



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

TÍTULO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA FONSECA, CIUDAD DE RIOBAMBA,
2018.

*PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL*

AUTOR

EDISON JAVIER SHILQUIGUA GUAMÁN

TUTOR

ING. RENE BASANTES A. PhD.

RIOBAMBA - ECUADOR

AÑO

2020

INFORME DEL TUTOR

En mi carácter de tutor de tutor de trabajo de grado presentado por el ciudadano SHILQUIGUA GUAMAN EDISON JAVIER, con C.I. 060501856-3, para optar al título de INGENIERO COMERCIAL. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y privada y evaluaciones por parte del tribunal correspondiente que se designe y con los requisitos y méritos suficientes para su aprobación.



Ing. René Basantes A. PhD.
Tutor



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

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA FONSECA, CIUDAD DE RIOBAMBA, 2018.

Tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero Comercial: Gestión Micro y Pequeñas Empresas, aprobado por el tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo, y ratificando con sus firmas.

HOJA DE CALIFICACIONES DEL TRIBUNAL DEL TRABAJO ESCRITO

Ing. Rene Basantes A. PhD. 9.5

TUTOR

CALIFICACIÓN


Ing. Rene Basantes A. PhD.
Tutor

Ing. Alexander Vinueza PhD. 9.5

MIEMBRO N°1

CALIFICACIÓN


Ing. Alexander Vinueza J.MDE, PhD.
DOCENTE MIEMBRO

Ing. Patricia Chiriboga Mgs. 9.5

MIEMBRO N°2

CALIFICACIÓN


Ing. Patricia Chiriboga Mgs.
DOCENTE MIEMBRO

CALIFICACIÓN: 9.5 / 10

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Edison Javier Shilquigua Guamán con C.I. 060579882-6, soy el responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el siguiente trabajo, y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo, por la presente autorizo hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académico o de investigación.

SHILQUIGUA GUAMÁN EDISON JAVIER



C.I. 060501856-3

DEDICATORIA

A mis queridos padres Julio y Ercilia, por el apoyo incondicional, en especial a mi madre por siempre creer en mí y estar ahí conmigo en mi vida cotidiana y de formación profesional.

A mis queridos hermanos Inés, Rosa, Héctor, Darío y Mishel y mis cuñados/as por todo el apoyo, y por haber siempre confiando en mi para alcanzar mis sueños.

A una persona muy especial Geomara que siempre me apoyo y confió en mi para alcanzar este logro en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todo a Dios por regalarme un día más de vida, con salud y bienestar para alcanzar unos de mis más grandes sueños y a mi querida familia por ser la guía y soporte para perseguir y conseguir este sueño.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por permitirme formar parte de ella, por abrirme sus puertas y poder formarme como un profesional.

Y finalmente a mi tutor Ing. Rene Basantes PhD. por su apoyo y su aporte académico para llegar a la culminación de este proyecto de investigación.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| INFORME DEL TUTOR..... | II |
| HOJA DE CALIFICACIONES DEL TRIBUNAL DEL TRABAJO ESCRITO | III |
| DERECHOS DE AUTOR..... | IV |
| DEDICATORIA | V |
| AGRADECIMIENTO..... | VI |
| RESUMEN | XI |
| | XII |
| 1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 2 OBJETIVOS | 3 |
| 2.1 GENERAL | 3 |
| 2.2 ESPECÍFICOS | 3 |
| 2.2.1 Identificar las principales causas de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca. | 3 |
| 2.2.2 Diagnosticar el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca a través de las encuestas dirigido a los empleados. | 3 |
| 2.2.3 Desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la Distribuidora Fonseca. | 3 |
| 3 ESTADO DEL ARTE..... | 4 |
| 3.1. ANTECEDENTES..... | 4 |
| 3.2 FUNDAMENTO TEORICO | 5 |
| 3.2.1 UNIDAD I: DISTRIBUIDORA FONSECA | 5 |
| 3.2.2 UNIDAD II. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO..... | 7 |
| 3.2.3 UNIDAD II. DESEMPEÑO LABORAL | 14 |
| 4 METODOLOGÍA..... | 21 |
| 4.1 Método | 21 |
| 4.2 Tipo de investigación | 21 |
| 4.3 Diseño | 21 |
| 4.4 Población y muestra..... | 21 |
| 4.4.1 Población | 21 |
| 4.4.2 Muestra..... | 22 |
| 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 22 |
| 4.5.1 Técnicas..... | 22 |
| 4.5.2 Instrumentos | 23 |
| 4.6 Técnicas de procesamiento de la información | 23 |
| 4.7 Análisis y discusión de resultados | 23 |
| 4.7.1 Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Distribuidora Fonseca | 24 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.7.2 | Resultado de la entrevista | 38 |
| 4.8. | Comprobación de la hipótesis | 39 |
| 4.8.1 | Planteamiento de la hipótesis..... | 40 |
| 4.8.2 | Prueba del Chi Cuadrado | 40 |
| 4.8.3 | Distribución del Chi Cuadrado | 42 |
| 5 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 44 |
| 5.1 | Conclusiones | 44 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 45 |
| 6 | PROPUESTA | 46 |
| 6.1. | TÍTULO | 46 |
| 6.2. | INTRODUCCIÒN..... | 46 |
| 6.3 | JUSTIFICACIÓN | 47 |
| 6.4. | ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA | 48 |
| 6.4.1 | PROCESO DE RECLUTAMIENTO | 48 |
| 6.4.2 | PROCESO DE SELECCIÓN..... | 49 |
| 6.4.3 | PROCESO DE INDUCCIÓN..... | 50 |
| 6.4.4 | PROCESO DE CAPACITACIÓN | 51 |
| 6.4.5 | PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | 52 |
| 6.4.6 | PROCESO DE MOTIVACIÓN | 53 |
| 6.4.7 | CUADRO COMPARATIVO | 54 |
| 7 | BIBLIOGRAFÍA | 56 |
| 8 | ANEXOS | 58 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|---|
| Ilustración 1. Logotipo de la Empresa | 5 |
| Ilustración 2. Ubicación de la empresa | 6 |
| Ilustración 3. Distribuidora Fonseca | 7 |

TABLA DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Importancia de la Administración del talento Humano..... | 9 |
| Gráfico 2. Finalidad de la administración de talento humano | 9 |
| Gráfico 3. Elementos del Desempeño Laboral | 15 |
| Gráfico 4. Funciones del Desempeño Laboral..... | 17 |
| Gráfico 5. Equipos y/o herramientas necesarias | 24 |
| Gráfico 6. Canales de comunicación | 25 |
| Gráfico 7. Clima Laboral | 26 |
| Gráfico 8. Satisfacción en su lugar de trabajo | 27 |
| Gráfico 9. Compromiso de trabajo con la empresa | 28 |
| Gráfico 10. Conocimientos necesarios para la realización de las actividades | 29 |
| Gráfico 11. Habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo | 30 |
| Gráfico 12. Modelo de Gestión de Talento Humano..... | 31 |
| Gráfico 13. Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano..... | 32 |
| Gráfico 14. Procesos de la gestión de talento humano en el personal en la empresa. | 33 |
| Gráfico 15. Evaluaciones a sus trabajadores | 34 |
| Gráfico 16. Realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa | 35 |
| Gráfico 17. Tiempo que le gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño | 36 |
| Gráfico 18. Modelo de Gestión de Talento Humano DISTRIBUIDORA FONSECA .. | 47 |
| Gráfico 19. Proceso de Reclutamiento | 48 |
| Gráfico 20. Proceso de Selección | 49 |
| Gráfico 21. Proceso de Contratación e Inducción | 50 |
| Gráfico 22. Proceso de Capacitación..... | 51 |
| Gráfico 23. Proceso de evaluación de Desempeño..... | 52 |
| Gráfico 24. Proceso de Motivación | 53 |

TABLA DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Instrumento técnico N° 1. Proceso de Reclutamiento | 48 |
| Cuadro 2. Instrumento técnico N° 2. Proceso de Selección..... | 49 |
| Cuadro 3. Instrumento Técnico N° 3. Proceso de Admisión e Inducción | 50 |
| Cuadro 4. Instrumento Técnico N°4 . Proceso de Capacitación | 51 |
| Cuadro 5. Instrumento técnico N° 5. Proceso de Evaluación del Desempeño..... | 52 |
| Cuadro 6. Instrumento técnico N° 6. Proceso de Motivación..... | 53 |
| Cuadro 7. Instrumento técnico N° 7. Cuadro comparativo | 54 |

TABLA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz de población de la Empresa “Distribuidora Fonseca” | 22 |
| Tabla 2. Equipos y/o herramientas necesarias | 24 |
| Tabla 3. Canales de comunicación | 25 |
| Tabla 4. Clima Laboral | 26 |
| Tabla 5. Satisfacción en su lugar de trabajo | 27 |
| Tabla 6. Compromiso de trabajo con la empresa..... | 28 |
| Tabla 7. Conocimientos necesarios para la realización de las actividades | 29 |
| Tabla 8. Habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo | 30 |
| Tabla 9. Modelo de gestión de talento humano | 31 |
| Tabla 10. Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano..... | 32 |
| Tabla 11. Procesos de la gestión de talento humano en el personal en la empresa | 33 |
| Tabla 12. Evaluaciones a sus trabajadores..... | 34 |
| Tabla 13. Realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa..... | 35 |
| Tabla 14. Tiempo que le gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño | 36 |
| Tabla 15. Remuneración o incentivo por parte de la empresa..... | 37 |
| Tabla 16. Valores observados y esperados | 41 |
| Tabla 17. Calculo del Chi Cuadrado..... | 41 |
| Tabla 18. Matriz Lógica..... | 58 |
| Tabla 19. Variable Independiente: Gestión de Talento Humano..... | 59 |
| Tabla 20. Variable Dependiente: Desempeño Laboral | 60 |

RESUMEN

La Distribuidora Fonseca de la ciudad de Riobamba, ha venido desarrollando de forma empírica la gestión de talento humano y la evaluación del desempeño laboral, por el motivo que carece de las mismas, obteniendo bajos resultados en el rendimiento de su personal, y en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El presente estudio se realizó con el propósito de conocer si la gestión de talento humano incide en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca. La empresa es una entidad donde interviene el capital y el trabajo como factores de producción, en actividades mercantiles, industriales o de prestación de servicios, según la necesidad de la población.

Uno de los objetivos es diseñar un modelo de gestión de talento humano, donde el mismo contendrá los pasos y procesos que se deben aplicar en la empresa en el área de talento humano y para la contratación de un nuevo personal en la empresa.

El método que se empleó es el hipotético – deductivo, está centrado en el razonamiento lógico, el mismo que tiene las siguientes fases: El planteamiento de problema; Formulación de hipótesis; deducciones y consecuencias de la hipótesis; y comprobación y constatación de la hipótesis

Los resultados que obtuvimos en la investigación nos permitieron constatar la problemática que existe en la Distribuidora Fonseca, así como proponer un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño en sus trabajadores y lograr un desarrollo adecuado en la empresa.

Palabras Claves: Gestión – Talento Humano – Desempeño Laboral

ABSTRACT

The Distributor Fonseca of the city of Riobamba, has been developing the management of human talent and the evaluation of work performance empirically, because of lack of them; obtaining low results in the production of its staff, and the development, fulfillment of the company objectives.

The present study has as a purpose to know if the management of human talent affects the work performance of Fonseca Distributor staff. The company is an entity where capital and labor intervene as factors of production, commercial, industrial, or service provision activities, according to the population's needs.

One of the objectives is to design a human talent management model that will contain the steps and processes to apply in the company in the area of human talent and hire new personnel in the company.

The hypothetical - deductive method use, focused on logical reasoning, which has the following phases: The problem statement; Hypothesis formulation; deductions and consequences of the hypothesis; and verification and verification of the hypothesis

The results we obtained in the investigation allowed us to verify the problem that exists in the Fonseca Distributor, as well as propose a human talent management model to improve the performance of its workers and achieve an adequate development in the company.

Keywords: Management - Human Talent - Labor Performance



Reviewed by: Marcela González R.
English Professor

1 INTRODUCCIÓN

En la empresa el Talento Humano es la fuerza que genera el desarrollo, enfocándose sus acciones para el crecimiento personal de los individuos, y el desempeño de los objetivos empresariales que se reflejan en el plan estratégico. Ante la globalización las empresas intentan mejorar su nivel de competencia mediante el desempeño de sus colaboradores.

Esta investigación tiene gran importancia debido a que por medio de este podremos obtener información necesaria para la organización en materia de administración del talento humano, y de esta manera aprovechar todas las capacidades, destrezas y conocimientos de todos los empleados de la empresa.

Una vez definido los objetivos institucionales, este planteamiento nos permite adaptar al talento humano con sus competencias, destrezas y habilidades y que conozcan su rol, para formar un sistema en el cual los diferentes actores interactúen e integren grupos de trabajo para la obtención de mejores beneficios tanto personales por cada trabajador como para la empresa.

Esta investigación tiene la factibilidad bibliográfica, por la existencia de trabajos anteriores donde se analiza la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral en instituciones privadas y públicas, las cuales nos sirven como punto de partida y referencia para el estudio de la falencia que sufre la empresa Distribuidora Fonseca.

La investigación está orientada al desarrollo un modelo de Gestión de Talento Humano hacia los empleados de todos los niveles de la organización, partiendo desde la gerencia, dicho manual ayudara a la empresa en reclutamiento, selección, inducción, capacitación, incitación y valoración de desempeño del personal, fijando los conocimientos, habilidades, personalidad y compromiso en las cuales los trabajadores serán evaluados para ocupar un puesto o un cargo dentro de la organización, y por ende, permitirá desarrollar las capacidades de los empleados favorables individualmente como para la empresa en general.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo se encuentra actualmente en una constante transformación tecnológica debido al acelerado avance tecnológico. Por lo cual las empresas tienden a mantener actualizados a sus trabajadores.

La Gestión del Talento Humano es considerado como un enfoque estratégico de dirección cuyo propósito es conseguir la máxima creación de valor para la Organización, por medio de un ligado de acciones las mismas que se encuentran encaminadas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, habilidades y capacidades en la obtención de las consecuencias precisas para ser competitivo en el ambiente actual y futuro. (Olaniyan y Okemakinde, 2008)

En conversación con el Sr. Pablo Fonseca, Gerente de “Distribuidora Fonseca” nos dice, la empresa se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo en la ciudad de Riobamba, llevando 5 años de funcionamiento, ha visto en este último año en el personal la falta de conocimientos, habilidades, personalidad y compromiso al realizar sus actividades, a pesar de contar con los equipos necesarios y el adecuado ambiente de trabajo en la empresa para la realización de actividades en sus lugares de trabajo. La migración del personal capacitado, ha hecho que la empresa contrate personal aprendiz, los cuales tiene limitada experiencia y no cuenta con los factores del desempeño laboral necesarios para desempeñarse de mejor manera en sus puestos de trabajo.

Se observa que la falta de Gestión del Talento Humano siendo la misma de forma empírica, en sus procesos como el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, motivación y evaluación de desempeño, ha afectado al desempeño laboral, debido a que no se tomó en cuenta si el personal contratado tiene el perfil profesional, experiencia, conocimiento, habilidades, personalidad y compromiso, factores necesarios para desempeñarse en los puestos de trabajo. La preocupación demostrada por los directivos de la empresa, han visto en esta investigación una oportunidad para mejorar y buscar solución al problema, de esta forma desarrollar un modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Fonseca.

2 OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018.

2.2 ESPECÍFICOS

2.2.1 Identificar las principales causas de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca.

2.2.2 Diagnosticar el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca a través de las encuestas dirigido a los empleados.

2.2.3 Desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la Distribuidora Fonseca.

3 ESTADO DEL ARTE

3.1. ANTECEDENTES

La investigación realizada por Magaly Janett Cruz Romero, con su tema “LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA. N° 222 – HUAMACHUCO: 2015” concluye: La gestión del talento humano transgrede de forma directa en el desempeño laboral, se llega a esta conclusión tras haber evaluado las extensiones de la gestión de talento humano como la de desempeño laboral, dándose a mostrar en la insatisfacción de los trabajadores para conocer todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal como material; la empresa no se interesa por reclutar y seleccionar a los mejores postulantes para ser parte de su equipo de trabajo; la empresa no les brinda facilidades para atender necesidades personales, instalaciones físicas adecuadas, no cuenta con una técnica de evaluación del talento humano; y propone un modelo de gestión de talento humano (Cruz, 2015, p. 88-89)

La investigación realizada por Fabián Caicedo Sánchez, con su tema “Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo” concluye: El trabajo en equipo se ejecuta en término medio por cuanto los empleados en su mayoría no aceptan sugerencias de los compañeros, predomina factores personales que institucionales; la gestión del personal que realiza el departamento de Recursos Humanos favorece al empowerment entre los empleados en forma parcial, es importante la autoevaluación y mejoramiento de procesos por parte de los clientes internos; la satisfacción personal de los empleados se predomina en términos normales, sin embargo la empresa necesita incentivar al personal con cursos y seminarios de capacitación para incrementar sus competencias laborales; y los reconocimientos y los logros entregados por la empresa públicamente son aceptados y miden grados de satisfacción aceptables, sin embargo la inducción económica es gratificante cuando el propósito se ha cumplido (Caicedo, 2015, p. 51)

3.2 FUNDAMENTO TEORICO

3.2.1 UNIDAD I: DISTRIBUIDORA FONSECA

3.2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa Distribuidora Fonseca dio inicios sus actividades comerciales en agosto del 2017 en la ciudad de Riobamba, ubicándose su centro de operaciones y bodega en las Calles Comandante Jiménez y Av. de los Héroes. Su actividad se orienta en la comercialización de productos de empleo intensivo al por mayor y menor dentro de la provincia de Chimborazo. Esta idea se dio por parte de dos personas las cuales fueron fundamentales para el progreso de la misma, el Sr. Eduardo Fonseca y el Sr. Pablo Fonseca, siendo estos los propietarios de la distribuidora. Empezaron sus operaciones obteniendo la distribución de productos de la Empresa CONFITECA, siendo sus únicos distribuidores en todo Chimborazo, donde abarco todo el mercado realizando un buen trabajo de cobertura y ganando un nombre como empresa comercializadora de confitería con sus clientes y consumidores en general, desde ahí la empresa ha tenido muchas ofertas para la distribución de productos de diferentes empresas como: QUALA, CALBAC, ECUAGOLOSINAS, DOÑA CLARITA, ORBIT, ECUALICORES, LICORED, MARCELOS, entre otras. Hoy en día comercializan productos del GRUPO SUPERIOR para toda la provincia de Chimborazo e incluyendo la ciudad de Guaranda.

3.2.1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Ilustración 1. Logotipo de la Empresa



Fuente: DISTRIBUIDORA FONSECA
Elaborado por: Edison Shilquigua

3.2.1.3 MISIÓN

Empresa comercializadora de bienes de consumo masivo, responsable de satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos de calidad, mediante la distribución por medio de canales mayoristas y minoristas, ofreciendo mayor disponibilidad de los productos y garantizando un buen servicio a nuestros clientes de la provincia de Chimborazo y Bolívar (DISTRIBUIDORA FONSECA, 2016)

3.2.1.4 VISIÓN

En el 2025 seremos la empresa líder en la Región Centro del País, en la venta de productos de calidad, bienes de limpieza, alimenticios, confitería, aseo personal y otros; a precios competitivos; siendo así la empresa preferida por los clientes mediante el fortalecimiento de nuestros canales de distribución, logremos contar con la mayor participación del mercado. (DISTRIBUIDORA FONSECA, 2016)

3.2.1.5 UBICACIÓN

La ubicación de la organización El centro de operaciones y la bodega de la empresa Distribuidora Fonseca se encuentra localizada en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, Parroquia Lizarzaburu, Barrio La Primavera, Calles Higra y Calpi. (DISTRIBUIDORA FONSECA, 2016)

Ilustración 2. Ubicación de la empresa



Fuente: <https://www.google.com/maps/@-1.6778104,-78.6618695,431m/data=!3m1!1e3>

Elaborado por: Edison Shilquigua

Ilustración 3. Distribuidora Fonseca



Fuente: <https://www.google.com/maps/@-1.6778104,-78.6618695,431m/data=!3m1!1e3>

Elaborado por: Edison Shilquigua

3.2.2 UNIDAD II. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

3.2.2.1 DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Chiavenato (2009) define la Gestión de Talento Humano como: “el ligado de políticas y prácticas trascendentales para administrar los exteriores de los cargos gerenciales afines con los individuos o recursos, incluidos reclutamiento, selección, aprendizaje, recompensa y evaluación del desempeño”

La Gestión del Talento Humano es un proceso por el cual se determina la información acertada, referente a un trabajo específico, mediante la observación y el estudio. Es la determinación de las tareas que componen un trabajo de las habilidades, conocimientos, capacidades y responsabilidades solicitadas del trabajador para su proporcionado ejercicio y que diversifiquen el trabajo de los demás, de la misma manera se conoce como el ligado de capacidades intelectuales los cuales se encuentran conformados por la adicción de dos subconjuntos: como las competencias y los conocimientos; además que las mismas sirven para establecer el desempeño superior, el efectivo talento en correlación con una área o un sitio de trabajo existirá dado por la intersección de ambos subconjuntos en la parte que es solicitada para ese enfoque. (Alles,2008)

3.2.2.2 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Alles (2008) afirma que “Administración de recursos humanos hace al manejo integral del capital humano, a su gobierno” (p. 19)

Flores & Flores (2011), define a la Administración de Talento Humano como el proceso administrativo de coordinar eficazmente la gestión de: conocimiento, desarrollo, habilidades y destrezas, capacidades prácticas del grupo las cuales forman parte de una organización, con la propósito de alcanzar una consecución exitosa de metas y propósitos que ayuden a una óptima producción donde la visión y la misión de la organización se encuentran enmarcadas dentro del bienestar que logren conferir a sus empleados y a la colectividad en general. (p. 10,11,12)

3.2.2.3 OBJETIVOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

Chiavenato (2011) dice que: Los objetivos del área de Talento Humano deben estar fuera de ella. El área de Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaz de originar un eficiente desempeño del personal, donde al mismo tiempo que la empresa establece el medio que le admite a los individuos que en ella favorezcan y se consigan sus objetivos particulares afines directa e indirectamente con el trabajo. El área de Talento Humano trata de conquistar y retener a los individuos en la organización para que trabajen y den lo mejor de ellos con una actitud favorable y efectiva.

3.2.2.4 IMPORTANCIA Y FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

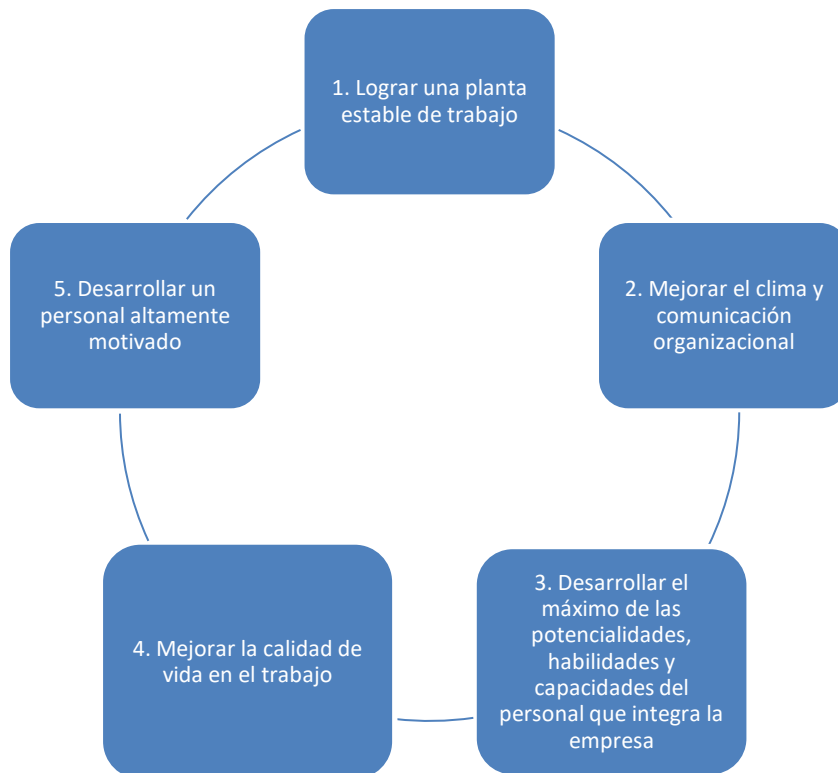
Según (Flores & Flores, 2011) Administración de Talento Humano se puede definir como el proceso administrativo de coordinar eficazmente la gestión de: conocimiento, desarrollo, destrezas y habilidades, capacidades, prácticas del grupo las cuales forman parte de una organización, con la propósito de alcanzar una consecución exitosa de metas y propósitos que ayuden a una óptima producción donde la visión y la misión de la organización se encuentran enmarcadas dentro del bienestar que logren conferir a sus empleados y a la colectividad en general. (p. 10,11,12)

Gráfico 1. Importancia de la Administración del talento Humano



Fuente: Flores & Flores, 2011
Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 2. Finalidad de la administración de talento humano



Fuente: Flores & Flores, 2011
Elaborado por: Edison Shilquigua

3.2.2.5 FUNCIONES ESENCIALES, ADMINISTRATIVAS Y ESTRATÉGICAS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

3.2.2.5.1 RECLUTAMIENTO

Chiavenato (2011) afirma:

El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando existe una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con aspirantes externos encantados por medio de técnicas relevantes con el reclutamiento, el mismo que incide en candidatos reales o viables, aprovechables o empleados en otras organizaciones, por medio una o varias técnicas de reclutamiento siguientes:

- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Reclutamiento por internet. (p. 136)

Proceso de Reclutamiento

Para ejecutar el reclutamiento es relevante seguir ciertos pasos, donde el reclutador identifica las diversas vacantes por medio de la planificación de recursos o a petición de la orientación. El plan de recursos humanos consigue mostrarse fundamentalmente útil, porque instruye las vacantes presentes y las que se observan a futuro.

El reclutador hará referencia las necesidades del puesto de trabajo como también las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo califique preciso, el reclutador deberá requerir información adicional colocándose en contacto con el gerente que requiero el nuevo empleado. (Chiavenato, 2011)

Según Chiavenato nos afirma que el reclutamiento del personal es un ligado de tareas realizadas en la investigación de atraer candidatos para ejercer un cargo de trabajo en la empresa, los cuales deben desempeñar con las obligaciones necesarios para ocupar cargos en la empresa.

3.2.2.5.2 SELECCIÓN

Cuando se sitúa de un grupo idóneo de interesados obtenido por medio del proceso de reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, el cual involucra una serie de pasos que con lleva un cierto tiempo.

Este proceso radica en una serie de pasos determinados que se utilizan para resolver lo que el solicitante debe ser contratado. Dicho proceso se origina cuando la persona requiere un empleo y finaliza cuando se origina la decisión de acordar a uno de los demandantes.

Para realizar la contratación de las personas implica únicamente con el departamento de personal y establece con periodicidad la razón fundamental de la efectividad del mismo. Cuando la selección no se verifica apropiadamente, el departamento de recursos humanos no alcanza los objetivos, ni cumple los desafíos, puesto que una mala selección puede imposibilitar el ingreso a la organización de aquellas personas que posean un gran potencial o franquear el ingreso a cualquiera con influencia negativa. (Gómez, Mejía y Balkin, 2001)

Según los autores mencionados anteriormente nos dicen que el proceso de selección son una serie de pasos los cuales se deben seguir para la toma de decisión de la contratación del personal.

3.2.2.5.3 INDUCCIÓN

La inducción o bienvenida, reside en diseñar y efectuar el proceso de constituir al personal de nuevo ingreso a la empresa (Werther, 2008)

El proceso de inducción a los nuevos empleados de la empresa constituye, en hacerles conocer la empresa, los procesos, sus productos y todo lo relacionado con las actividades diversas que se ejecuta en la organización, al mismo tiempo posesionarlos en sus labores y darles a conocer el rol que desempeñara en la empresa.

Este proceso establece el principal método de socialización de los nuevos

colaboradores en las practicas uniformes de la organización (Chiavenato, 2011, p. 155)

Uno de los mayores beneficios para las empresas es un nuevo empleado debidamente inducido, por este motivo es importante la forma en que le trabajador inicia, debido a que un trabajador con un buen inicio aumenta la productividad y eficiencia y reduce las sustituciones del personal.

3.2.2.5.4 CAPACITACIÓN

Capacitar a una persona es darle mayor amplitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto. Es hacer que su contorno se ajuste al perfil de instrucciones y capacidades solicitados para el puesto, adecuando a los cambios permanentes que la técnica y el mundo globalizado solicitan (Alles, 2011, p. 240)

También otros autores se refieren a un área genérica, llamada desarrollo, que dividen en educación y capacitación significa preparar a las personas para el puesto, mientras que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo (Chiavenato, 2009).

Según Chiavenato la capacitación se refiere a la preparación de las personas en sus puestos de trabajo, donde los mismos adquieren conocimientos más profundos acerca de sus puestos de trabajo y mejoran sus habilidades y capacidades en sus lugares de trabajo.

3.2.2.5.5 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Chiavenato (2011) Menciona que “La evaluación del desempeño también conocida como calificación de méritos se realiza a los trabajadores de las organizaciones como el proceso mediante el cual se estima el rendimiento” (p. 241)

La aplicación de esta evaluación proporciona una calificación por el cual se mide el rendimiento y el desempeño que tiene cada trabajador en la organización.

La evaluación del desempeño según Chiavenato nos dice que es una calificación en la cual mide el rendimiento de los trabajadores en sus lugares de trabajo, los conocimientos y habilidades que tienen cada uno de ellos.

3.2.2.5.6 MOTIVACIÓN

Las organizaciones para desempeñar dentro de ciertas medidas, confiesan con un procedimiento de distinciones (incentivos o incentivos para incitar ciertos tipos de actuaciones queridos por la organización) y de ordenanzas (castigos y penalizaciones reales o potenciales para inhibir ciertos tipos de comportamientos indeseables) con el fin de fortalecer la conducta de las personas que participan en ellas (Chiavenato, 2009, p. 319).

La motivación según Chiavenato nos dice que es un sistema de recompensas, incentivos hacia sus trabajadores, por alcanzar los objetivos deseados por la empresa por parte del trabajador, dichos incentivos o recompensas pueden ser económicos o reconocimientos empresariales.

3.2.2.6 DIMENSIONES DE LA GESTION DE TALENTO HUMANO

Según Matheus (2015), menciona que la gestión de talento humano, es una orientación transcendental de trayectoria donde su propósito es adquirir una gran creación de valor para la empresa”, a través de una conexión de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y destrezas en la obtención de los resultados necesarios para ser profesionales su puesto de trabajo actual así como también a futuro, el cual permite percibir el enfoque de la gestión del talento humano, la estudia desde la óptica de dos extensiones fundamentales: Interna y Externa.

➤ Dimensión Interna

En la dimensión interna de la gestión de talento humano se abarca todo lo referente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

➤ Dimensión Externa

En la dimensión externa de la gestión de talento humano abarca los factores del ambiente que inciden en la selección, perfeccionamiento y estabilidad del personal en la organización, incluyendo en estudio del clima laboral, perspectivas de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimientos y estimulaciones.

3.2.2.7 MANUAL DE FUNCIONES

Según Gonzales (2012) nos dice que: es una herramienta o instrumentos de trabajo que posee un ligado de normas y tareas que desenvuelve cada subalterno en sus actividades diarias el mismo que es elaborado y técnicamente se basan ordenamientos, normas, sistemas y en síntesis el establecimientos de guías orientadas para el desarrollo de las procedimientos o labores periódicas, sin obstruir en las capacidades intelectuales, ni en la propia autonomía o independencia intelectual o competitivo de cada uno de los empleados u operarios de la organización ya que los mismo son relevantes en la toma de decisiones más apropiadas estribados por las conductas de los superiores, instituyendo con claridad el compromiso, las necesidades de cada uno de los cargos los cuales conlleva, perfiles, requisitos en los que se incluye un informe de labores que corresponden ser elaborados por lo menos cada año dentro de los cuales se muestre cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores ejecutadas en el tiempo, los inconvenientes, conflictos y generar las concernientes soluciones tanto los informes como los manuales corresponderían ser evaluados establemente por los pertinentes jefes para certificar un apropiado desarrollo y calidad de la gestión.

3.2.3 UNIDAD II. DESEMPEÑO LABORAL

3.2.3.1 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Sum y Coulter (2015) define al desempeño laboral: es aquel proceso que permite conocer y establecer qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del desempeño de las metas importantes a nivel individual.

El valor que se espera tener en el desempeño laboral aportará significativamente en la organización de los distintos episodios conductuales que una persona lleva acabo en un tiempo determinado. Estas conductas, de los individuos en diferentes momentos temporales a la vez, llegara a favorecer a la eficacia organizacional (Palacio, 2005, p.155) Según los autores mencionados anteriormente el desempeño laboral es un proceso que

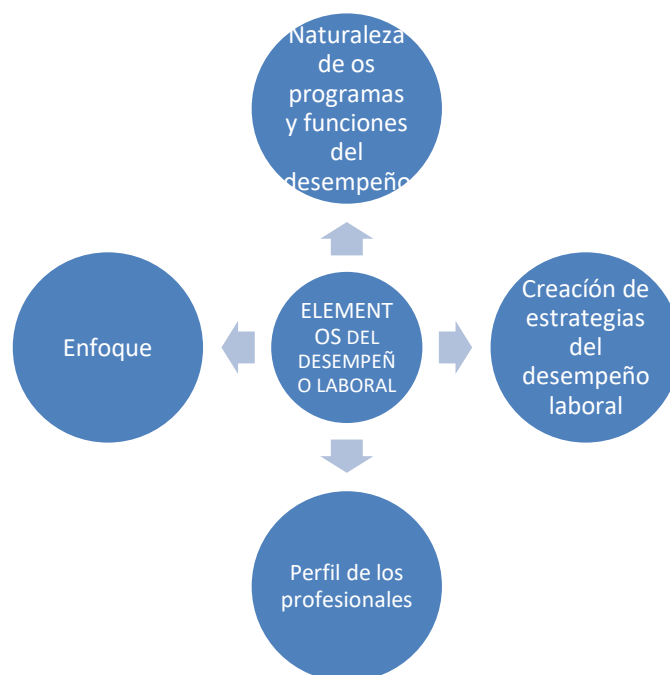
sirve para determinar el éxito o fracaso en una organización, por parte de su talento humano, las cuales son medidos en los logros y objetivos laborales expuestos por la empresa.

3.2.3.2 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según Chiavenato (2011), La evaluación del desempeño ha dado lugar a innumerables demostraciones en favor y otras sin duda en contra. Sin embargo, poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, sus efectos. Con el supuesto de que la selección de talento humano es una especie de control de calidad en la admisión de materia prima, poseerá quien diga que la valoración del desempeño es una especie de inspección de la calidad en la línea de un montaje. Las dos alegorías con la organización de la cual forma parte, o pretende hacerlo; y a un planteamiento rígido, mecanizado, distorsionado y limitado de la naturaleza humana. La evaluación del desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral de algunos respecto del comportamiento funcional de la persona. (p. 205,206)

3.2.3.3 ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Gráfico 3. Elementos del Desempeño Laboral



Elaborado por: Edison Shilquigua
Fuente: Chiavenato, 2011.

3.2.3.4 BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Chiavenato (2011); Cuando un programa de la evaluación del desempeño se planea, sistematiza y desarrolla grandes beneficios de corto, mediano y largo plazos. Donde los beneficiarios primordiales son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

+ Beneficios para el gerente como administrador de personas

- Es el encargo de evaluar el desempeño y el procedimiento de sus empleados, mediante factores de estimación que le permita contar con un sistema de control capaz de contrarrestar la subjetividad.
- La comunicación con sus empleados son de gran significancia puesto que le permite hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un método objetivo, el cual le admite conocer su desempeño.

+ Beneficio para la persona

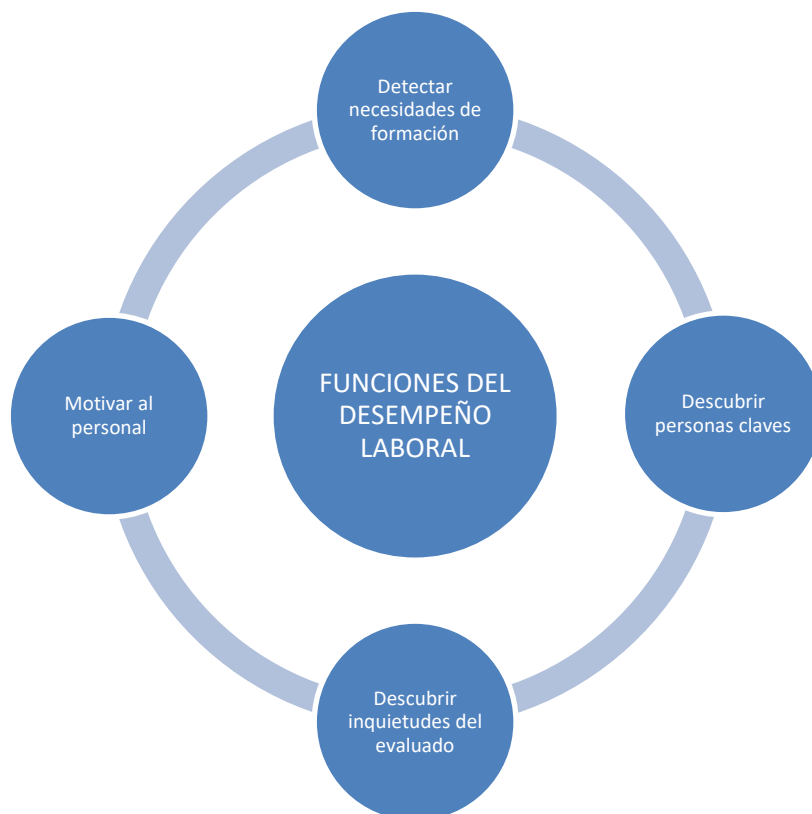
- Es importante que los trabajadores conozcan las reglas de juego, identifiquen los aspectos de la conducta y desempeño de los trabajadores que la organización estima.
- Conocer posibilidades de su jefe en cuanto a su ocupación, y según su valoración, sus puntos enérgicos y débiles.
- Realizar una autoevaluación y una crítica persona en cuanto a su desarrollo y control personal.

+ Beneficios para la organización

- Apreciar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y precisar la contribución de cada empleado.
- Identificar a los practicantes que precisan rotarse y/o afinar en determinadas áreas de actividad, y elegir a quienes están listos para un aumento o transferencia. (p. 207)

3.2.3.5 FUNCIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Gráfico 4. Funciones del Desempeño Laboral



Elaborado por: Edison Shilquigua
Fuente: Chiavenato, 2011.

3.2.3.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2011). Es una evaluación sistemática de cómo se desempeña un individuo en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso que permite juzgar o evaluar la excelencia y cualidades de una persona. Para ejecutar este procedimiento a los trabajadores de una organización se emplean diversos procedimientos como son: como la evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (p. 202,203)

3.2.3.7 ESTANDARES

✚ Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2011). La dificultad de evaluar el desempeño de magnos grupos de personas en las organizaciones, forjó soluciones que se transfiguraron en métodos de valoración muy sonados. Se trata de los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Estos métodos reforman de una organización a otra, porque cada una tiende a edificar su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, confirme el nivel jerárquico y as áreas de adscripción del personal.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

- Métodos de escalas gráficas.
- Métodos de elección forzada.
- Método de investigación de campo.
- Método de incidentes críticos.
- Métodos mixtos.

3.2.3.8 DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

3.2.3.8.1 Dimensión del cumplimiento de los objetivos y metas

Según Herrera (2006) Objetivo es la calidad que manifiesta el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe alcanzarse, de modo que se transforme el objetivo y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta al desarrollo de la investigación a precisar que se pretende, por tanto, el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué.

3.2.3.8.2 Dimensión de cooperación y trabajo en equipo

Chiavenato (2011) El equipo de trabajo o trabajo en equipo puede desempeñar un

papel muy relevante dentro de la socialización de colaboradores nuevos. La investigación del nuevo miembro se debe imputar a un equipo de trabajo capaz de inducir en él un resultado positivo y duradero. La aceptación del grupo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales, además, los equipos de trabajo ejercen una fuerte influencia en las creencias y actitudes de los individuos respecto a la formación y la forma en que se deben comportar. (p. 189)

3.2.3.8.3 Dimensión de disciplina laboral

Werther (2008) La disciplina laboral establece la acción administradora que se lleva a cabo para incitar y atestiguar el desempeño de las normas internas, se lleva a cabo para animar a los empleados que efectúen con las normas y ordenamientos para informar las desviaciones. (p. 453)

3.2.3.8.4 Dimensión de superación personal

Medina (1996) Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta. (p.78)

3.2.3.9 FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL INADECUADO

Las organizaciones para ser competidor, deben ejecutar esfuerzos permanentes con el propósito de convertir el potencial humano en personal con un desempeño de excelencia.

El desempeño depende de varios factores trascendentes como lo son:

- Aspectos tecnológicos (herramientas, maquinarias y utensilios de trabajo).
- Procedimientos administrativos (políticas y procedimientos de la empresa).
- Aspectos culturales (valores, costumbres, modo de dirigir una empresa)

También existen factores que dependen únicamente del empleado como lo son:

- Conocimiento: La persona debe poseer los aspectos conceptuales y prácticos para poder efectuar un trabajo. Parte importante de estos conocimientos es saber acerca

de la empresa sus orígenes, misión, visión, objetivos y planes de la empresa, entre estos planes sus estrategias en todos sus niveles.

- **Habilidades:** este término describe a la capacidad mental y psicológica necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación.
- **Personalidad:** Se refiere a los distintos modos de actuar y percibir el mundo. En términos generales, dichos estilos se refieren al manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emociones.
- **Compromiso:** Se trata del involucramiento efectivo para lograr la misión, visión y objetivos de la empresa. Esto se debe a que los trabajadores deben de estar trabajando con las condiciones adecuadas en su área de trabajo, en el clima laboral, como en su grado de capacitación.

Todos estos factores vistos desde un punto de vista negativo afectan a la organización y por lo tanto al desempeño laboral, es por eso que se le llama desempeño laboral inadecuado al incumplimiento de uno o de varios de estos factores que afectan al buen funcionamiento de la empresa (Arias, 2009)

4 METODOLOGÍA

“La investigación es un ligado de procesos sistemáticos, críticos y prácticos que se emplean en el estudio de un fenómeno o problema” (Hernández, 2014, p. 4)

4.1 Método

El método que se empleó es el hipotético – deductivo, está centrado en el razonamiento lógico, el mismo que tiene las siguientes fases: El planteamiento de problema; Formulación de hipótesis; deducciones y consecuencias de la hipótesis; y comprobación y constatación de la hipótesis, donde se partió observando la realidad como está la empresa Distribuidora Fonseca, y con esto nos llevó al planteamiento de la hipótesis que se quiere demostrar que va a ver estas diferencias, en el desarrollo del proyecto de investigación se obtuvieron los resultados que comprobaron con la constatación de la hipótesis antes planteada.

4.2 Tipo de investigación

La investigación será de tipo:

- Descriptiva porque se realizó un diagnostico interno de la distribuidora Fonseca y de sus empleados, procesos y relaciones que involucren directamente a la empresa.
- De campo por que se realizó en la Distribuidora Fonseca de la ciudad de Riobamba.

4.3 Diseño

La presente investigación es **no experimental** porque se observó el fenómeno tal y como se da en su entorno natural, y siendo el mismo después analizado. De tal manera que no se van a manipular algún tipo de variable

Es de carácter documental por la información se ha obtenido de libros, documentales, etc., de campo porque la obtención de datos se realizó Distribuidora Fonseca, Población y muestra

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población es un ligado de sujetos o elementos que muestran características comunes. Sobre la población se realiza el estudio estadístico con el propósito de sacar

conclusiones; en esta investigación serán: personal que labora en la empresa y el personal administrativo (Guardia, 2015)

La población de estudio para esta investigación está integrada por todo el personal que labora en la empresa **DISTRIBUIDORA FONSECA**, conformada por diecisiete personas, detalladas a continuación:

Tabla 1. Matriz de población de la Empresa “Distribuidora Fonseca”

| Población | N° |
|-----------------------------|-----------|
| Propietarios | 2 |
| Gerente | 1 |
| Contador | 1 |
| Secretaria | 1 |
| Supervisor de ventas | 2 |
| Vendedores | 6 |
| Despachador | 2 |
| Bodeguero | 1 |
| TOTAL | 16 |

Fuente: Datos de la Distribuidora FONSECA
Elaborado por: Elaboración Propia

4.4.2 Muestra

Por ser un universo muy pequeño no se obtuvo muestra, es decir, se trabajó con la totalidad de la población.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnicas

➤ Entrevista

Es una técnica que nos permite obtener información de una manera oportuna mediante una entrevista abierta, la misma que se aplicara al gerente de la Distribuidora Fonseca.

➤ **Encuesta**

Es una técnica en la que se recopila toda la información importante y de manera eficaz, del talento humano que está involucrados directamente con la empresa Distribuidora Fonseca.

4.5.2 Instrumentos

➤ **Guía de Entrevista**

Este instrumento plantea preguntas abiertas, la misma será aplicada al gerente de la empresa, para conocer la información relacionada con la Distribuidora Fonseca.

➤ **Cuestionario**

El cuestionario plantea preguntas cerradas como de opción múltiple, las mismas que serán aplicadas a los trabajadores de la empresa Distribuidora Fonseca, para conocer los resultados de cada pregunta.

4.6 Técnicas de procesamiento de la información

La guía de entrevista y el cuestionario de la encuesta nos permitirán la recolección de toda la información necesaria, la misma que será tabulada y analizada. Para el procesamiento de datos utilizaremos el programa informático estadístico SPSS 24, el cual nos permite elaborar tablas, gráficos estadísticos que nos ayudaran con el análisis y la interpretación de cada pregunta realizada a los trabajadores de la empresa, para obtener una mayor precisión en las conclusiones.

4.7 Análisis y discusión de resultados

Se procederá a establecer la comparación de los resultados obtenidos en la investigación, luego de procesar los datos, con la información registrada en los antecedentes para emitir las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

4.7.1 Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Distribuidora Fonseca

1. ¿Cuenta usted con los equipos y/o herramientas necesarias para realizar sus funciones en el departamento que labora en la empresa?

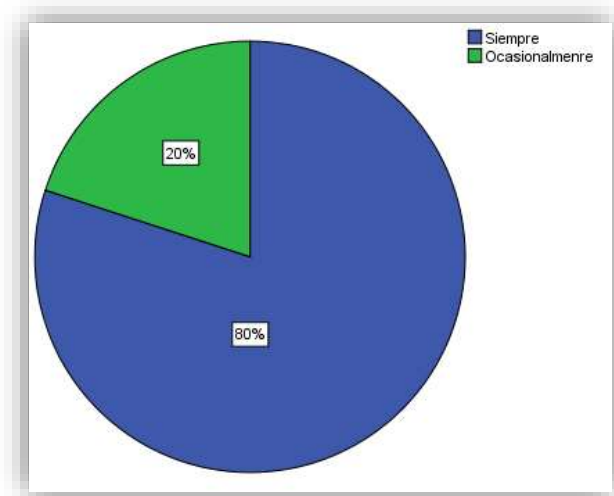
Tabla 2. Equipos y/o herramientas necesarias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 12 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| Ocasionalmente | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 5. Equipos y/o herramientas necesarias



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados manifiestan, que el 80% de los empleados siempre cuenta con los equipos y/o herramientas necesarias para realizar sus funciones, mientras que el 20% menciona que ocasionalmente cuenta con los equipos y/o herramientas necesarias para realizar sus funciones en el departamento que labora en la empresa.

La mayoría del personal cuenta con los equipos necesarios para la realización del trabajo de sus empleados en todos los departamentos que maneja la empresa, ya que de esta manera el personal puede desarrollar su trabajo de mejor manera en todas las áreas, siempre informando de sus actividades realizadas día tras día en su lugar de trabajo.

2. ¿Qué canales de comunicación utiliza usted para mantenerse en contacto con sus compañeros de trabajo?

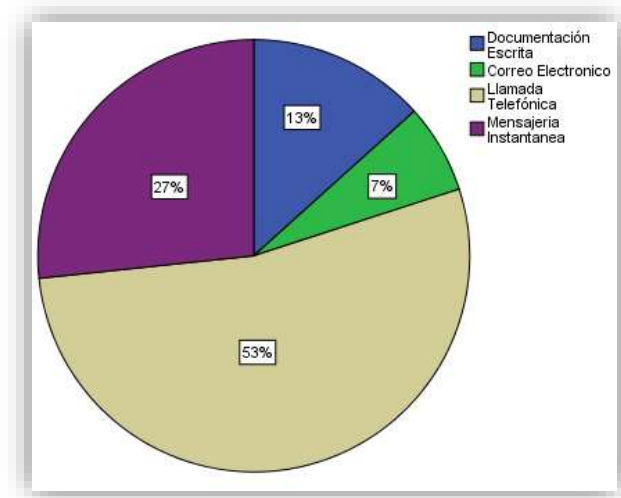
Tabla 3. Canales de comunicación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Documentación Escrita | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| Correo Electrónico | 1 | 6,7 | 6,7 | 20,0 |
| Llamada Telefónica | 8 | 53,3 | 53,3 | 73,3 |
| Mensajería Instantánea | 4 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 6. Canales de comunicación



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 53% nos dice que utiliza la llamada telefónica como medio de comunicación, mientras que el 7% nos menciona que utiliza el correo electrónico como medio de comunicación para mantenerse en contacto con sus compañeros de trabajo.

La mayoría de trabajadores utiliza las llamadas telefónicas como medio de comunicación para contactarse con sus compañeros de trabajo, debido a que la empresa cuenta con un plan corporativo de telefonía celular ilimitada en datos y llamadas, para que sus trabajadores siempre se mantengan en contacto de cualquier novedad en la jornada de trabajo que suscitara en el campo o en la empresa.

3. ¿Cómo usted considera el clima laboral entre el personal de la empresa?

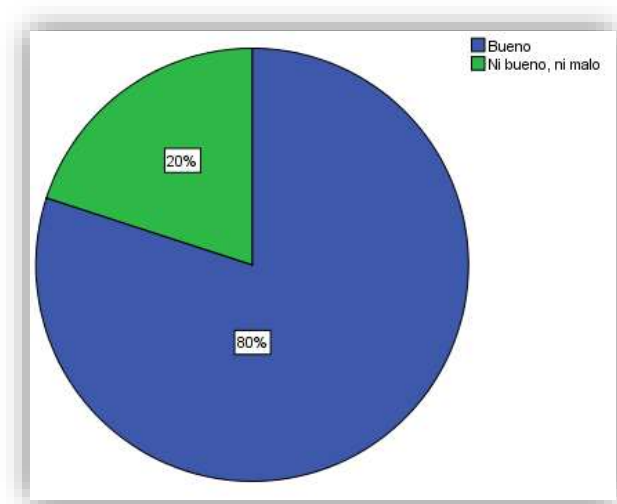
Tabla 4. Clima Laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bueno | 12 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| Ni bueno, ni malo | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 7. Clima Laboral



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según del total de los encuestados, el 80% considera que el clima laboral entre el personal es bueno, mientras que el 20% considera que es ni malo ni bueno el clima laboral entre el personal de la empresa.

La mayoría de los empleados considera que es bueno el clima laboral entre el personal de la empresa, esto se debe al compañerismo que existe entre los trabajadores de toda la empresa en todos sus niveles, pero sin dejar un lado las obligaciones laborales de cada uno de ellos, en el momento de realizar sus actividades.

4. ¿Usted se siente satisfecho en su lugar de trabajo en la empresa?

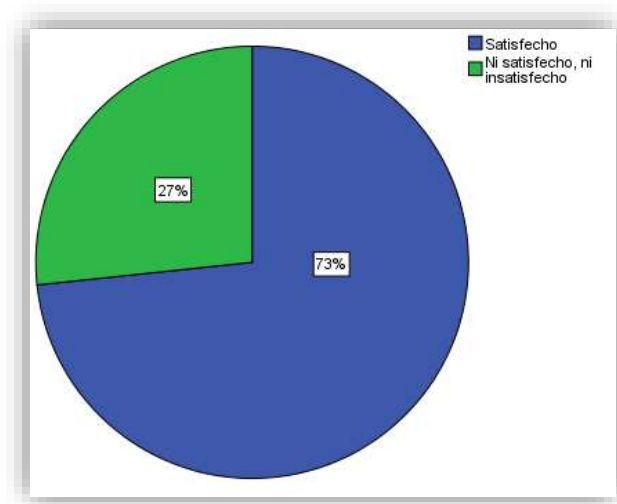
Tabla 5. Satisfacción en su lugar de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Satisfecho | 11 | 73,3 | 73,3 | 73,3 |
| Ni satisfecho, ni insatisfecho | 4 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 8. Satisfacción en su lugar de trabajo



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según del total de los encuestados, el 73% se siente satisfecho en su lugar de trabajo, mientras el 27% se siente ni satisfecho, ni insatisfecho en su lugar de trabajo en la empresa.

La mayoría de los empleados menciona que se siente satisfecho en su lugar de trabajo, debido a las condiciones que cada puesto de trabajo en la empresa presta para ser realizadas, la otra parte se siente satisfecha por el mismo motivo, y esto nos da a entender que la empresa presta las condiciones para que los trabajadores se sientan a gusto en sus puestos de trabajo.

5. ¿Usted demuestra un compromiso de trabajo con la empresa?

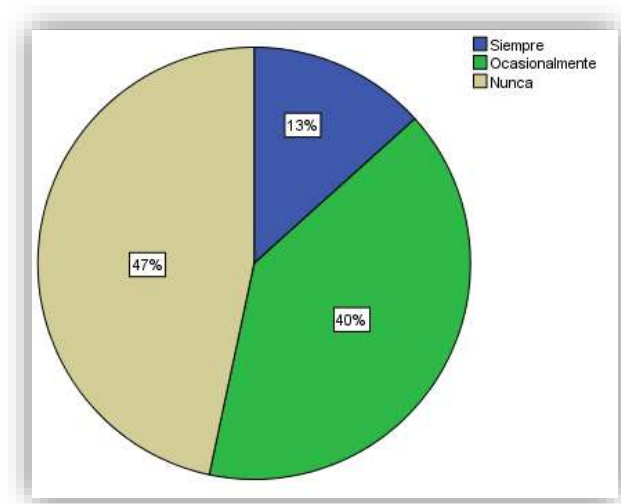
Tabla 6. Compromiso de trabajo con la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| Ocasionalmente | 6 | 40,0 | 40,0 | 53,3 |
| Nunca | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 9. Compromiso de trabajo con la empresa



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 47% menciona que nunca demuestra un compromiso de trabajo, mientras que el 40% nos dice que ocasionalmente demuestra un compromiso de trabajo con la empresa.

La mayoría del personal demuestra la falta de compromiso de trabajo con la empresa, las condiciones que presta la empresa para el desempeño de sus labores son buenas, pero los trabajadores no tienen una buena comunicación con los demás colaboradores o tienen un sobrecargo en sus labores diarias.

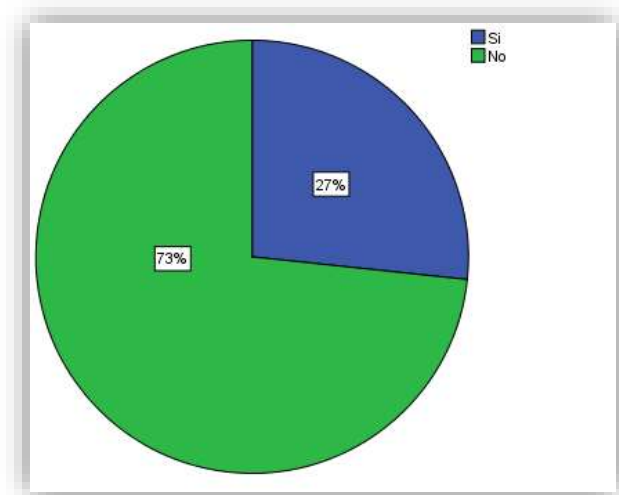
6. ¿Cuenta usted con los conocimientos necesarios para la realización de las actividades en su lugar de trabajo?

Tabla 7. Conocimientos necesarios para la realización de las actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| No | 11 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 10. Conocimientos necesarios para la realización de las actividades



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 73% menciona que no tiene los conocimientos necesarios, mientras que el 27% nos dice que si tiene los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades en la empresa.

La mayoría del personal no cuenta con los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades, debido a que la empresa no contrata personal con los perfiles y conocimientos necesarios para los cargos en la empresa.

7. ¿Cuenta usted con las habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo?

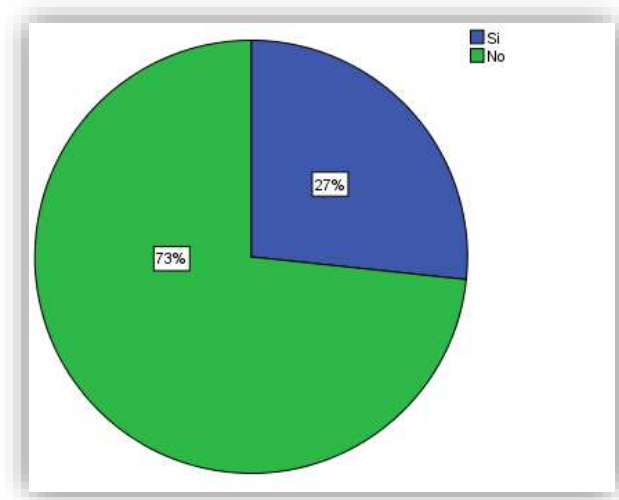
Tabla 8. Habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| No | 11 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 11. Habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 73% menciona que no cuenta con las habilidades y personalidad necesarios, mientras que el 27% nos dice que si tiene los las habilidades y personalidad para la realización de sus actividades en la empresa.

La mayoría del personal no cuenta con las habilidades y personalidad necesarias para la realización de sus actividades, debido a que el personal no tiene la capacidad mental y psicológica necesaria para efectuar un trabajo y a los distintos modos de actuar y percibir el mundo por parte del personal que labora en la empresa.

8. ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión de talento humano?

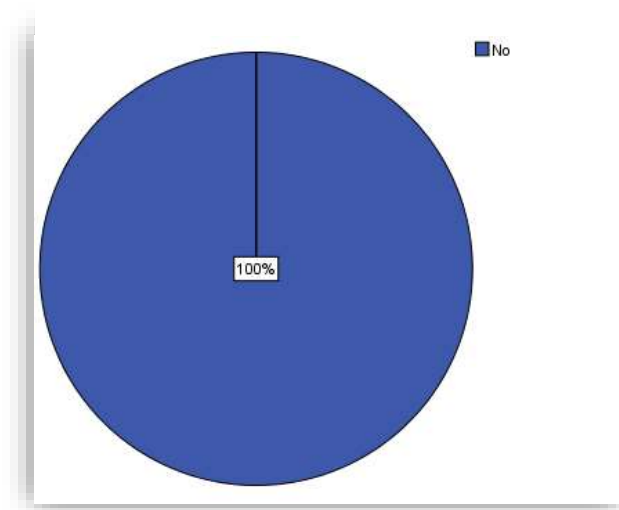
Tabla 9. Modelo de gestión de talento humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 15 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 12. Modelo de Gestión de Talento Humano



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 100% menciona que la empresa no cuenta con un modelo de gestión de talento humano.

El total de los empleados menciona que no cuenta con un manual de gestión de talento humano, y nos dicen que no tienen un manual en el cual guiarse con sus obligaciones, funciones y restricciones tanto el departamento administrativo como el departamento comercial y operacional.

9. ¿Cree usted que la empresa Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano?

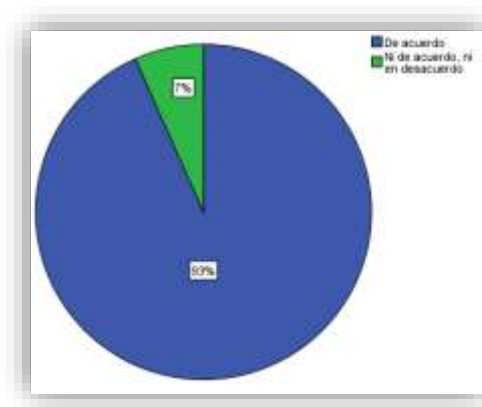
Tabla 10. Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 14 | 93,3 | 93,3 | 93,3 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 13. Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según del total de los encuestados, el 93% está muy de acuerdo que la distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión de Talento Humano, mientras que el 7% menciona que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la empresa cuente con un modelo de Gestión de Talento Humano.

La mayoría de los empleados, menciona que están muy de acuerdo que la empresa cuente con un modelo de Gestión de Talento Humano, el cual los empleados tendrán una mejor participación e involucramiento en todas las áreas de la empresa, no solo en sus departamentos de trabajo, sino el trabajo en conjunto para que la empresa funcione de una mejor manera.

10. ¿Cómo usted considera que son los procesos de: reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal en la empresa?

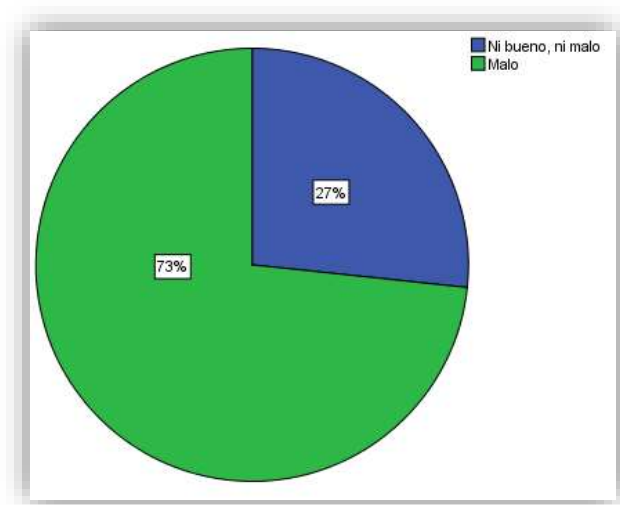
Tabla 11. Procesos de la gestión de talento humano en el personal en la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni bueno, ni malo | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| Malo | 11 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 14. Procesos de la gestión de talento humano en el personal en la empresa.



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 73% nos dice que considera bueno el reclutamiento del personal, mientras que el 27% menciona que considera ni bueno, ni malo el reclutamiento del personal por parte de la empresa.

La mayoría de los trabajadores menciona que es bueno el proceso de reclutamiento del personal por parte de la empresa, pero que sería más efectiva si la empresa contara con un modelo de Gestión de Talento Humano, para un mejor los procesos de la Gestión de Talento Humano de la empresa.

11. ¿La empresa Distribuidora Fonseca realiza evaluaciones a sus trabajadores?

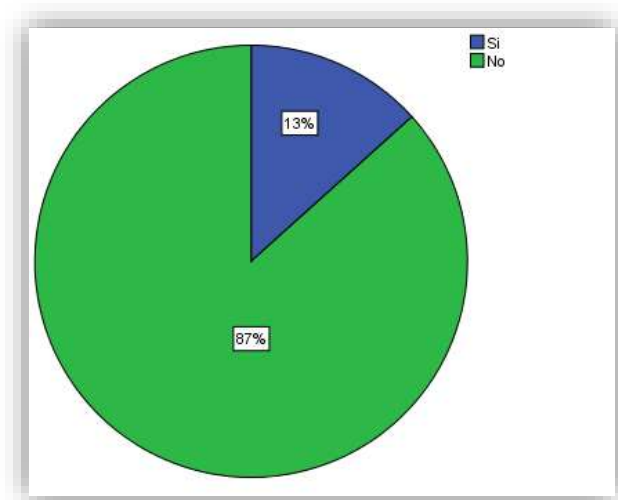
Tabla 12. Evaluaciones a sus trabajadores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| No | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 15. Evaluaciones a sus trabajadores



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 87% de los trabajadores mencionan que la empresa Distribuidora Fonseca no realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores, mientras que el 13% nos dice que la empresa si realiza evaluaciones del desempeño laboral.

La mayoría de los trabajadores menciona que no se realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores, debido al motivo que no tienen un formato o manual en cual guiarse para realizar las evaluaciones a los trabajadores, seria optimo que la empresa tuviera un modelo de evaluación para evaluar el desempeño de los trabajadores en cada lugar de trabajo de sus empleados.

12. ¿Estaría usted de acuerdo que se realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa?

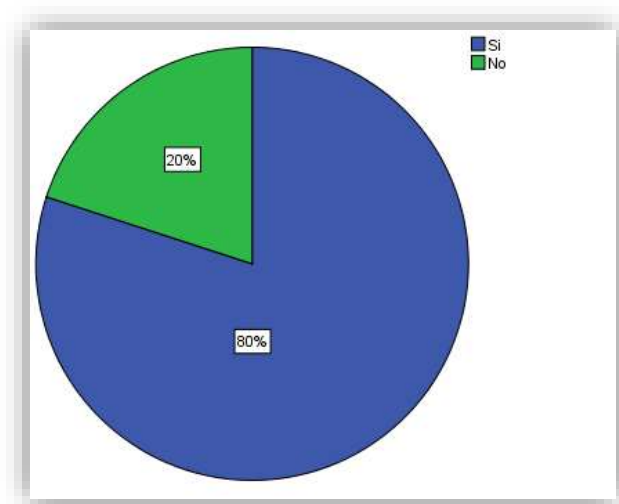
Tabla 13. Realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 12 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| No | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 16. Realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 80% de los trabajadores menciona que si están de acuerdo se realicen evaluaciones para el desempeño del personal, mientras que el 20% menciona que no están de acuerdo que se realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa.

La mayoría de los trabajadores nos dicen que si están de acuerdo que se realice evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa, debido a que realizada las evaluaciones los empleados sabrán su rendimiento en su lugar de trabajo, y podrán mejorar en todo lo que estén fallando.

13. ¿Cada que tiempo le gustaría a usted que la empresa realice evaluaciones del desempeño laboral a sus trabajadores?

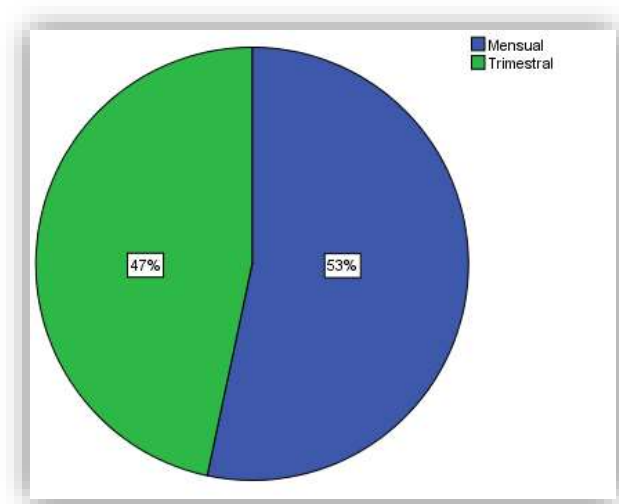
Tabla 14. Tiempo que le gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Mensual | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Trimestral | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 17. Tiempo que le gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 53% menciona que les gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño laboral cada mes, mientras que el 47% nos dice que les gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño laboral a sus trabajadores de forma trimestral.

La mayoría de los encuestados menciona que les gustaría que la empresa realice evaluaciones del desempeño laboral a sus trabajadores cada mes, debido al arduo trabajo que deben realizar durante su jornada laboral, y en este tiempo sería el óptimo para realizar una evaluación de todo el trabajo realizado por el personal de la empresa.

14. ¿Usted recibe alguna remuneración o motivación por parte de la empresa por la desempeñar un trabajo eficiente?

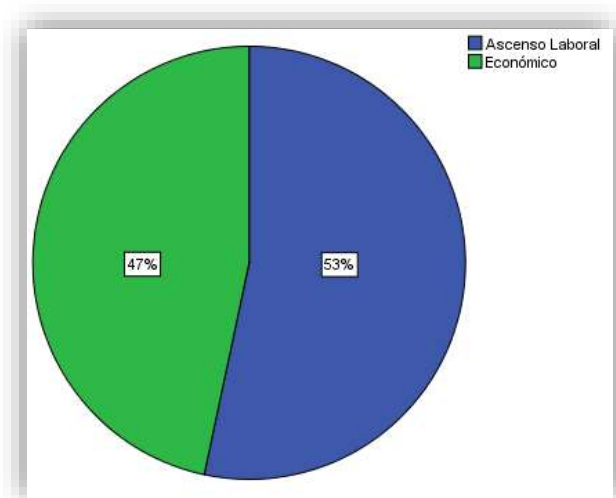
Tabla 15. Remuneración o incentivo por parte de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ascenso Laboral | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Económico | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edison Shilquigua

Gráfico 18. Remuneración o motivación por parte de la empresa



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Edison Shilquigua

Análisis e Interpretación

Según el total de los encuestados, el 53% mencionan que el incentivo que les gustaría recibir por desempeñar un eficiente trabajo en la empresa es un ascenso laboral, mientras que el 47% nos dice que el incentivo que les gustaría recibir un incentivo económico.

La mayoría de los empleados nos dice que el incentivo que les gustaría recibir por desempeñar un eficiente trabajo en la empresa es un ascenso laboral, debido a que desempeñarían otras actividades con mayor responsabilidad, y por ende percibirían un aumento en su sueldo mensual, y sería una fuente de ingreso muy conveniente para la estabilidad económica de los trabajadores de la empresa

4.7.2 Resultado de la entrevista

Entrevista realizada al gerente de la empresa el Sr. Pablo Fonseca

1. ¿Considera usted que la Gestión de talento humano que se maneja en la Distribuidora Fonseca es la más adecuada?

Ciertamente no se utiliza un modelo de gestión de talento humano, se maneja un modelo empírico en todo lo relacionado de la gestión de talento humano.

2. ¿Cree usted que el nivel académico que tiene sus subordinados resulta importante para desempeñar el cargo?

Exactamente no es necesario un nivel académico para la realización de actividades en los diferentes cargos en nuestra empresa.

3. ¿Usted ha realizado un proceso de reclutamiento y selección para la contratación de su personal?

Si se ha realizado, pero sin llevar ningún proceso ni documentación en el proceso de reclutamiento y selección en el personal es de forma verbal, donde se pasa un proceso de prueba y se le hace firmar un contrato al nuevo empleado.

3. ¿Qué tipo de proceso de inducción ha realizado en calidad de gerente?

La inducción que se ha realizado ha sido en la explicación de las actividades que va a realizar dentro de la empresa, y todo el sistema operativo que maneja la distribuidora.

4. ¿Usted ha realizado capacitaciones dirigidas a sus subordinados?

Por parte de la empresa no, pero se ha conseguido capacitar a una parte de nuestros trabajadores, al área de ventas, las cuales han sido capacitadas por las empresas a quien representamos en la provincia.

5. ¿Usted ha realizado evaluaciones del desempeño a sus trabajadores?

Se ha realizado evaluaciones midiendo su efectividad por medio de la observación en la realización de sus actividades, en cada área de trabajo dentro de la empresa.

6. ¿Los empleados de la Distribuidora Fonseca tienen un proceso de motivación por alcanzar sus objetivos y metas asignadas?

El área comercial o de ventas son los empleados quienes tienen un proceso de motivación, por el cumplimiento de los presupuestos asignados mes tras mes.

7. ¿A quién le ayudaría más la implementación de un modelo de Gestión de talento humano?

La implementación de un modelo de gestión de talento humano ayudaría de forma bilateral, tanto a la empresa como a sus trabajadores, a la empresa le ayudaría en el desarrollo y el mejor desempeño de sus trabajadores en todas sus áreas, por otra parte, a sus trabajadores les ayudaría en el desarrollo de sus competencias, habilidades y capacidades en el área en el cual se desempeñan.

En conclusión, podemos decir que la empresa maneja la gestión de talento humano de forma empírica, sin la necesidad de aplicar un modelo y seguir unos procesos para el mejoramiento de las capacidades, habilidades y competencias de sus trabajadores para el desarrollo de la empresa.

4.8. Comprobación de la hipótesis

El modelo Chi Cuadrado desempeña un papel destacado en los procesos inferenciales concretamente, esta es la distribución de probabilidad que parece asociado a las inferencias relativas a la dispersión poblacional, y además su utilización es muy frecuente en la inferencia no paramétrica (por ejemplo; cuando realizamos contrastes de independencia, de bondad de ajuste, de homogeneidad). (Lopez & Perez, 2011, p. 205)

El Chi Cuadrado mide la existencia de asociación entre variables cualitativas, por tanto, lo observado, es la realidad y lo que vamos a calcular es lo que esperaríamos que pasara sino hubieras asociado entre las variables y comparemos un cuadro con otro por medio de la prueba estadística del Chi Cuadrado.

El método del Chi Cuadrado sirve para comprobar hipótesis en dos momentos distintos, y medir una relación entre la variable dependiente e independiente.

4.8.1 Planteamiento de la hipótesis

H₀: La Gestión del Talento Humano no incide en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018

H₁: La Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018

Pregunta variable independiente: ¿Cree usted que la empresa Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano?

Pregunta variable dependiente: ¿La empresa Distribuidora Fonseca realiza evaluaciones a sus trabajadores?

4.8.2 Prueba del Chi Cuadrado

Una vez obtenido los valores observados que es el número de observaciones en una muestra, dicho de mejor manera las tabulaciones y los valores esperados que es la frecuencia que se esperaría en una celda, en promedio, procedemos al cálculo para lo procedemos con la siguiente ecuación.

Formula

$$X_{exp}^2 = \sum_i \sum_j \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

f_{ij}= frecuencia del valor observado

e_{ij}= frecuencia del valor esperado

Tabla 16. Valores observados y esperados

| Tabla cruzada ¿La empresa Distribuidora Fonseca realiza evaluaciones a sus trabajadores?*¿Cree usted que la empresa Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano? | | | | | |
|--|----|-------------------|---|---------------------------------|-------|
| | | | ¿Cree usted que la empresa Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano? | | Total |
| | | | De acuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | |
| ¿La empresa Distribuidora Fonseca realiza evaluaciones a sus trabajadores? | Si | Recuento | 1 | 1 | 2 |
| | | Recuento esperado | 1,9 | ,1 | 2,0 |
| | No | Recuento | 13 | 0 | 13 |
| | | Recuento esperado | 12,1 | ,9 | 13,0 |
| Total | | Recuento | 14 | 1 | 15 |
| | | Recuento esperado | 14,0 | 1,0 | 15,0 |

Elaborado por: Edison Shilquigua
Fuente: Encuestas (SPSS)

Tabla 17. Calculo del Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|--|--------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 6,964 ^a | 1 | 0,008 | | |
| Corrección de continuidad ^b | 1,247 | 1 | 0,264 | | |
| Razón de verosimilitud | 4,575 | 1 | 0,032 | | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | 0,133 | 0,133 |
| Asociación lineal por lineal | 6,500 | 1 | 0,011 | | |
| N de casos válidos | 15 | | | | |

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es , 13.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Edison Shilquigua
Fuente: Encuestas (SPSS)

El siguiente paso es determinar el valor de la tabla X^2 , para lo cual necesitamos los grados de libertad (gl) y los niveles de significancia, que ya hemos dicho que es 0,05

4.8.3 Distribución del Chi Cuadrado

$$gl = (r-1) * (k-1)$$

Donde:

r = N° de columnas

k = N° de filas

$gl = (2-1) * (2-1)$

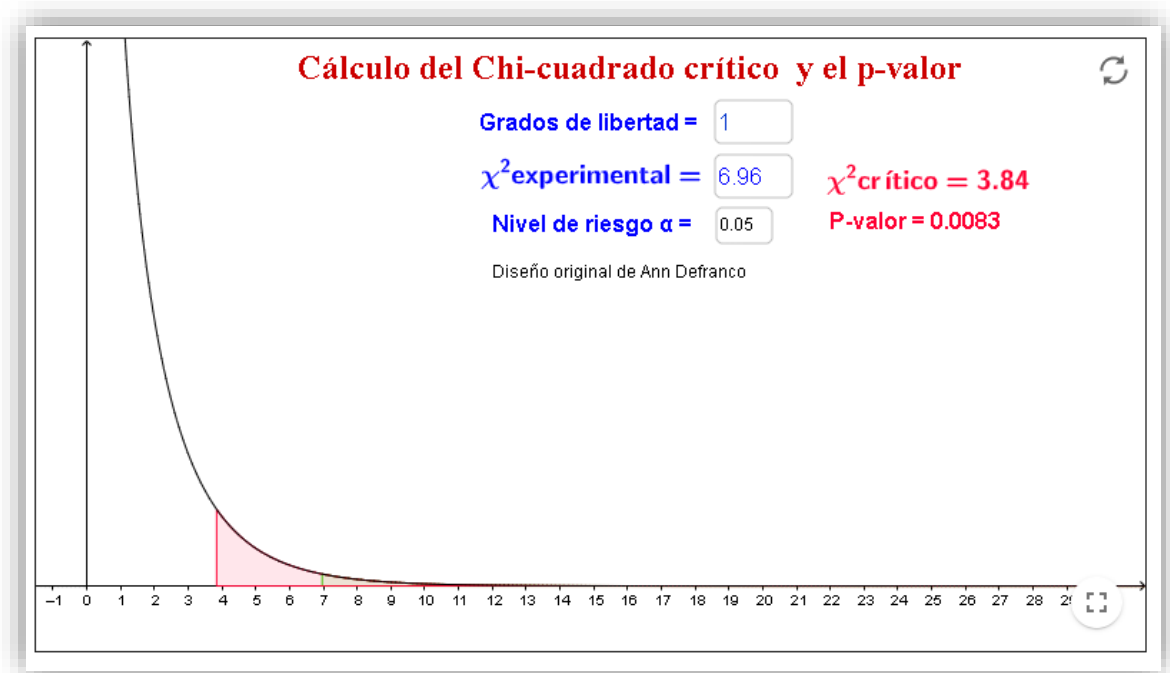
$gl = 1$

Resumiendo, la prueba del Chi cuadrado requiere la comprobación de χ^2 prueba con el χ^2 tabla, es decir;

- χ^2 prueba es mayor que χ^2 tabla, Rechazamos la hipótesis nula H_0
- χ^2 prueba es menor que χ^2 tabla, Rechazamos la hipótesis alternativa H_1

Para nuestro caso χ^2 prueba 6,96 es mayor a χ^2 tabla 3,84

Gráfico 19. Distribución del Chi Cuadrado



Elaborado por: Edison Shilquigua

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

Observando la gráfica determinamos que: como X^2 calculado es mayor que X^2 tabla, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , lo que nos quiere decir que:

La Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Las principales causas identificadas en la gestión de talento humano, son el uso de un modelo de forma empírico el mismo que es aplicado en la contratación del personal, sin tener en cuenta los procesos como el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación y motivación; donde los procesos son aplicados por conocimientos básicos sin ningún tipo fundamentación teórica sin aplicación de un modelo de gestión de talento humano.
- La evaluación de los empleados no es ejecutada por parte del gerente de las empresas, los trabajadores de la distribuidora Fonseca no son evaluados de forma firme su rendimiento en su lugar de trabajo, digno a que la administración no se le da el momento necesario a este proceso, por el motivo que no manipulan un modelo de valoración del desempeño laboral, para la evaluación de sus trabajadores.
- El diseño de un modelo de gestión de talento humano es una herramienta muy importante en el ámbito empresarial ya que ayuda a tomar la correcta ubicación del personal, distribuyéndolo de tal manera que cada uno de los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desempeñen de una mejor manera

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la Distribuidora Fonseca tomar en cuenta un modelo de gestión de talento humano con el cual el personal pueda guiarse con sus obligaciones, funciones y restricciones tanto el departamento administrativo como el departamento comercial y operacional. Y para la contratación de su personal, tomando muy en cuenta todos los pasos y procesos, los cuales deben seguir para la contratación del nuevo personal de la empresa.
- Se sugiere a la distribuidora Fonseca iniciar con un proceso de evaluación a sus trabajadores en todas sus áreas, teniendo y tomando en cuenta un modelo de evaluación para el recurso humano, y este sea un instrumento de mejora para el rendimiento de los trabajadores de la empresa en todos los departamentos de la empresa.
- A la Distribuidora Fonseca se le sugiere implementar el presente modelo de Gestión de talento humano a sus actividades, donde se lleve a cabo todos los procesos para la contratación del nuevo personal, debido a que el desarrollo de la empresa depende en gran parte de su talento humano, fomentando el desarrollo de sus competencias para alcanzar el desempeño deseado por parte de la empresa con sus colaboradores.

6 PROPUESTA

6.1. TÍTULO

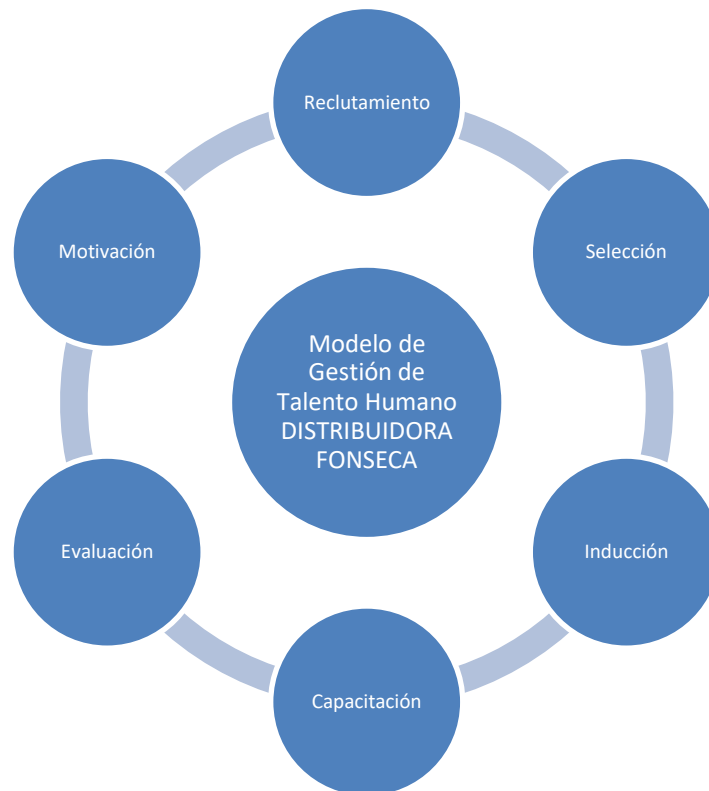
MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DISTRIBUIDORA FONSECA

6.2. INTRODUCCIÓN

Una vez que se procedió a realizar el diagnóstico situacional de la empresa con respecto a l desempeño laboral por medio de la encuesta realizada a sus trabajadores, se pudo determinar grandes falencias en los siguientes procesos: Reclutamiento, selección, inducción, capacitación, motivación, evaluación de desempeño, debido a que la empresa no cuenta con una normativa para la gestión del talento humano donde no existe los requerimientos y exigencias de la empresa y las necesidades que tiene cada trabajador, por este motivo es importante aplicar un Modelo de Gestión de Talento Humano debido a que el talento humano va a ser una estrategia competitiva por parte de la empresa en el mercado comercial de Riobamba.

Por este motivo la empresa debe crear un Modelo de gestión de talento humano basado en sus necesidades de la siguiente manera:

Gráfico 18. Modelo de Gestión de Talento Humano DISTRIBUIDORA FONSECA



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.3 JUSTIFICACIÓN

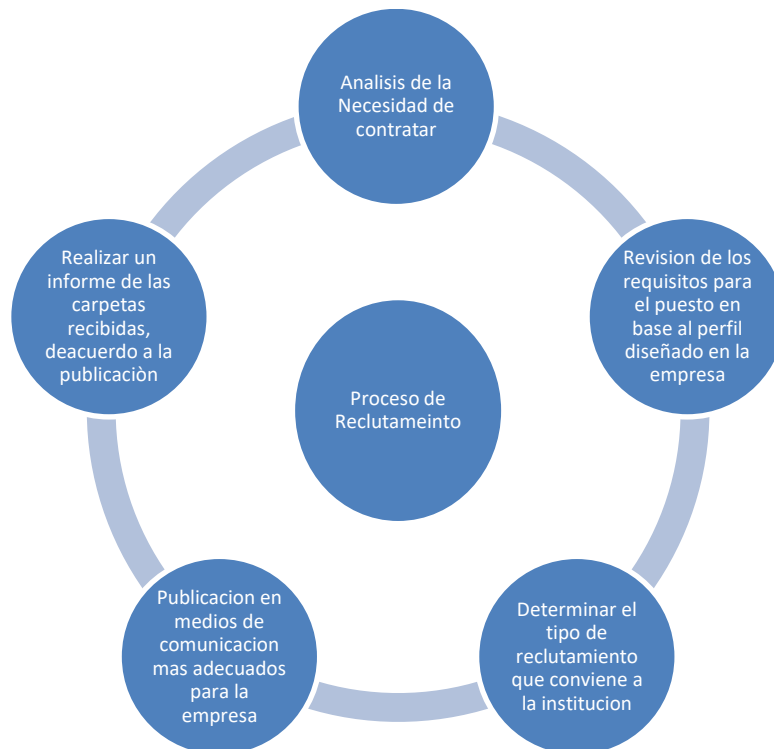
La presente propuesta está diseñada de acuerdo a las necesidades del personal que labora en la empresa Distribuidora Fonseca, debido que cuenta con un sistema tradicional y poco práctico que ha impedido que los procesos se realicen de manera técnica que incide directamente en el desempeño de los empleados de la empresa, y por otra parte no se evalúa correctamente las habilidades y aptitudes de un postulante y el aporte que representa este para la distribuidora.

Durante el estudio de campo se evidencio la necesidad de implementar un Modelo de Gestión de Talento humano, el cual sea sencillo, práctico y aplicable entorno a las necesidades de la empresa.

6.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

6.4.1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO

Gráfico 19. Proceso de Reclutamiento



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de Campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 1. Instrumento técnico N° 1. Proceso de Reclutamiento

| INSUMOS | PROCESO | PRODUCTO |
|---|---|--|
| Informe dirigido al jefe de Talento humano determinando que vacante se necesita cubrir | Análisis de la necesidad de contratar | Aceptación o rechazo del requerimiento por parte del jefe de talento humano o el encargado del proceso |
| Perfiles de cargo de la empresa | Revisión de los requisitos para el puesto | Perfil actualizado de acuerdo con la necesidad existente en el puesto de trabajo vacante |
| Personal Interno DISTRIBUIDORA FONSECA | Determinar el tipo de reclutamiento que le conviene a la institución | Decisión del tipo de reclutamiento que se adoptará para el proceso |
| Disposición sobre el tipo de Reclutamiento | Publicación en los medios de comunicación más adecuados para la empresa | Recepción de carpetas de los aspirantes al puesto |
| Análisis de carpetas receptadas | Realizar un informe sobre las carpetas recibidas, de acuerdo a la publicación | Informe del proceso con las carpetas obtenidas en el proceso de reclutamiento |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.2 PROCESO DE SELECCIÓN

Gráfico 20. Proceso de Selección



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 2. Instrumento técnico N° 2. Proceso de Selección

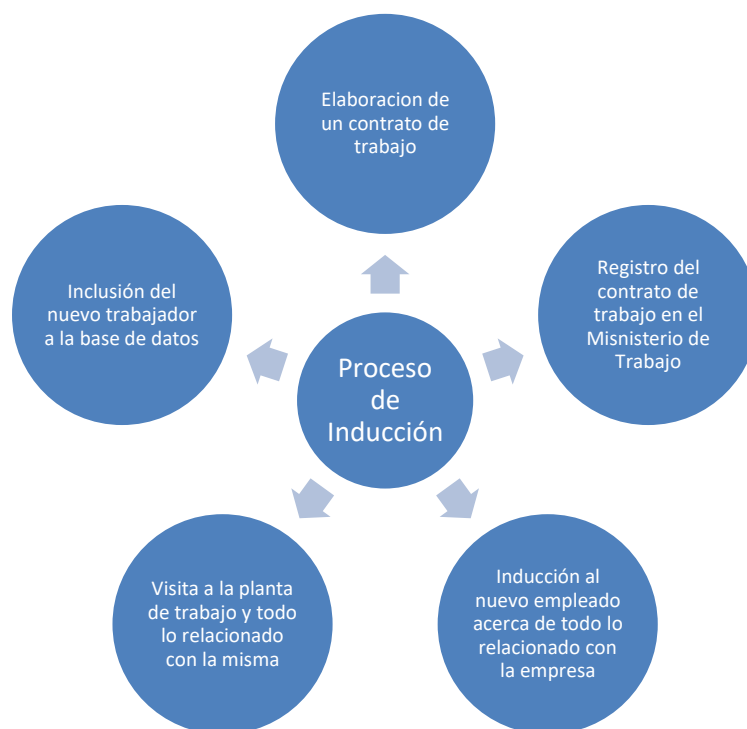
| INSUMOS | PROCESO | PRODUCTO |
|--|---|--|
| Carpetas aprobadas en el proceso de reclutamiento | Recepción de las carpetas seleccionadas | Carpetas seleccionadas por el jefe de recursos humanos |
| Carpeta lista para la revisión y análisis | Revisión y análisis de los antecedentes de los aspirantes | Aspirantes preseleccionados |
| Aspirantes aptos al cargo a desempeñar | Definición y aplicación a pruebas dependiendo del puesto | Informe de las distintas pruebas ejecutadas en la empresa |
| Candidatos preseleccionados | Entrevista con el gerente | Informe de los entrevistados |
| Informe del proceso de selección | Análisis de los informes del proceso de selección | Informe final del proceso de selección del personal |
| Informe final del proceso de selección | Revisión y análisis del informe final del proceso | Disposición de contratación del nuevo personal por parte del gerente |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.3 PROCESO DE INDUCCIÓN

Gráfico 21. Proceso de Contratación e Inducción



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 3. Instrumento Técnico N° 3. Proceso de Admisión e Inducción

| INSUMOS | PROCESO | PRODUCTO |
|--|--|--|
| Autorización del gerente para contratar | Elaboración de un contrato de trabajo | Contrato elaborado por parte de la empresa |
| Contrato firmado | Registro del contrato de trabajo en el Ministerio de Trabajo | Contrato legalizado y registrado en el ministerio de trabajo |
| Reglamento Interno Manual de Funciones Plan Estratégico de la empresa | Inducción al nuevo empleado acerca de todo lo relacionado con la empresa | Trabajadores con conocimientos teóricos y técnicos |
| Persona encargada de la inducción que realizara el recorrido por las instalaciones y explicación pertinente | Visita a la planta de trabajo y todo lo relacionado con la misma | Trabajadores con conocimiento visual de la planta de trabajo |
| Documentación del trabajador | Inclusión del nuevo trabajador a la base de datos | Base de datos actualizada en la empresa |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.4 PROCESO DE CAPACITACIÓN

Gráfico 22. Proceso de Capacitación



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 4. Instrumento Técnico N°4 . Proceso de Capacitación

| INSUMO | PROCESO | PRODUCTO |
|---|---|--|
| Encuestas serán aplicadas a los empleados de la empresa | Diagnóstico de Necesidades Insatisfechas | Detalle de las necesidades de capacitación que requiere el personal de la empresa |
| Temas que se necesita capacitar al personal según los datos obtenidos en la encuesta | Planificación de los eventos de capacitación | Cronograma para el Evento Quien va a capacitar En que se les va a capacitar Como se va a realizar la capacitación Donde se llevará a cabo la capacitación Quien dará el servicio de capacitación Cuál será el costo del plan |
| Plan de capacitación Disposición para ejecución | Ejecución de los eventos de capacitación | Personal capacitado que aportara con nuevos conocimientos en sus labores diarias |
| Participantes y el contenido de la capacitación | Evaluación y análisis del proceso de capacitación | Informe sobre el costo beneficio para la empresa por medio de la capacitación impartida al personal |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.5 PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Gráfico 23. Proceso de evaluación de Desempeño



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 5. Instrumento técnico N° 5. Proceso de Evaluación del Desempeño

| INSUMO | PROCESO | PRODUCTO |
|---|---|--|
| Formato de la encuesta que será aplicada | Diagnóstico de la importancia de la Evaluación | Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal |
| Aprobación de la aplicación del proceso | Planificar el proceso | Inicio del proceso de Evaluación al personal |
| Detalle del proceso de Evaluación | Diseño del formato de los formularios que se aplicaran en la Evaluación | Formularios listos para la implementación para la evaluación |
| Detalle de cómo se va a realizar la evaluación | Entrenamiento a los responsables de la Evaluación | Personal entrenado para la aplicación de la evaluación |
| Formularios listos y evaluadores entrenados | Aplicación de la Evaluación | Resultado de desempeño de los empleados |
| Resultados del proceso | Análisis de los resultados | Informe de resultados |
| Informe de Resultados | Propuesta del plan de mejora | Plan de mejora |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.6 PROCESO DE MOTIVACIÓN

Gráfico 24. Proceso de Motivación



Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

Cuadro 6. Instrumento técnico N° 6. Proceso de Motivación

| INSUMO | PROCESO | PRODUCTO |
|---|--|---|
| Formato de la encuesta que se va aplicar a los empleados | Diagnostico motivacional al personal | Resultados del diagnostico |
| Informes de los resultados del diagnostico | Análisis del resultado del diagnostico | Estrategias de mejora de la motivación |
| Estrategias de motivación | Elaboración de planes de motivación | Plan de motivación para la empresa |
| Plan de motivación aprobado | Aplicación de planes de motivación | Resultados del proceso de motivación |
| Resultados del plan de motivación | Evaluación y seguimiento de la motivación del personal | Informes del seguimiento a la motivación del personal |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

6.4.7 CUADRO COMPARATIVO

Cuadro 7. Instrumento técnico N° 7. Cuadro comparativo

| CUADRO COMPARATIVO DE PROCESOS | | |
|---------------------------------------|--|---|
| PROCESO | MODELO TRADICIONAL | MODELO PROPUESTO |
| RECLUTAMIENTO | Comunicación informal | Análisis de la necesidad de contratar |
| | Perfiles de cargos desactualizados | Revisión de los requisitos para el puesto |
| | Realización de reclutamiento externo | Determinar el tipo de reclutamiento que le conviene a la institución |
| | Publicación en pocos medios de comunicación | Publicación en los medios de comunicación más adecuados para la empresa |
| | Comunicación de manera informal, solo de forma verbal | Realizar un informe sobre las carpetas recibidas, de acuerdo a la publicación |
| SELECCIÓN | Realización de manera informal | Recepción de las carpetas seleccionadas |
| | Revisión de la hoja de vida sin tomar atención los antecedentes de los postulantes | Revisión y análisis de los antecedentes de los aspirantes |
| | Realización de exámenes en ocasiones | Definición y aplicación a pruebas dependiendo del puesto |
| | Entrevista con el gerente | Entrevista con el gerente |
| | No se presenta un informe de la entrevista | Análisis de los informes del proceso de selección |
| | Toma de decisión en contratar el personal sin análisis previo | Revisión y análisis del informe final del proceso |
| INDUCCIÓN | El contrato es realizado días después del acuerdo verbal | Elaboración de un contrato de trabajo |
| | Manejan un contrato de prestación de servicios acorde con el Ministerio de Trabajo | Registro del contrato de trabajo en el Ministerio de Trabajo |
| | Existe una normativa, pero no está elaborada de acuerdo a las necesidades de la empresa. | Inducción al nuevo empleado acerca de todo lo relacionado con la empresa |
| | Solo se realiza una presentación con todo el personal que labora en la empresa | Visita a la planta de trabajo y todo lo relacionado con la misma |

| | | |
|---------------------------------|--|---|
| | Inclusión del nuevo trabajador a la base de datos | Inclusión del nuevo trabajador a la base de datos |
| CAPACITACIÓN | No hay interés de capacitar al personal | Diagnóstico de Necesidades Insatisfechas |
| | Decisión de la aprobación o no de la capacitación por parte de la junta de accionistas | Planificación de los eventos de capacitación |
| | Realización de capacitación a todo el personal | Ejecución de los eventos de capacitación |
| | No se evalúa ni se da seguimiento después de la realización de la capacitación | Evaluación y análisis del proceso de capacitación |
| EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL | No se aplica una evaluación de desempeño al personal de la empresa | Diagnóstico de la importancia de la Evaluación |
| | | Planificar el proceso |
| | | Diseño del formato de los formularios que se aplicaran en la Evaluación |
| | | Entrenamiento a los responsables de la Evaluación |
| | | Aplicación de la Evaluación |
| | | Análisis de los resultados |
| | | Propuesta del plan de mejora |
| MOTIVACIÓN | La empresa cuenta con un proceso de motivación empírico solo para los vendedores, supervisores y gerente, el cual es económico por cumplir los presupuestos establecidos | Diagnostico motivacional al personal |
| | | Análisis del resultado del diagnostico |
| | | Elaboración de planes de motivación |
| | | Aplicación de planes de motivación |
| | | Evaluación y seguimiento de la motivación del personal |

Elaborado por: Edison Shilquigua

Fuente: Investigación de campo Empresa DISTRIBUIDORA FONSECA

7 BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Editorial Granica S.A.: Argentina.

Arias, F. (2009). Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas de C.V. : México.

Caicedo, F. (2015). Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo (Tesis de Posgrado). Ecuador. Recuperado en <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1655/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000011.pdf>

Chivatanto, I. (2007). “Administración de Recursos Humanos”. 8va edición

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez7autores-para-subir-al-blog>.

Chiavenato, I. (2011). Objetivos del área de TH. Mc Graw Hill Educación: México.

Chiavenato, I. (2013). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill: México.

Cruz, M. (2015). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA. N° 222 – HUAMACHUCO: 2015 (Tesis de Pregrado). Perú. Recuperado en <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4557/cruzromeromagaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DISTRIBUIDORA FONSECA (2016). Empresa Distribuidora Fonseca. Riobamba

Flores, R. y Flores, I. (2011). ADMINISTRACION DE CAPITAL HUMANO.pdf. Recuperado el 10 marzo de 2019, de

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/admin_cap_hum/ADMINISTRACION%20CAPITAL%20HUMANO.pdf

Guardia, J. (2015). *Esquemas de estadística*. España. Publicaciones de la Universidad de Barcelona.

Gomez, Mejia, Balkin, (2001). “Dirección y Gestión de Recursos Humanos”. 2da edición

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw – Hill..

Olaniyan, D. y Okemakinde, T. (2008). *Human Capital Theory: Implications for Educational Development*. Recuperado en <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/834>

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. España. Pearson Prentice Hall. Madrid.

Sum, M. y Coulter, R. (2015). *Sum-Monica.pdf*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Werther, J. (2008). *Elementos de Administración de personal y RR.HH.* McGraw-Hill. México

8 ANEXOS

ANEXO I

MATRIZ LÓGICA

Tabla 18 Matriz Lógica

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL |
|---|---|---|
| ¿Cómo la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018? | Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018. | La Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018 |
| PROBLEMAS DERIVADOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS |
| <p>¿Cuáles son las principales causas de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca?</p> <p>¿Cómo diagnosticar el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca?</p> <p>¿Para qué desarrollar un modelo de gestión del talento humano?</p> | <p>Identificar las principales causas de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora Fonseca.</p> <p>Diagnosticar el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca a través de las encuestas.</p> <p>Desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la distribuidora Fonseca.</p> | |

Elaborado por: Edison Shilquigua

ANEXO II

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Talento Humano

Tabla 19 Variable Independiente: Gestión de Talento Humano

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES | TECNICAS E INSTRUMENTOS |
|--|---|--|---|
| Es el conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas que conforman una empresa, donde se incluye el reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores. | Reclutamiento Selección Inducción Capacitación Motivación Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de reclutamiento ➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de selección ➤ Porcentaje de empleados que paso por un proceso de inducción ➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de capacitación ➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de motivación ➤ Porcentaje de empleados que pasaron por un proceso de evaluación | <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista ➤ Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guía de Entrevista ➤ Cuestionario |

Elaborado por: Edison Shilquigua

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral

Tabla 20 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|---|--|---|---|
| <p>Es un proceso que sirve para determinar y evaluar qué tan exitoso ha sido un individuo o un proceso dentro de una organización en el cumplimiento de sus objetivos, tomando en cuenta los factores del desempeño laboral como: conocimiento, habilidad, personalidad y compromiso.</p> | <p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Personalidad</p> <p>Compromiso</p> | <p>Porcentaje de empleados que cuenta con los conocimientos necesarios</p> <p>Porcentaje de empleados que cuenta con la habilidad necesaria</p> <p>Porcentaje de empleados que cuenta con la personalidad necesaria</p> <p>Porcentaje de empleados que cuenta con el compromiso necesario</p> | <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista ➤ Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guía de Entrevista ➤ Cuestionario |

Elaborado por: Edison Shilquigua

ANEXO III



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS CARERRA DE INGENIERIA COMERCIAL

La presente encuesta va dirigida al personal de la Distribuidora Fonseca de la ciudad de Riobamba, que permitirá desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano que ayudará a evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Instrucciones: Señale con una (X) la respuesta que crea más conveniente.

1. ¿Cuenta usted con los equipos y/o herramientas necesarias para realizar sus funciones en el departamento que labora en la empresa?

Siempre ()
Ocasionalmente ()
Nunca ()

2. ¿Qué canales de comunicación utiliza usted para mantenerse en contacto con sus compañeros de trabajo?

Documentación escrita ()
Correo Electrónico ()
Llamadas Telefónica ()
Mensajería Instantánea ()

3. ¿Cómo usted considera el clima laboral entre el personal de la empresa?

Bueno ()
Ni bueno, ni malo ()
Malo ()

4. ¿Usted se siente satisfecho en su lugar de trabajo en la empresa?

Satisfecho ()
Ni satisfecho, ni insatisfecho ()
Insatisfecho ()

5. ¿Usted demuestra un compromiso de trabajo con la empresa?

Siempre ()
Ocasionalmente ()
Nunca ()

6. ¿Cuenta usted con los conocimientos necesarios para la realización de las actividades en su lugar de trabajo?

Si ()
No ()

7. ¿Cuenta usted con las habilidades y personalidad necesaria para laborar en su puesto de trabajo?

Si ()
No ()

8. ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión de talento humano?

Si ()
No ()

9. ¿Cree usted que la empresa Distribuidora Fonseca debe contar con un modelo de Gestión del Talento Humano?

Si ()
No ()

10. ¿Cómo usted considera que son los procesos de: reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal en la empresa?

Bueno ()
Ni bueno, ni malo ()
Malo ()

11. ¿La empresa Distribuidora Fonseca realiza evaluaciones a sus trabajadores?

Si ()
No ()

12. ¿Estaría usted de acuerdo que se realicen evaluaciones para el desempeño del personal en la empresa?

Si ()
No ()

13. ¿Cada que tiempo le gustaría a usted que la empresa realice evaluaciones del desempeño laboral a sus trabajadores?

Mensualmente ()
Trimestralmente ()
Semestralmente ()
Anualmente ()
Nunca ()

14. ¿Usted recibe alguna remuneración o motivación por parte de la empresa por la desempeñar un trabajo eficiente?

Ascenso Laboral ()
Económico ()
Reconocimiento Social ()
Reconocimiento Empresarial ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO IV



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARERRA DE INGENIERIA COMERCIAL**

La presente entrevista va dirigida al gerente de la Distribuidora Fonseca de la ciudad de Riobamba, que permitirá desarrollar un modelo de Gestión del Talento Humano que ayudará a evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

- 1. ¿Considera usted que la Gestión de talento humano que se maneja en la Distribuidora Fonseca es la más adecuada?**

- 2. ¿Cree usted que el nivel académico que tiene sus subordinados resulta importante para desempeñar el cargo?**

- 3. ¿Usted ha realizado un proceso de reclutamiento y selección para la contratación de su personal?**

- 4. ¿Qué tipo de proceso de inducción ha realizado en calidad de gerente?**

- 5. ¿Usted ha realizado capacitaciones dirigidas a sus subordinados?**

- 6. ¿Usted ha realizado evaluaciones del desempeño a sus trabajadores?**

- 7. ¿Los empleados de la Distribuidora Fonseca tienen un proceso de motivación por alcanzar sus objetivos y metas asignadas?**

- 8. ¿A quién le ayudaría más la implementación de un modelo de Gestión de talento humano?**

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!