuestas realizadas. Mediante la aplicación de la presente prueba se finiquitó que estas son pruebas paramétricas, y permiten realizar la prueba del chi-cuadrado para encontrar la relación entre las variables establecidas.

3.7 Análisis de confiabilidad

Tabla 2 Alfa de Cronbach

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 11 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 11 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Tabla 3 Análisis Estadístico

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,960 | 13 |

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

El coeficiente Alfa de Cronbach de 0.960 obtenido para los 13 elementos indica una alta fiabilidad interna. Esto significa que los elementos están correlacionados entre sí, lo que refuerza la consistencia interna de la prueba aplicada.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

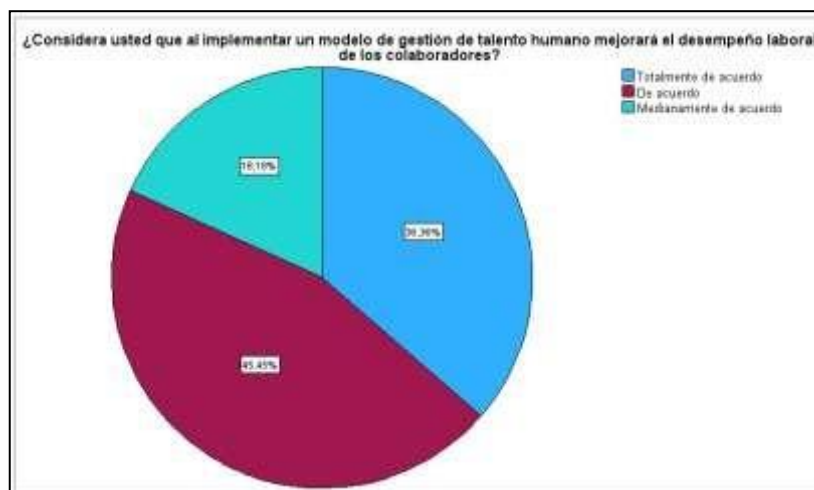
Tabla 4 Implementación de la gestión de TH

| ¿Considera usted que al implementar un modelo de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? | | | | | |
|--|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente de acuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 36,4 |
| | De acuerdo | 5 | 45,5 | 45,5 | 81,8 |
| | Medianamente de acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 2 Implementación de la gestión de TH



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas hacia los colaboradores de INTERMEDIKAL muestra que el 45,5% de los colaboradores están de acuerdo que al implementar la gestión de talento humano mejorara el desempeño laboral dentro de la empresa, mientras que el 36,4% está totalmente de acuerdo y el 18,2% está medianamente de acuerdo, dando un total del 100%.

En conjunto, esto significa que el 100% de los colaboradores encuestados creen que la implementación de la gestión de talento humano tendría un impacto positivo en el desempeño laboral dentro de la empresa.

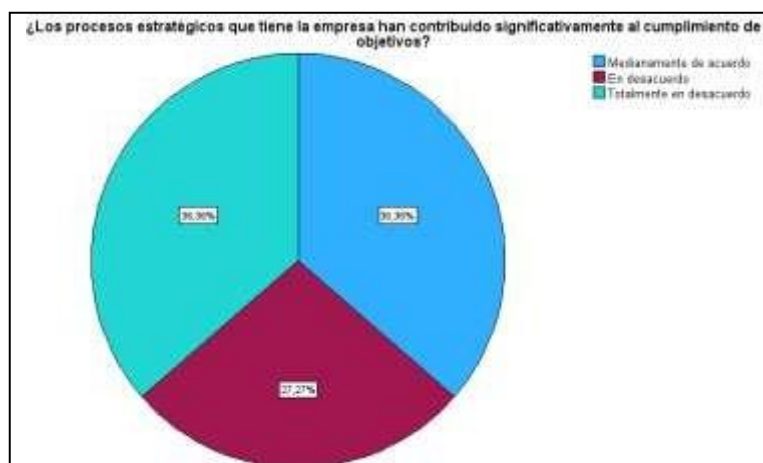
Tabla 5 Cumplimiento de objetivos

| ¿Los procesos estratégicos que tiene la empresa han contribuido significativamente al cumplimiento de objetivos? | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medianamente de acuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 36,4 |
| | En desacuerdo | 3 | 27,3 | 27,3 | 63,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 3 Cumplimiento de objetivos



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Se puede deducir que del 100% de los colaboradores un 36,4% están medianamente de acuerdo de que los procesos estratégicos que tiene la empresa han contribuido significativamente al cumplimiento de objetivos, al igual que el otro 36,4% están en totalmente desacuerdo, mientras que el 27,3% restante de colaboradores de la empresa están en desacuerdo sobre que los procesos estratégicos que tiene la empresa han contribuido significativamente al cumplimiento de objetivos, dando un total del 100%.

En resumen, el 63,7% de los colaboradores (sumando los que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) no creen que los procesos estratégicos de la empresa han contribuido significativamente al cumplimiento de objetivos, mientras que el 36,4% tiene una opinión más neutral, estando medianamente de acuerdo.

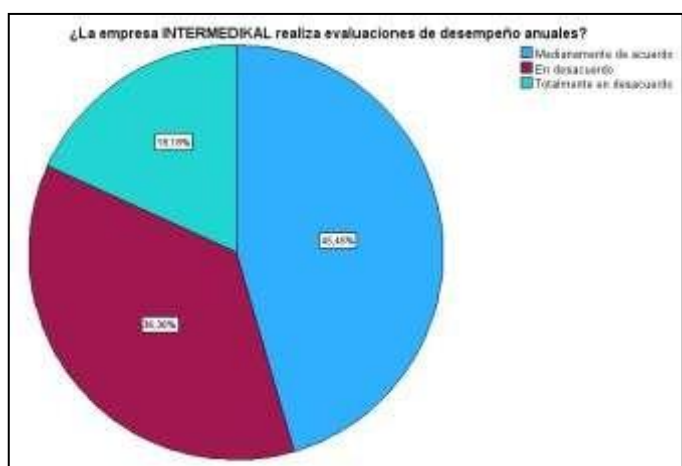
Tabla 6 Evaluaciones de desempeño anuales

| ¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Medianamente de acuerdo | 5 | 45,5 | 45,5 | 45,5 |
| | En desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 81,8 |
| | Totalmente en desacuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| Total | | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 4 Evaluaciones de desempeño anuales



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Se puede derivar que del 100% de encuestados solamente un 45,5% de colaboradores están medianamente de acuerdo sobre que la empresa realiza evaluaciones de desempeño anuales, mientras que un 36,4% están en desacuerdo y un 18,2% están en totalmente en desacuerdo, dando un total del 100% de encuestados.

Por último, se puede deducir que existe una percepción predominante de que INTERMEDIKAL no realiza evaluaciones de desempeño anuales de manera efectiva o visible. Esto sugiere la necesidad de revisar el proceso de evaluación de desempeño, mejorar su implementación y comunicación para asegurar que todos los empleados estén al tanto y se beneficien de estas evaluaciones.

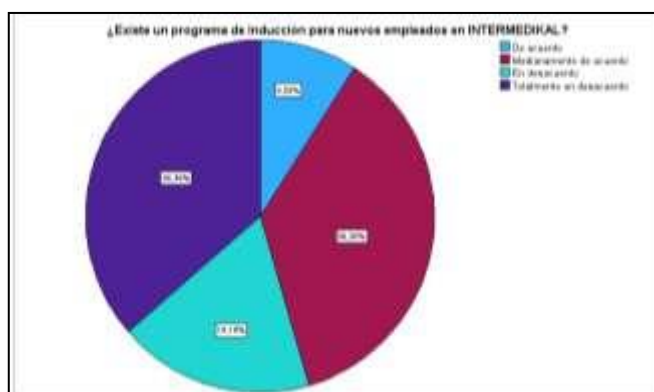
Tabla 7 Programa de inducción

| ¿Existe un programa de inducción para nuevos empleados en INTERMEDIKAL? | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medianamente de acuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 45,5 |
| | En desacuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 63,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| Total | | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 5 Programa de inducción



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Se puede deducir que del 100% de encuestados de la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja, un 36,4% de colaboradores están medianamente de acuerdo de que existe un programa de inducción para nuevos colaboradores. Mientras que el otro 36,4% están en totalmente en desacuerdo de que existe el programa de inducción, finalmente el 18,2% de colaborados están en desacuerdo y el 9,1% están de acuerdo. Danto todo esto un 100% de encuestados.

Esto quiere decir que hay una falta de consenso significativo sobre la presencia y efectividad del programa de inducción en la empresa. La mayoría de los encuestados representando un 54.6% no están de acuerdo o están totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que, si bien hay algunos colaboradores que reconocen la existencia del programa de inducción, una porción considerable de la fuerza laboral no está consciente de él o no percibe su efectividad. Este hallazgo subraya la necesidad de revisar y posiblemente mejorar la

comunicación, implementación y visibilidad del programa de inducción para nuevos colaboradores en INTERMEDIKAL.

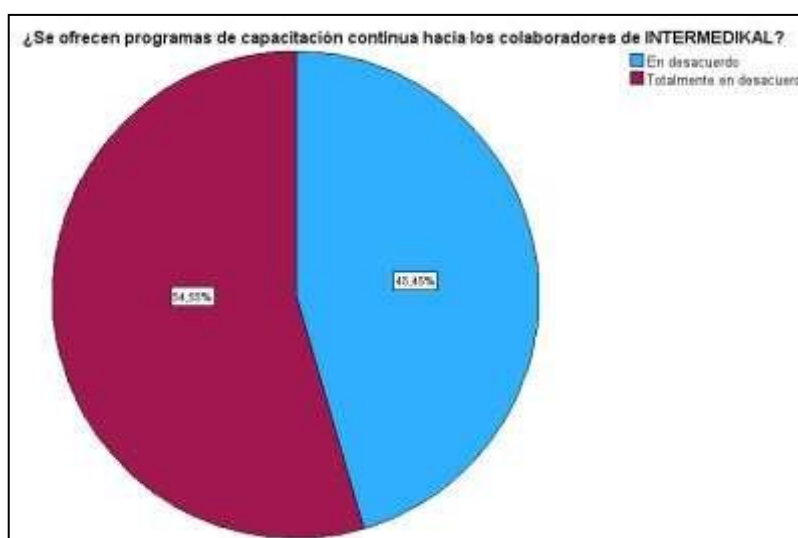
Tabla 8 Programas de capacitación

| ¿Se ofrecen programas de capacitación continua hacia los colaboradores de INTERMEDIKAL? | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 5 | 45,5 | 45,5 | 45,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 6 | 54,5 | 54,5 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 6 Programas de Capacitación



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Una vez analizado los datos del 100% de encuestados de la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja, se puede deducir que el 54,5% de colaboradores están en totalmente en desacuerdo de que se ofrecen programas de capacitación continua hacia los mismos colaboradores de la empresa, mientras que el 45,5% restante están en desacuerdo de que existen los programas de capacitación continua.

En resumen, los resultados indican que una amplia mayoría de colaboradores (100%) no perciben que la empresa ofrezca programas de capacitación continua. Dando como deducción principal la necesidad urgente de revisar y mejorar los programas de capacitación continua en INTERMEDIKAL, asegurando tanto su existencia como su efectividad y visibilidad entre todos los colaboradores.

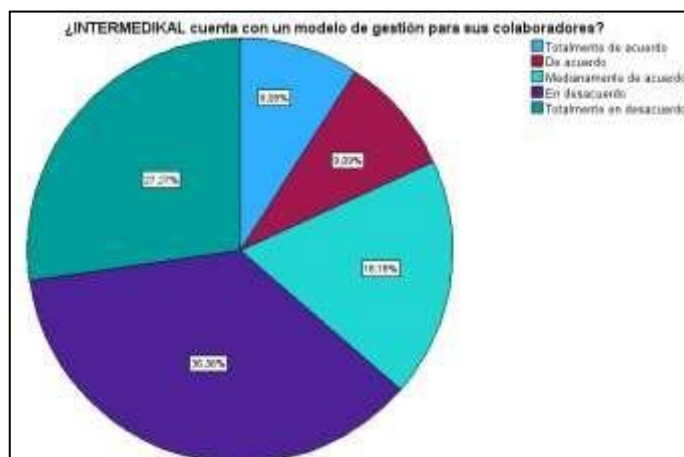
Tabla 9 Gestión de TH

| ¿INTERMEDIKAL cuenta con un modelo de gestión para sus colaboradores? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | De acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 18,2 |
| | Medianamente de acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 36,4 |
| | En desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 72,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 3 | 27,3 | 27,3 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 7 Gestión de TH



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Una vez recopiladas todas las encuestas se pudo deducir que del 100% de colaboradores solo un 36,4% están en desacuerdo de que INTERMEDIKAL cuenta con la gestión, por otro lado, el 27,3% están totalmente en desacuerdo, el 18,2% están medianamente de acuerdo y por último el 9,1% están de acuerdo al igual que el otro 9,1% de colaboradores los cuales están totalmente de acuerdo de que INTERMEDIKAL cuenta con un modelo de gestión para sus colaboradores.

En resumen, se puede deducir que hay una percepción predominante de falta de la gestión clara y reconocido en INTERMEDIKAL, lo que sugiere una necesidad de revisar, comunicar y posiblemente mejorar la gestión existente para asegurar que sea efectivo y conocido por todos los colaboradores.

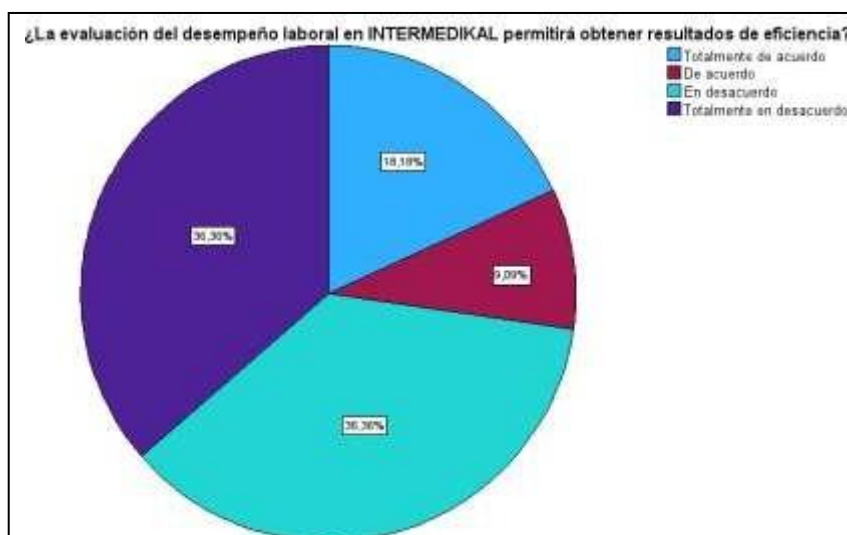
Tabla 10 Obtención de resultados

| ¿La evaluación del desempeño laboral en INTERMEDIKAL permitirá obtener resultados de eficiencia? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 18,2 |
| | De acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 27,3 |
| | En desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 63,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 8 Obtención de resultados



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos, se pudo concluir que un 36,4% de la población están totalmente en desacuerdo en que el desempeño laboral de la empresa ha sido eficaz en la obtención de resultados al igual que el otro 36,4% ya que ellos están en desacuerdo, mientras que un 18,2% están en totalmente de acuerdo y un 9,1% está de acuerdo de que el desempeño laboral de la empresa ha sido eficaz en la obtención de resultados.

En resumen, la mayoría de los empleados tiene una percepción negativa sobre la eficacia del desempeño laboral en la empresa, sugiriendo que existen áreas significativas que requieren mejoras para alcanzar los resultados esperados.

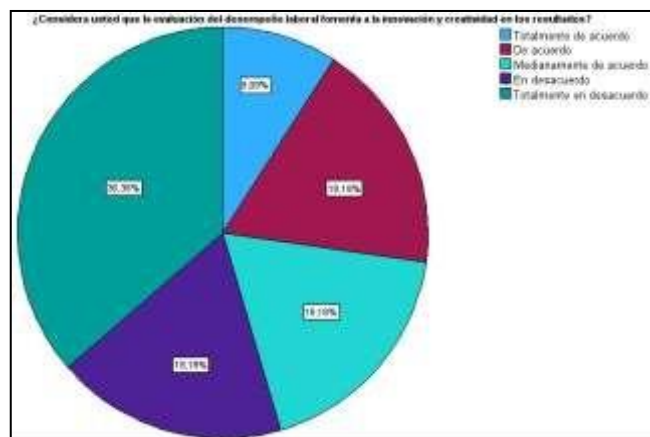
Tabla 11 Innovación y creatividad

| ¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral fomenta a la innovación y creatividad en los resultados? | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente de acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | De acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 27,3 |
| | Medianamente de acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 45,5 |
| | En desacuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 63,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 9 Innovación y creatividad



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Los datos revelan que existe un 36,4% de los colaboradores que están en totalmente en desacuerdo de que el desempeño laboral de la empresa ha fomentado la innovación y creatividad en los resultados obtenidos, mientras que existe un 18,2% en desacuerdo, un 18,2% medianamente de acuerdo, un 18,2% que están de acuerdo y un 9,1% de colaboradores que están totalmente de acuerdo.

Como resultados nos muestra que, aunque existe una porción de empleados que reconoce esfuerzos en innovación y creatividad, la mayoría de los colaboradores no percibe que el desempeño laboral en INTERMEDIKAL esté fomentando suficientemente estas áreas, indicando la necesidad de enfocarse más en estrategias que promuevan la innovación y la creatividad dentro de la empresa.

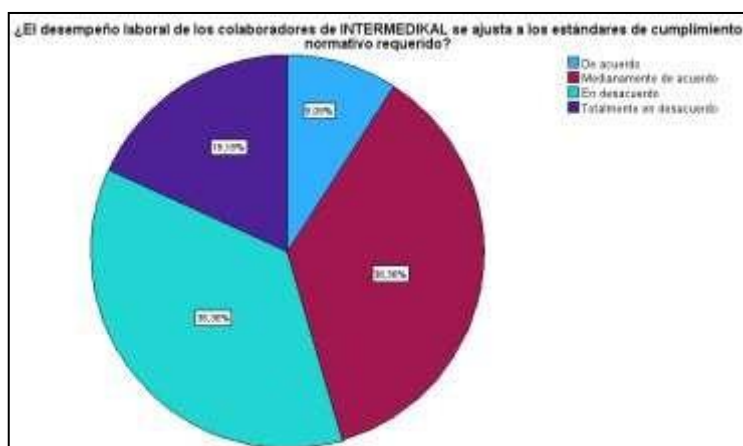
Tabla 12 Cumplimiento Normativo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Medianamente de acuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 45,5 |
| | En desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 81,8 |
| | Totalmente en desacuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 10 Cumplimiento normativo



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Una vez ya obtenido los datos de la encuesta, se puede concluir que solo el 36,4% de los colaboradores están medianamente de acuerdo de que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa se ajusta a los cumplimientos normativos que requiere la empresa al igual que el otro 36,4% que ellos están en desacuerdo de que se ajustan a los estándares requeridos, mientras que el 18,2% están totalmente en desacuerdo y el 9,1% están de acuerdo acerca de estos estándares requeridos.

En resumen, es imperativo que tomemos medidas inmediatas y efectivas para alinear el desempeño laboral con los estándares normativos. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia operativa, sino que también reforzará la confianza y satisfacción de nuestros colaboradores.

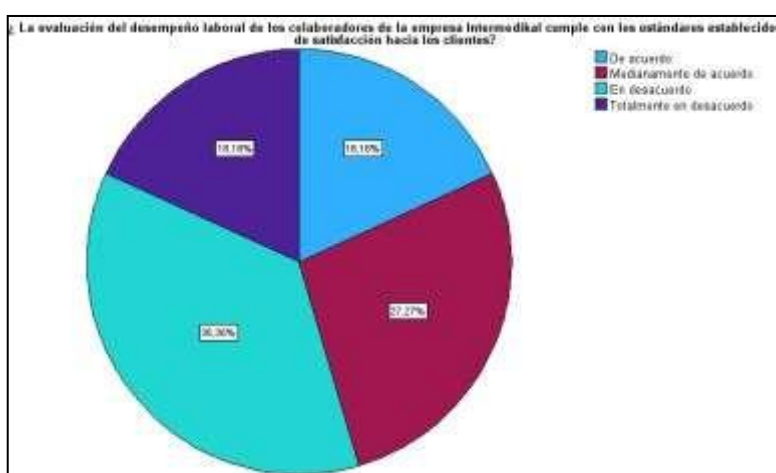
Tabla 13 Satisfacción hacia los clientes

| ¿ La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Intermedikal cumple con los estándares establecidos de satisfacción hacia los clientes? | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De acuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 18,2 |
| | Medianamente de acuerdo | 3 | 27,3 | 27,3 | 45,5 |
| | En desacuerdo | 4 | 36,4 | 36,4 | 81,8 |
| | Totalmente en desacuerdo | 2 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| Total | | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Gráfico 11 Satisfacción hacia los clientes



Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Análisis e interpretación: Se puede persuadir que el 36,4% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo de la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores cumple con los estándares establecidos de satisfacción hacia los clientes, mientras que el 27,3% de colaboradores están medianamente de acuerdo, el 18,2% vuelta están de acuerdo y finalmente el otro 18,2% de colaboradores están totalmente en desacuerdo acerca de esta pregunta encuestada.

En conclusión, Es crucial que tomemos medidas decisivas para mejorar la alineación entre nuestro desempeño laboral y los estándares de satisfacción del cliente. Al hacerlo, no solo mejoraremos la percepción interna de nuestros colaboradores, sino que también fortaleceremos nuestra capacidad para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.

4.2 Discusión de resultados

Una vez realizada la interpretación de los resultados, se deduce que la gestión de talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja. Esta conclusión se sustenta en el estudio de Castro (2020), titulado “La gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo”. El objetivo general de dicha investigación fue determinar un modelo de gestión del talento humano que mejorara el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo.

El trabajo de Castro es de tipo no experimental y utilizó como instrumento un cuestionario, aplicado a una población de 70 personas. Los hallazgos de esta investigación demostraron que el diseño del modelo de gestión de talento humano propuesto contribuyó a solucionar los problemas percibidos en la gestión del talento humano y mejoró el desempeño laboral.

4.3 Comprobación de Hipótesis

H₁: La Gestión de Talento Humano influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

H₀: La Gestión de Talento Humano no influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL S.A.S” de la ciudad de Loja.

Para realizar la comprobación de hipótesis, se utilizó dos variables, tanto dependiente como independiente en la que se utilizó dos preguntas con sus respectivas respuestas.

¿Considera usted que al implementar la gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? En una escala en la que cada opción equivale a 1. = Totalmente de acuerdo, 2. = De acuerdo, 3. = Medianamente de acuerdo, 4. = En desacuerdo, 5. = Totalmente en desacuerdo.

¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? En una escala en la que cada opción equivale a 1. = Totalmente de acuerdo, 2. = De acuerdo, 3. = Medianamente de acuerdo, 4. = En desacuerdo, 5. = Totalmente en desacuerdo.

Tabla 14 Tabla de contingencia

| Tabla cruzada ¿Considera usted que al implementar un la le gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? ¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? | | | | | |
|--|-------------------------|---|---------------|--------------------------|-------|
| Recuento | | ¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? | | | Total |
| | | Medianamente de acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | |
| ¿Considera usted que al implementar un modelo de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? | Totalmente de acuerdo | 4 | 0 | 0 | 4 |
| | De acuerdo | 1 | 4 | 0 | 5 |
| | Medianamente de acuerdo | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Total | | 5 | 4 | 2 | 11 |

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

En la siguiente tabla se puede apreciar que la tabla de contingencia se utilizó la variable tanto dependiente como independiente.

Tabla 15 Tabla de Chi-cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 18,040 ^a | 4 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 17,792 | 4 | ,001 |
| Asociación lineal por lineal | 8,539 | 1 | ,003 |
| N de casos válidos | 11 | | |

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

Elaborado por: Méndez (2024)

Se utilizó el método del chi-cuadrado para la comprobación de la hipótesis. Dado que el valor obtenido (0.003) es menor que el nivel de significación (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual establece que la Gestión de Talento Humano influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se pudo concluir que la implementación de la gestión de talento humano está estrechamente relacionada con la mejora del desempeño laboral en la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja. Este modelo ha permitido optimizar la selección, capacitación, y desarrollo de los colaboradores, resultando en un equipo de trabajo más competente y motivado.

Como resultado la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja, ha revelado áreas específicas para la mejora. Se ha identificado que el modelo de gestión presenta debilidades en ciertos aspectos, como la selección y reclutamiento de personal, y también se han detectado deficiencias en la capacitación y desarrollo continuo de los colaboradores.

En resumen, la fundamentación teórica la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja, ha demostrado que una gestión del talento humano bien estructurada, que abarca desde la selección hasta el desarrollo y la evaluación continua, es crucial para mejorar el rendimiento laboral.

Para finalizar, se ha concluido que la propuesta de estrategias de gestión de talento humano es fundamental para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa INTERMEDIKAL en la ciudad de Loja. Estas estrategias están diseñadas para realizar un análisis más detallado de las necesidades y desafíos actuales con la finalidad de implementar programas de capacitación continua, el establecimiento de sistemas de evaluación del desempeño más efectivos y la creación de un entorno de trabajo que fomente la motivación y el compromiso.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja diseñar y mantener la gestión de talento humano actualizado con las últimas tendencias y mejores prácticas de la organización.

Una vez analizado que en la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja no existe una selección y reclutamiento adecuado de personal, se recomienda Implementar técnicas y herramientas más efectivas para asegurar la contratación de personal adecuado. Esto podría incluir la actualización de los criterios de selección.

Se recomienda seguir investigando términos que se relacionen con las variables de la gestión de talento humano y desempeño laboral, con la finalidad de fortalecer el área operativa de la empresa INTERMEDIKAL de la ciudad de Loja.

Se recomienda implementar estrategias de gestión de talento humano con la finalidad de fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores y así lograr un ambiente positivo, oportunidades de crecimiento y una comunicación transparente.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

| <p>Tema: Proponer estrategias de gestión de talento humano que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.</p> | | | | |
|--|---|---|------------------|-----------------|
| <p>Objetivo: Mejorar el desempeño laboral de la empresa mediante programas de capacitación y mejorando los procesos de selección y reclutamiento, con el fin de incrementar la satisfacción y retención del personal.</p> | | | | |
| <p>Introducción: Al implementar estas estrategias, se espera no solo optimizar el desempeño laboral tanto a nivel individual como colectivo, sino también aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esto contribuirá a reducir la rotación de personal y a fortalecer la imagen de la empresa, dichas estrategias serán implementadas en el tiempo de 1 año.</p> | | | | |
| <p>Resumen:</p> | | | | |
| Estrategias | Responsable | Beneficiario | Tiempo | Presupuesto |
| <p>1.Capacitación continua (upskilling). Son herramientas que hoy en día se deben utilizar en las empresas con el fin de tener participación y retención de los colaboradores de la organización.</p> | <p>Gerente general (José Luis Vega Elizalde) – Capacitador externo.</p> | <p>Colaboradores empresa de a “INTERMEDIKAL”.</p> | <p>Semestral</p> | <p>\$860.00</p> |
| <p>2.Sistema de gestión de desempeño. Técnicas que hoy en día utilizan las organizaciones con el fin de evaluar, planificar y monitorear el trabajo de los colaboradores de la empresa, con esto se</p> | <p>Departamento de talento humano</p> | <p>Miembros de la empresa</p> | <p>Anual</p> | <p>\$580.00</p> |

| | | | | |
|---|--|------------------------------|------------|-----------|
| podrá ver el desempeño laboral que tiene cada colaborador en el área que este trabajando. | | | | |
| 3.Comunicación efectiva. Capacidad de transmitir una comunicación clara y efectiva entre todos los colaboradores de la empresa, desarrollando planes de comunicación y comunicación corporativa. | Gerente general (José Luis Vega Elizalde) – Consultores externos. | Colaboradores de la empresa | Trimestral | \$430.00 |
| 4.Paquete de compensación. Ofrecer salarios y beneficios adicionales a los colaboradores para que tengan un mayor desempeño laboral. | Gerente general (José Luis Vega Elizalde) – Consultor financiero externo | Colaboradores de la empresa | trimestral | \$400.00 |
| 5.Programa de reconocimiento mensual al mejor empleado. Reconocimientos y recompensas económicas hacia el mejor colaborador por destacarse en sus actividades diarias. | Gerente general (José Luis Vega Elizalde) | Colaborador destacado | Cada mes | \$1200.00 |
| 6.Oportunidades de crecimiento profesional. Técnica de oportunidad de crecimiento laboral dentro de la empresa | Gerente general (José Luis Vega Elizalde) – | Colaboradores de la empresa. | Anual | |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|--|
| hacia todos los colaboradores de la organización. | Departamento de talento Humano | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|--|

Presupuesto Total

Tabla 16 Presupuesto Total

| ESTRATEGIA | VALOR |
|--|------------------|
| Capacitación continua (upskilling). | \$860.00 |
| Sistema de gestión de desempeño | \$580.00 |
| Comunicación efectiva | \$430.00 |
| Paquete de compensación | \$400.00 |
| Programa de reconocimiento mensual al mejor empleado | \$1200.00 |
| TOTAL | \$3470.00 |

Fuente: Propia

Elaborado por: Méndez (2024)

Tabla 17 Cronograma de la propuesta

| ESTRATEGIA | TIEMPO (MESES) | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| | 1S | 2S | 3S | 4S | 5S | 6S | 7S | 8S | 9S | 10S | 11S | 12S |
| Programas de capacitación empresarial | | | | | | | | | | | | |
| Evaluaciones de desempeño laboral | | | | | | | | | | | | |
| Programas de Bienestar | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de liderazgo | | | | | | | | | | | | |
| Comunicación Efectiva | | | | | | | | | | | | |
| Encuesta de clima laboral | | | | | | | | | | | | |
| Incremento de la motivación y la moral | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Propia

Elaborado por: Méndez (2024)

Resultado de la propuesta

- Lograr un desarrollo de competencias que facilite el desarrollo continuo de habilidades y competencias tanto técnicas como blandas entre los colaboradores, preparándolos mejor para enfrentar desafíos y oportunidades futuras.
- Alcanzar un clima laboral positivo promoviendo un ambiente de trabajo efectivo y motivador.
- Mejorar del desempeño laboral con las estrategias propuestas sobre el modelo efectivo de gestión de talento humano que permita alinear las capacidades y habilidades de los colaboradores.
- Fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo y que la empresa pueda aprovechar nuevas oportunidades.

VII REFERENCIAS

- Aguinis, H. (2018). *Performance Management: Changing Behavior that Drives Organizational Effectiveness* (4th ed.). Chicago Business Press.
- Campbell, J. P. (2019). *Performance Management: Changing Behavior that Drives Organizational Effectiveness*. Jossey-Bass
- Castro, K. (Mayo de 2020). *Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59864/Castro_MKO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chamorro-Premuzic, T. (2019). *The Talent Delusion: Why Data, Not Intuition, Is the Key to Unlocking Human Potential*. Piatkus
- Espinoza , K. (2021). *Repositorio de la Universidad Continental*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRH_GO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf
- Figuroa, J. (2018). *Gestión estratégica del talento humano*. Editorial Académica.
- Gallup. (07 de febrero de 2023). *Ante este hallazgo, Gallup segmentó a los empleados de una compañía en tres grupos*. Obtenido de abcom: <https://www.abcomunicaciones.com/2023/02/07/el-15-de-los-empleados-estan-comprometidos-con-su-empresa/>
- García, M. J. (2019) *Gestión del talento humano: Estrategias y mejores prácticas para el éxito organizacional*. Editorial Empresa Eficaz.
- Godfrey-Smith, P. (2020). *Theory and Reality: An Introduction to the Philosophy of Science*. University of Chicago Press.
- Martin, D. (10 de Julio de 2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. Obtenido de OpenHR: <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Martínez, A., & López, R. (2022). La influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en el sector salud. *Revista de Administración y Gestión de Salud*, 10(2), 87-105.

- Mello, J. A. (2021). *Strategic Human Resource Management* (4th ed.). Cengage Learning.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2019). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson.
- Pérez, L. F. (2019). *El impacto del desempeño laboral en la efectividad organizacional*. Editorial Productividad.
- Pérez, R. (2021). *Métodos de investigación documental: Teoría y práctica*. Editorial Académica.
- Ruiz, J. M., & García, P. L. (2021). Modelo de gestión de talento humano y su impacto en el desempeño laboral. *Revista de Gestión y Desarrollo Organizacional*, 12(3), 45-62.
- Ulrich, D. (2018). *Victory Through Organization: Why the War for Talent is Failing Your Company and What You Can Do About It*. McGraw-Hill Education.
- Werther, W. B., & Davis, H. R. (2020). *Administración de personal y recursos humanos*. 12a edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Yagüe, A. S. (17 de febrero de 2021). *¿Qué es la gestión del talento humano y para qué sirve?* Obtenido de Deusto Formacion : <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve>
- Zanipatin, A. S. (2020). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31763/1/083%20GTH.pdf>

VIII ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LA EMPRESA “INTERMEDIKAL” DE LA CIUDAD DE LOJA

El siguiente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa “Intermedikal” de la ciudad de Loja. Para su completa tranquilidad el siguiente cuestionario es absolutamente anónimo.

Indicaciones:

- La encuesta es anónima y sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad
- Por favor, responda todas las preguntas de la manera más honesta posible.
- La encuesta no debería tomar más de 15 minutos en completarse.

Marque con una X su respuesta de acuerdo con la siguiente escala de Likert.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Medianamente de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|-------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE:

EDAD:

SEXO:

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| ¿Considera usted que al implementar la gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores? | | | | | |
| ¿Los procesos estratégicos que tiene la empresa han contribuido significativamente al cumplimiento de objetivos? | | | | | |
| ¿La empresa INTERMEDIKAL realiza evaluaciones de desempeño anuales? | | | | | |
| ¿Existe un programa de inducción para nuevos empleados en INTERMEDIKAL? | | | | | |
| ¿Se ofrecen programas de capacitación continua hacia los colaboradores de INTERMEDIKAL? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| ¿INTERMEDIKAL cuenta con un modelo de gestión para sus colaboradores? | | | | | |
| ¿La evaluación del desempeño laboral en INTERMEDIKAL permitirá obtener resultados de eficiencia? | | | | | |
| ¿Considera usted que la evaluación del desempeño laboral fomenta a la innovación y creatividad en los resultados? | | | | | |
| ¿El desempeño laboral de los colaboradores de INTERMEDIKAL se ajusta a los estándares de cumplimiento normativo requerido? | | | | | |
| ¿La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Intermedikal cumple con los estándares establecidos de satisfacción hacia los clientes? | | | | | |

| Formulación del problema | Objetivo General | Hipótesis General |
|---|--|--|
| <p>¿Cómo la Gestión de Talento Humano influye en el Desempeño Laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja?</p> | <p>Determinar cómo la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de la Empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja</p> | <p>La gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.</p> |
| Problemas derivados | Objetivos Específicos | |
| <p>¿Para qué diagnosticar la actual gestión de talento humano y desempeño laboral dentro de la empresa? ¿Cómo fundamentar teóricamente la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa “INTERMEDIKAL”?</p> <p>¿Con que finalidad proponer estrategias de gestión de talento humano que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja?</p> | <p>Diagnosticar la actual gestión de talento humano y el desempeño laboral dentro de la empresa. Fundamentar teóricamente el modelo de gestión de talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” Proponer estrategias de gestión de talento humano que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “INTERMEDIKAL” de la ciudad de Loja.</p> | |

Fuente: Propia

Elaborado por: Méndez (2024)

| Concepto | Categoría | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
|--|----------------------------|---|---|
| Según Johnson y Smith (2020), la gestión del talento humano se define como "el proceso estratégico de adquisición, desarrollo y retención de empleados clave para mejorar el rendimiento organizacional y garantizar el logro de los objetivos empresariales". | Proceso Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del empleado. • Cumplimiento de objetivos. • Índice de satisfacción laboral | <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de la encuesta</p> |
| | Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Efectividad | |
| | Rendimiento Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Satisfacción del empleado • Calidad de trabajo | |

Fuente: Propia

Elaborado por: Méndez (2024)

| Concepto | Categoría | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
|---|------------------|--|---|
| De acuerdo con Martínez y Sánchez (2020), el desempeño laboral se puede definir como "el conjunto de acciones, comportamientos y resultados que un empleado exhibe en el contexto de su trabajo, en relación con los estándares y expectativas establecidos por la organización". | Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Innovación y creatividad | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p> |
| | Estándares | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Cumplimiento normativo • Satisfacción de clientes | |
| | Expectativas | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de empleados • Evaluación de empleados • Cumplimiento de objetivos estratégicos | |

Fuente: Propia
Elaborado por: Méndez (2024)