



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

TÍTULO:

**ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MODELO DE
GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN
EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE MERCADOS DEL GADM
RIOBAMBA.**

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

AUTORA:

Doménica Alexandra Mariño Palacios

TUTOR:

Ing. René Basantes. A. PhD.

Riobamba – Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTOR

Yo, DOMÉNICA ALEXANDRA MARIÑO PALACIOS soy responsable de las ideas, Doctrinas, resultados y propuesta presentadas en este trabajado de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Doménica Mariño Palacios
C.I 060424857-5

DICTAMEN FAVORABLE



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.22

DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera: Ingeniería Comercial

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor:	Rene Abdón Basantes Avalos	Cédula:	0601737679
Miembro Tribunal:	Francisco Paul Pérez Salas	Cédula:	0603026378
Miembro Tribunal:	Martha Lucía Romero Flores	Cédula:	0301022505

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Mariño Palacios
Nombres: Doménica Alexandra
C.I / Pasaporte: 060424857-5
Título del Proyecto de Investigación: ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE MERCADOS DEL GADM RIOBAMBA.
Dominio Científico: Administrativo
Línea de Investigación: Ciencias sociales y del comportamiento

3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad SI/No	Observaciones
Título	SI	
Resumen	SI	
Introducción	SI	
Objetivos: general y específicos	SI	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	SI	
Metodología	SI	
Resultados y discusión	SI	
Conclusiones y recomendaciones	SI	
Referencias bibliográficas	SI	
Apéndice y anexos	SI	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI (x) / NO () es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9.17 sobre 10 puntos.



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.22

Mgs. Rene Abdón Basantes Avalos
TUTOR

Mgs. Francisco Paul Pérez Salas
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Martha Lucía Romero Flores
MIEMBROS DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mis padres quienes me han apoyado a lo largo de mi vida, siempre han estado a mi lado para alentarme a cumplir todas mis metas, y todo el esfuerzo que han hecho para que nada me faltará y convertirme en un buen profesional y una persona de bien, a mi hermana Lucia que es el motor fundamental y enseñarme que todo es posible.

A mi abuelita Sarita que también ha sido un pilar fundamental en mi aprendizaje.

A mis tíos y primo que siempre están para darme la mano cuando más lo necesito.

Doménica Mariño Palacios

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado salud vida y fortaleza para alcanzar mis metas

A la Universidad Nacional de Chimborazo y docentes que me han inculcado sus conocimientos para poder formarme personal y profesionalmente.

A mi tutor Ing. Rene Basantes PhD y a los miembros de este tribunal que me han aportado sus conocimientos y tiempo para poder desarrollar esta investigación

INDICE

DERECHOS DE AUTOR.....	
DICTAMEN FAVORABLE	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT	
1 INTRODUCCIÓN.....	14
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Formulación del problema	15
2.2 Justificación e importancia.....	15
3 OBJETIVOS	15
3.1. General	15
3.2. Específicos	15
3.3. Hipótesis	15
4 ESTADO DEL ARTE	16
4.1 Antecedentes,	16
4.2 Fundamento teórico.....	16
4.3.1.1 Definición de la Gestión del talento humano por competencias	18
5 METODOLOGÍA.....	23
5.1 Método	23
5.2 Tipo de investigación.....	24
5.3 Diseño	24
5.3.1 No experimental	24
5.4 Población y muestra.....	24

5.4.1	Población	24
5.4.2	Muestra	25
5.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
5.5.1	Técnicas de recolección de datos.....	25
5.6	Técnicas de procesamiento de información	25
5.7	Confiabilidad de los instrumentos.....	25
5.7.1	Confiabilidad de Alpha de Cronbach	25
5.8	Análisis y discusión de resultado	26
5.8.1	Información General.....	27
5.9	Discusión de las variables	43
5.9.1	Variable independiente: Gestión del talento humano por competencias ...	43
5.9.2	Variable dependiente: Desempeño laboral	43
5.10	Prueba de hipótesis.....	43
5.11	Presentación de resultados	44
6	CONCLUSIONES	45
7	RECOMENDACIONES	46
8	BIBLIOGRAFÍA	47
9	ANEXOS	50
9.1	Matriz de consistencia.....	50
9.2	Operacionalización de las variables.....	51
9.2.1	Variable Dependiente: Modelo Gestión del Talento Humano por competencias	51
9.2.2	Variable Independiente: Desempeño Laboral	52
9.3	TITULO DE LA PROPUESTA.....	53
9.4	INTRODUCCION	53
9.5	OBJETIVOS	53
9.5.1	Objetivo general	53

9.5.2	Objetivos específicos.....	53
9.6	MARCO CONCEPTUAL.....	53
9.6.1	Proceso.....	53
9.6.2	Gestión por proceso	53
9.6.3	Flujograma	54
9.6.4	Simbología.....	54
9.7	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	55
9.7.1	Proceso de reclutamiento y selección del personal	55
9.7.2	Proceso de Reclutamiento del personal	55
9.7.3	Subprocesos de reclutamiento del personal	57
9.7.4	Formatos de Reclutamiento del personal.....	58
9.7.5	Proceso de Selección del personal.....	59
9.7.6	Subproceso de la selección del personal.....	60
9.7.7	Formatos de la selección del personal	61
9.7.8	Formato de satisfacción al cliente interno	62
9.8	CONCLUSIONES	63
9.9	RECOMENDACIÓN.....	63
10	CRONOGRAMA	64
11	ENCUESTA	65
	ACEPTACION DEL MUNICIPIO.	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de confiabilidad	25
Tabla 2 Confiabilidad de Alpha de Cronbach	25
Tabla 3: Resultados de encuestas de genero	27
Tabla 4: Resultados de encuestas de edad	28
Tabla 5: Resultados de encuestas de contratación	29
Tabla 6: Resultados de encuestas de salario	30
Tabla 7: Resultados de las encuestas de ambiente laboral	31
Tabla 8: Resultados de las encuestas de motivación, compañerismo y trabajo en equipo.	32
Tabla 9: Resultados de las encuestas de responsabilidad laboral	33
Tabla 10: Resultados de las encuestas de liderazgo y responsabilidad	34
Tabla 11: Resultados de las encuestas de necesidad de logro	35
Tabla 12: Resultados de las encuestas de toma de decisiones	36
Tabla 13: Resultados de las encuestas de perfil profesional	37
Tabla 14: Resultados de las encuestas	38
Tabla 15: Resultados de las encuestas de políticas	39
Tabla 16: Resultados de las encuestas de atención a la ciudadanía	40
Tabla 17: Resultados de las encuestas de tiempo de resolución	41
Tabla 18: Resultados de las encuestas de modelo de gestión	42
Tabla 19: Prueba de Hipótesis	43
Tabla 20: Formatos de Reclutamiento del personal	58
Tabla 21 Formatos de la selección del personal	61
Tabla 22: Formato de satisfacción al cliente interno	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura organizacional del Departamento de Gestión de Mercados de GADM Riobamba.....	17
Gráfico 2: Ubicación geográfica.....	18
Gráfico 3: Factores que afectan el desempeño laboral.....	22
Gráfico 4: Ventajas y Desventajas de la evaluación del desempeño laboral.....	23
Gráfico 11: Resultados de encuestas de genero.....	27
Gráfico 12: Resultados de encuestas de edad.....	28
Gráfico 13: Resultados de las encuestas de contratación.....	29
Gráfico 14: Resultados de las encuestas de salario.....	30
Gráfico 15: Resultados de las encuestas de ambiente laboral.....	31
Gráfico 16: Resultados de las encuestas de motivación, compañerismo y trabajo en equipo.....	32
Gráfico 17: Resultados de las encuestas de responsabilidad laboral.....	33
Gráfico 18: Resultados de las encuestas de liderazgo y responsabilidad.....	34
Gráfico 19: Resultados de las encuestas de necesidad de logro.....	35
Gráfico 20: Resultados de las encuestas de toma de decisiones.....	36
Gráfico 21: Resultados de las encuestas de perfil profesional.....	37
Gráfico 22: Resultados de las encuestas de perfil profesional.....	38
Gráfico 23: Resultados de las encuestas de políticas.....	39
Gráfico 24: Resultados de las encuestas de atención a la ciudadanía.....	40
Gráfico 25: Resultados de las encuestas de tiempo de resolución.....	41
Gráfico 26: Resultados de las encuestas de modelo de gestión.....	42
Gráfico 27: Simbología flujo grama.....	54
Gráfico 28: Proceso de reclutamiento y selección del personal.....	55
Gráfico 29: Proceso de Reclutamiento del personal.....	55
Gráfico 30: Subprocesos de reclutamiento del personal.....	57
Gráfico 31: Proceso de Selección del personal.....	59
Gráfico 32: Subproceso de la selección del personal.....	60

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar cómo influye el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba. La investigación es descriptiva, explicativa, de campo y bibliográfica, en lo respecta al diseño es no experimental.

Para realizar el estudio se tomó en cuenta definición y sus dimensiones de las variables a abordar como es el Desempeño laboral y la Gestión del Talento Humano por competencias, además se aplicó una encuesta a los funcionarios del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba, con un cuestionario formulado con la escala del Likert, con los datos recopilados se obtuvo la comprobación de la hipótesis general. Se realizó mediante la aplicación de chi-cuadrado.

Llegando a la conclusión de que el desempeño laboral y la gestión del talento humano por competencias es positiva, no obstante, en el diagnóstico situacional se determina que el proceso de reclutamiento y selección del personal es deficiente, por lo que en la culminación del estudio se plantea una propuesta que ayude al mejoramiento del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.

Palabras claves: Desempeño laboral, Gestión del talento humano por competencias, reclutamiento, selección.

ABSTRACT

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how job performance influences in the human talent management model by competencies in the market management department of GADM Riobamba. This is a descriptive, explanatory, field, and bibliographical research with not experimental design.

To carry out the study, definitions, and dimensions of the variables to be addressed, such as Work Performance and Human Talent Management by competencies were considered, in addition, a survey was applied to the officials of the Riobamba GADM market management department, with a questionnaire formulated with the Likert scale. The data collected were used to test the general hypothesis. This was done by applying chi-square.

Concluding that job performance and competency-based human talent management is positive however, the situational diagnosis determined that the personnel recruitment and selection process is deficient, Therefore, at the culmination of the study, a proposal is proposed to help improve the market management department at the Riobamba GADM.

Keywords: Work performance, Management of human talent by competencies, recruitment, selection.



Firmado electrónicamente por:
EDISON RAMIRO
DAMIAN ESCUDERO

Reviewed by:

MsC. Edison Damian Escudero

ENGLISH PROFESSOR

C.C.0601890593

1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como fin resaltar la importancia de un correcto manejo del Desempeño Laboral desde el modelo de Gestión del Talento Humano por competencias como factor clave de éxito de las organizaciones, ya que el personal es considerado como el pilar fundamental para una empresa.

Dentro de la gestión del talento humano por competencias ayuda a la planificación, coordinación, administración y control del personal para poder cumplir con los objetivos establecidos. Existe características que le dan vida, movimiento y acción a toda la organización y esto solo se logra mediante el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas para el logro de los objetivos establecidos en sus planes estratégicos y de desarrollo y esto se puede dar tanto a corto, mediano o largo plazo.

El desempeño laboral ayudara a enfocar de manera adecuada al personal, conocer su rendimiento al momento de realizar actividades encomendadas y así poder determinar si la persona es idónea para las funciones encomendadas. La presente investigación se desarrollará factores relacionados con el personal y de qué manera influye con el rendimiento. Haciendo énfasis a las dos variables mencionadas.

El departamento de gestión de Talento humano en cualquier institución es un eje fundamental ya que actúa como un elemento estratégico para otorgar soluciones, coordinación de objetivos, es decir que el ambiente de trabajo sea el más adecuado para dar cumplimiento a los requerimientos. La competitividad en la gestión del talento humano depende de las capacidades y preparación de los integrantes, es por ellos que se ha visto la necesidad de realizar la presente investigación en la cual el GADM Riobamba sea una organización impulsadora del desempeño laboral dentro del modelo de gestión de talento humano por competencias con el de que se encuentre a la par de otras entidades.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el avance de la globalización, el estudio Desempeño Laboral y en el modelo de Gestión del Talento Humano por competencias, se ha puesto más énfasis a fortalecer dichos factores es por ellos que dentro de una organización el manejo de estos parámetros es de vital importancia. En el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba existe dificultades en el desempeño laboral es debido a que el modelo de gestión del talento humano no está funcionando adecuadamente. El ambiente laboral no es el mejor, es por ellos que el personal se encuentra desmotivado y esto ocasiona que no pueda desarrollar sus actividades de manera adecuada, el personal no rinde correctamente.

La gerencia no estimula a los colaboradores, además con el incremento y complejidad de las actividades se debe incorporar nuevas técnicas y herramientas que permitan brindar un servicio de calidad. Los trabajadores del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba muestra dificultades en el manejo de nuevas estrategias en relación con desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias esto ha causado indisposiciones, descoordinación, y un comportamiento y

ambiente de conflicto, lo que provoca que el trabajo en equipo sea una estrategia deficiente en el desempeño y desarrollo de funciones.

2.1 Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el estudio del desempeño laboral con el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba?

2.2 Justificación e importancia

El estudio del desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias dentro de una empresa constituye el recurso más importante además de ser el recurso intangible de la misma, a esto se puede acotar sobre la importancia que tiene el desempeño dentro la organización pues se cumplirá los objetivos planteados si se cuenta con personal calificado para desempeñar las funciones que le han sido asignadas.

En el presente trabajo de investigación se quiere determinar la relación que existe entre el estudio del desempeño laboral en el modelo de gestión de talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba. La gestión del talento humano por competencias es un factor importante dentro de la empresa ya que se estaría invirtiendo en la capital intelectual y bien se conoce que es el único que se puede capacitar, satisfacer e instruir y como resultado se retribuirá con mayor productividad y mejores resultados es decir que el desempeño laboral era óptimo.

3 OBJETIVOS

3.1. General

- Determinar la relación entre el desempeño laboral y el modelo de gestión de talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba para acrecentar el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución.

3.2. Específicos

- Diagnosticar la relación entre el desempeño laboral y modelo de gestión de talento humano por competencias a través del análisis de los indicadores y características en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba
- Establecer una herramienta adecuada para lograr la eficiencia en el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.
- Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral en relación con el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.

3.3. Hipótesis

El desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

4 ESTADO DEL ARTE

4.1 Antecedentes,

Como aporte al desarrollo del presente trabajo investigativo referente al tema de la Gestión de Talento humano por competencias y el desempeño laboral, a fin de tomar como un punto de referencia trabajos de investigación cuyo enfoque se basa en las variables del tema de investigación que se va a abordar.

El autor (Yanza Moreno, 2018) en su trabajo de investigación con el título “Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería Andaluza del cantón Guano provincia de Chimborazo. que tiene como finalidad diagnosticar, analizar, fundamentar la gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral y generar así una propuesta que ayude a la hostería, se logró provechar al máximo los beneficios, tener una concepción de las posibles soluciones que necesita la hostería la Andaluza, para ello se necesitó herramientas como un análisis situacional, análisis foda, conceptos y definiciones que ayudaron al entendimiento de las variables a tratar y así proporcionar una propuesta factible para la Hostería Andaluza.

Según (Moya, 2016) en su investigación “Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la dirección de movilidad, tránsito y transporte del GADM Riobamba periodo 2016” menciona que el éxito de una buena empresa es el talento humano motivado y ubicado de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, se lo mide con su desempeño o rendimiento que lleva consigo un buen ambiente laboral, a lo que también añade que es recomendable realizar charlas frecuentes para mejorar el servicio en las instituciones públicas.

(Valentín Rodríguez, 2016) en su trabajo de investigación con título “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016” responde a la necesidad de contribuir a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores que prestan servicios en el ámbito de la Red de Salud Huaylas Sur, a través de una adecuada gestión del talento humano, en cuanto al proceso de incorporación y selección de personal, capacitación, evaluación del trabajo e incentivando a los que destacan en sus labores, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

En los trabajos de investigación planteados anteriormente detalla los factores más importantes dentro del desempeño laboral y la gestión del talento humano por competencias así los autores lograron obtener un juicio más acertado sobre la problemática a la cual se le dio solución y propuestas que ayuden a la mejoría de la institución.

4.2 Fundamento teórico

4.2.1 Unidad I Diagnostico Situacional

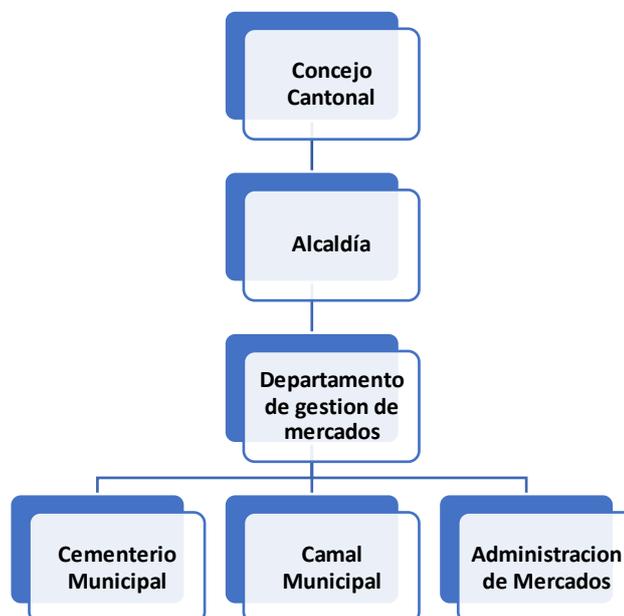
4.2.1.1 Objetivos de la institución

En el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba tiene como objetivos reactivar los servicios públicos municipales, que ayude a la satisfacción de la

ciudadanía, y esto se logra con estrategias y técnicas administrativas para el correcto manejo de esta dependencia.

4.2.1.2 Estructura organizacional

Gráfico 1: Estructura organizacional del Departamento de Gestión de Mercados de GADM Riobamba



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (GADM Riobamba, 2019)

4.2.1.3 Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derechos públicos, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permita articular esfuerzo y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo. (GADM Riobamba, 2019)

4.2.1.4 Visión

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente, eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, viabilidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación

ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.
(GADM Riobamba, 2019)

4.2.1.5 Ubicación

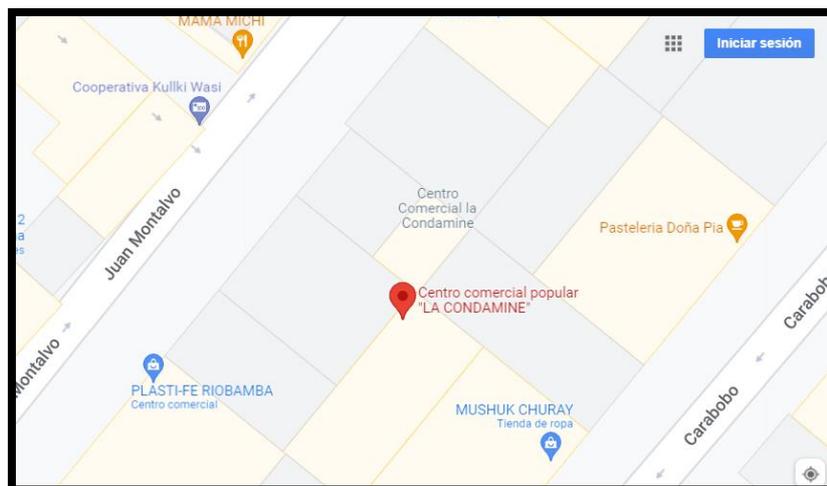


Gráfico 2: Ubicación geográfica

Fuente: Google Maps

4.2.1.6 Proyectos

- Propuesta de reforma a la Ordenanza Municipal de Mercados. Reapertura del Camal Municipal.
- Implementación de la licencia ambiental para el Camal Municipal.
- Ubicación definitiva de la plaza de rastro.
- Implementación del permiso de funcionamiento emitido por la Agencia Nacional de Control y Vigilancia Sanitaria.
- Conformación de subcomités de seguridad en las dependencias de la Dirección.
- Adecentamiento y limpieza de fachadas de las dependencias.
- Colocación de señalética interna y externa en los diferentes mercados, terminales y cementerio. (Riobamba, G, 2021)

4.3.1 Unidad II: Gestión del talento humano por competencias

4.3.1.1 Definición de la Gestión del talento humano por competencias

“Conjunto de experiencias que se necesita para dirigir a las personas, incluyendo la forma de reclutar, clasificar, sus premios y evaluación” (Chiavenato, 2012, como se cito en Yanza, 2018). La gestión del talento humano por competencias es uno de los factores más importantes de la empresa, ya que depende del talento humano para que el funcionamiento de la empresa sea optimo, las características más importantes son las actividades, habilidades y aptitudes que cada profesional debe tener para desempeñar adecuadamente las funciones encomendadas.

Competencias: Características de personalidad acontecidas en comportamientos, que generan un desempeño éxito en un puesto de trabajo. (Alles, 2007, como se cito en Rodriguez, 2015)

Las competencias son conjuntos de conocimientos como:

- **Saber:** son la habilidades, aptitudes y destrezas con las que cuenta una persona para desenvolver.
- **Saber hacer:** Las aptitudes, valores, motivaciones y relaciones interpersonales.
- **Ser:** Como la persona puede desempeñarse y puede ser identificables y medibles para un óptimo rendimiento.

Tratando de llegar a una definición que involucre ambos enfoques se puede decir que la gestión del talento humano por competencias se enfoca de fortalecer el desarrollo de aquellas habilidades que un empleado debe tener para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Es decir, la capacidad de identificar el correcto comportamiento para un mejor desempeño.

4.3.1.2. Importancia de la Gestión del Talento Humano por Competencias

Como ya se mencionó anteriormente la gestión del talento humano por competencias es el factor más importante dentro de una empresa, esto puede llevar al éxito o al fracaso de una empresa, ya que los empleados son el capital intelectual más valioso además de ser la parte intangible, Si existe una adecuada gestión de las personas se podrán cumplir los objetivos de la organización y esto nos dará como resultado la satisfacción de los clientes. La gestión del talento humano es parte fundamental dentro de la empresa y se ha convertido en una estrategia de crecimiento empresarial. A continuación las razones porque es importante la gestión del talento humano por competencias en las empresas. (Guzmán, 2017)

- La gestión del talento humano por competencias permite conocer las necesidades de las personas para así orientar las metas y objetivos de la organización.
- Permite una trabajar en un ambiente laboral apropiado, fomenta la productividad por medio del comportamiento, compromiso y motivación de los empleados.
- Facilita el desarrollo, desempeño y capacitación de los colaboradores.
- Incorpora programas para el bienestar de los colaboradores.
- Consiente la resolución de conflictos que se presenten en la empresa, y fortalecer los obstáculos existentes para fortalecer las relaciones interpersonales.

Cuando se hacer referencia a la importancia de la inclusión de las competencias en los empleados y su aplicación numérica, solución de problemas, interacción de otros y manejo creciente de tecnologías de información, las cuales se inician desde los primeros años de vida y, posteriormente, se perfeccionan con el conocimiento de la teoría y la practica dentro de la misma organización. (Rodríguez 2007, como se cito en Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M, 2014)

4.3.1.3. Proceso de la gestión del talento humano

Dentro de la gestión del talento humano por competencias existe diversos pasos que son de fundamental importancia incorporar dentro de las instituciones para el desarrollo adecuado de la misma.

- a) **Admisión de personas:** la selección adecuada de personas que se contrata y selecciona para ocupar un cargo. Se centra en cuatro pilares fundamentales tales como:
 - Análisis de necesidades de la empresa
 - Reclutamiento
 - Selección
 - Incorporación a la empresa
- b) **Aplicación de Personas:** es importante una adecuada introducción, inducción o entrenamiento para que las personas puedan desenvolverse adecuadamente dentro de la institución.
- c) **Compensación de Personas:** todos los colaboradores desean ser apreciados tanto gerencial como operativos, es por ellos que se debe premiar y agradecer mediante las recompensas y a su vez se logra estimular a los trabajadores para que se sientan motivados

Ciertos elementos que se toman en cuenta para recompensar el desempeño de los colaboradores son (Freire, 2020)

- Adecuar la recompensa a las personas
- Adecuar el premio a lo logrado
- Ser oportuno y específico. (Freire, 2020)
- d) **Desarrollo de personas:** como la persona se desenvuelve en el ámbito laboral, de qué manera resuelve los contratiempos es decir un entrenamiento que es el nombre genérico que se utiliza para potenciar la capacidad de la gente mediante el conocimiento, el aprendizaje, el intercambio, etc. (Freire, 2020)
- e) **Monitoreo de Personas:** no es nada más que supervisar si las actividades se están desarrollando de manera adecuada

4.3.1.4. Selección del personal

La selección del personal es el proceso mediante el cual elige a la persona adecuada para el puesto adecuado, se busca el equilibrio entre el puesto y la persona (Pisco, 2001)

Para realizar un buen proceso de selección que agrega valor a la institución debe realizarse en siete pasos importantes.

1. Revisar las hojas de vida si son coherentes en el anuncio
2. Encontrar la relación de los valores de la persona con la filosofía de la empresa
3. Tener claros los elementos claves del cargo a buscar
4. Definir la forma en que se hará la selección. Tipos de pruebas y si se utiliza la técnica adecuada
5. Planear actividades que busquen determinar conocimientos, habilidades y actitudes
6. Determine siempre dos posibles candidatos
7. Involucrar la alta gerencia a tomar la decisión en una entrevista con los candidatos finales. (Torres, 2018)

4.3.1.5. Técnicas de Selección del personal

Las técnicas de selección del personal permiten conocer las características personales del candidato, se llega a esto con la observación y análisis del comportamiento. Existe diversidad de técnicas de selección, se toma en cuenta los requisitos del cargo, análisis del cargo y el perfil del aspirante todas ellas en función a la necesidad de la empresa. (Chiavenato, 2009) expone las características de cada técnica de selección del personal:

- **La entrevista de selección:**

Esta es una de las técnicas más usadas, además de ser la más sencilla para los reclutadores ya que es un proceso de comunicación donde interactúan para conocer más al candidato, y así forjar una decisión adecuada en función de los parámetros ya mencionados. La entrevista sirve en cualquier momento de la selección tanto al inicio para escoger un candidato idóneo como al final para evaluar el desempeño del candidato

- **Pruebas de conocimiento o de capacidades**

Se utiliza diferentes instrumentos que ayude a evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos del candidato, el perfil profesional o técnicos, y la capacidad o habilidad para realizar diferentes tareas.

- **Pruebas Psicológicas**

Se busca evaluar las aptitudes del candidato, si su estado mental y sentimental es el más favorable para desempeñar determinado cargo.

- **Capacitación del personal**

La capacitación se utiliza como medio para aplacar el desempeño en el trabajo casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara al candidato para el desempeño con excelencias en sus funciones.

4.3.1.6. Reclutamiento del personal

Es el conjunto de técnicas y procedimientos que ayudan a contratar candidatos potenciales, calificados y capaces de ocupar un puesto de trabajo en una institución se puede decir que es un sistema de información mediante el cual una empresa tiene la necesidad de divulgar y ofrecer oportunidades de empleo a la sociedad. (Chiavenato, 2009)

La selección guía la manera en la cual una institución puede ofrecer un vacante a candidatos que estén capacitados para ejercer las funciones, se realizara un proceso de reclutamiento dependiendo de las necesidades de la institución.

4.4.1 Unidad III Desempeño laboral

4.4.1.1. Definición del Desempeño laboral

Según (Vallejo, 2016) es una valoración sistemática de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. El desempeño Laboral considera una serie de características individuales como: la capacidad, habilidad, necesidades y cualidades. Estas actividades nos ayudan a interactuar con la naturaleza del trabajo y la organización para producir

comportamiento que puede afectar resultado y los cambios dentro de una organización.

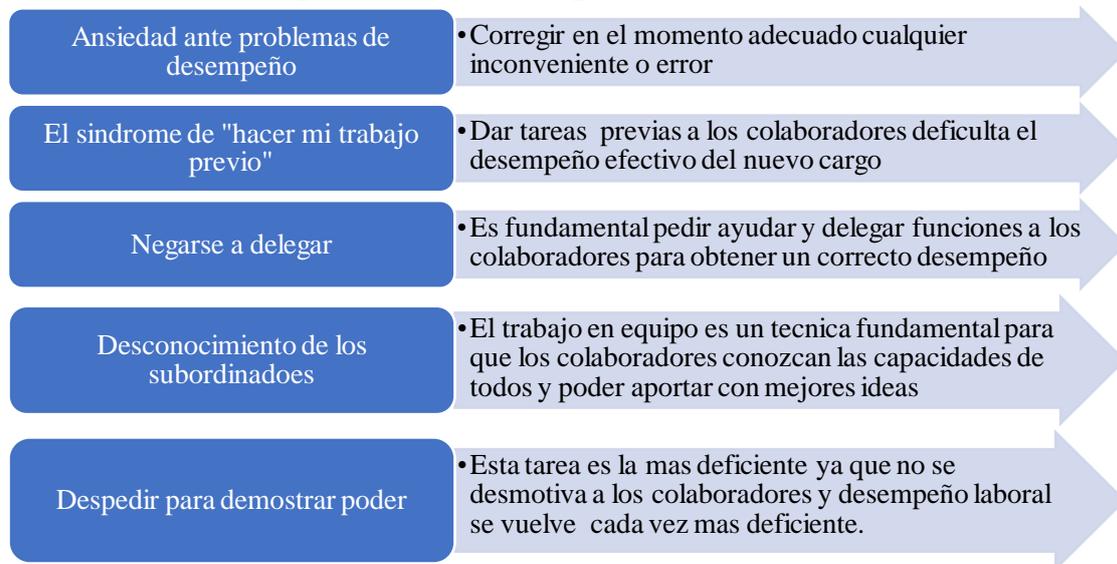
4.4.1.2. Motivación del personal

(Chiavenato, 2009) Afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde este es causado por factores internos y externos en los que el deseo y la necesidad genera la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que logran cumplir su objetivo.

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación de individuo y el estímulo realizado por las organizaciones con la finalidad de crear elementos que impulsen y incentiven al empleado a lograr los objetivos. Esto se logra diariamente ya que el ser humano está expuesto a la necesidad de obtener o conseguir algo, y es ahí donde la motivación se vuelve de vital importancia para que el trabajador pueda cumplir su necesidad o deseo. (Peña y Villñon, 2017)

4.4.1.3. Factores que afectan en el desempeño laboral

Gráfico 3: Factores que afectan el desempeño laboral



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente (Figueroa, 2018)

4.4.1.4. Importancia del desempeño laboral

La importancia de este concepto radica en el comportamiento de un trabajador, que tan capaz es para desempeñar de manera eficiente sus funciones dentro de una organización. El desempeño laboral está compuesto por diferentes factores, desde el talento humano que es quien hace posible un correcto desempeño laboral, hasta la institución misma que brinda los instrumentos y técnicas adecuadas para que el colaborador pueda desenvolverse adecuadamente en las funciones a su cargo.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumpliendo estos dos objetivos la motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar conducta laboral de logro de las metas que permitan que la organización alcance altos niveles de eficiencia y desempeño laboral.

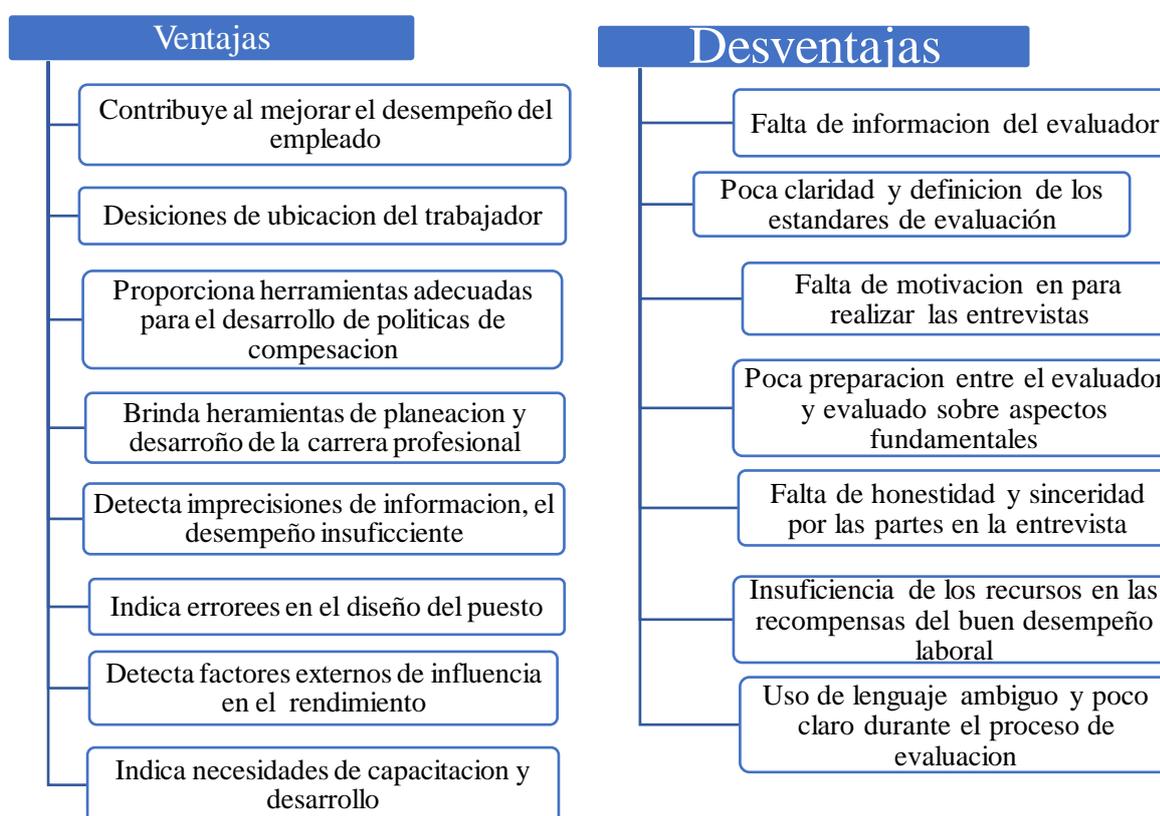
(Quintero, Africano, Farias y Universidad del Zulia, 2008)

4.4.1.5. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es un proceso para determinar el éxito o fracaso que ha alcanzado una organización o un individuo en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas y funciones estratégicas a nivel individual (Stephen, Coulter, 2003 como se cito en Sum, 2015). La evaluación del desempeño nos será efectiva cuando sirva de ayuda y mejoras en las tareas diarias encomendadas y en el crecimiento de los colaboradores, cabe resaltar que no es un método para castigar o desprestigiar a los colaboradores si cometen un error, el fin de la evaluación del desempeño laboral es solo ayudar e incrementar el rendimiento.

4.4.1.6. Ventajas y Desventajas de la evaluación del desempeño laboral

Gráfico 4: Ventajas y Desventajas de la evaluación del desempeño laboral



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Popo, 2015)

5 METODOLOGÍA

5.1 Método

En la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo ya que se centra en “una aproximación a la verdad, considerada una descripción del método científico al plantear hipótesis en base a los datos disponibles y luego aplicar la deducción

para llegar a una conclusión” (Rodríguez & Pérez, 2017). Se realizó un estudio del desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercado GADM Riobamba donde se promueve estrategias en el desempeño laboral dentro del modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar y determinar si dichas estrategias tienen o no validez. Es por ello por lo que se planteó una hipótesis, con el fin de obtener las conclusiones y proponer mejoras el departamento de gestión de mercado de GADM Riobamba.

5.2 Tipo de investigación

- **Investigación Descriptiva:** Es descriptiva ya que se define los procesos del desempeño laboral y todo lo que se refiere a la gestión del talento humano por competencias, es decir se menciona las dos variables de estudio. Esta investigación se enfoca en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con la finalidad de establecer su comportamiento. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d, 2015)
- **Investigación explicativa:** En el presente trabajo de investigación está dentro de este tipo de investigación ya que, se determinó el manejo adecuado del desempeño laboral tiene relación con el modelo de gestión de talento humano por competencias, y en este tipo de investigación se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el manejo de causa y efecto.
- **Investigación de campo:** La recolección de información primaria, por lo que ha sido necesarios tener la colaboración de la institución para el estudio del caso en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba. La investigación de campo se define en la recolección de información primaria. Es decir, donde ocurren los hechos, esta investigación estudia fenómenos sociales en su ambiente natural. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d, 2015)
- **Investigación bibliográfica:** En el presente trabajo de investigación se recolecto información de libros, textos, tesis, artículos que sirven de base de desarrollo para las variables en estudio. Que están expuestas en el fundamento teórico y en el estado del arte.

5.3 Diseño

5.3.1 No experimental

En la presente investigación el diseño es no experimental ya que no se manipulan las variables deliberadamente, es correlacional porque el estudio se basa en la relación del Desempeño Laboral y la Gestión del Talento Humano por Competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba

5.4 Población y muestra

5.4.1 Población

En el departamento de gestión de los mercados del GADM Riobamba existe una población de 100 empleados por lo que se trabajó con el universo

5.4.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación no se calculó la muestra ya que se trabajó con el total de la población lo que corresponde a 100 empleados y se procedió a trabajar con el universo. La definición de universo corresponderá al total de elementos que compone un espacio (Unidad Técnica de Control Externo, 2012)

5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.5.1 Técnicas de recolección de datos.

Se aplicó una encuesta de forma directa a los empleados del departamento de gestión de los mercados del GADM Riobamba para obtener información primaria, ya que esta técnica de recolección de información está basada en preguntas de fácil comprensión que ayudará a encontrar datos de las variables a investigar

5.6 Técnicas de procesamiento de información

Para el procesamiento de la información recolectada se aplicó las encuestas de manera automática en Google Forms y con la herramienta informática SPSS que me ayudo a procesar los datos de manera rápida y precisa el análisis de encuesta

5.7 Confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo con la investigación para obtener este resultado se manejó el programa SPSS donde se utilizó el método Alpha de Cronbach de acuerdo con distintos criterios de confiabilidad.

Tabla 1: Criterios de confiabilidad

COEFICIENTE	CRITERIO
Coeficiente de alfa > 9	Excelente
Coeficiente de alfa > 8	Bueno
Coeficiente de alfa > 7	Aceptable
Coeficiente de alfa > 6	Cuestionable
Coeficiente de alfa > 5	Pobre

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Betancourt, 2018)

5.7.1 Confiabilidad de Alpha de Cronbach

Tabla 2 Confiabilidad de Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	14

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: SPSS

Se realizó 14 encuestas a los funcionarios del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba, derivando a calcular el Alpha de Cronbach con ítems mediante la escala de Likert, como resultado el coeficiente de Alpha de Cronbach es de ,840 determinando que la fiabilidad del instrumento de medición es buena en su aplicación.

5.8 Análisis y discusión de resultado

Se aplicó una encuesta a los funcionarios del GADM Riobamba con una duración de 10 minutos. Se realizó en Google Forms para la recolección de datos manera automática, los resultados se trasladan al programa SPSS, para así poder obtener una idea clara de los resultados y poder concluir el trabajo de investigación.

Se presenta de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a:

5.8.1 Información General

Genero

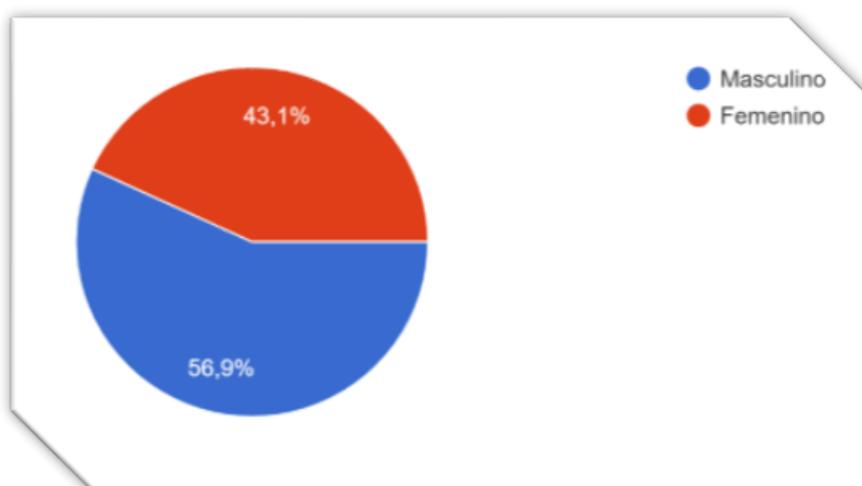
Tabla 3: Resultados de encuestas de genero

GENERO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	43	43,1%
Femenino	57	56,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 5: Resultados de encuestas de genero



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó que el total de funcionarios de departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba el 56.9% es de género masculino y el 43.1% femenino. Se concluye que el valor con mayor porcentaje de 56,9% es de género masculino.

Al obtener estos indicadores se puede deducir que el género masculino prevalece en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba, por lo tanto, se podría implementar estrategias para que en los años posteriores se oferten vacantes para el género femenino.

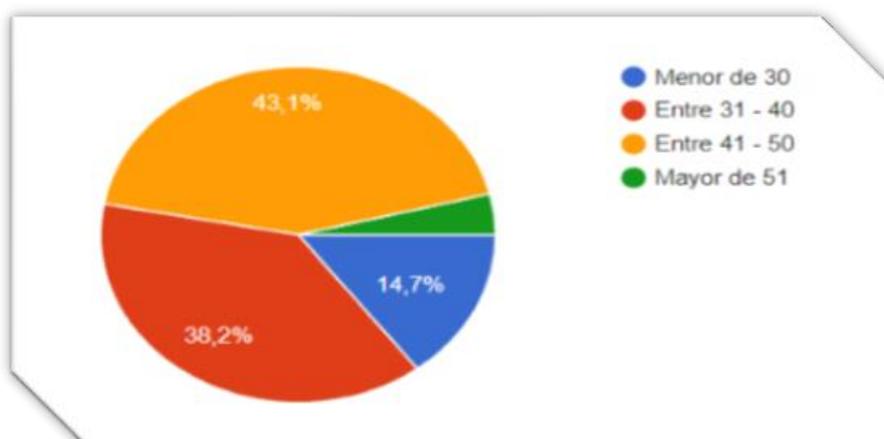
Edad

Tabla 4: Resultados de encuestas de edad

EDAD		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 30	15	14,7%
Entre 31 - 40	39	38,2%
Entre 41 - 50	43	43,1%
Mayor de 51	3	3,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 6: Resultados de encuestas de edad



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó que de acuerdo con el rango de edad que el 43.1% es entre 41-50 años el 38.2% es del rango entre 31 y 40 años, el 14.7% menor de 30 años y con un 3.9% se encuentra el rango de edad mayor a los 51. Se concluye que el mayor porcentaje es el comprendido ente 41 y 50 años de los funcionarios del departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba.

Tomando en cuenta el porcentaje de encuestados nos da a conocer que los funcionarios del departamento de gestión de mercado de GADM Riobamba su edad está comprendida entre los 41 y 50 años, esto evidencia que la mayoría tiene ya una larga experiencia, además están dispuestos a implementar nuevos procesos para mejor la gestión.

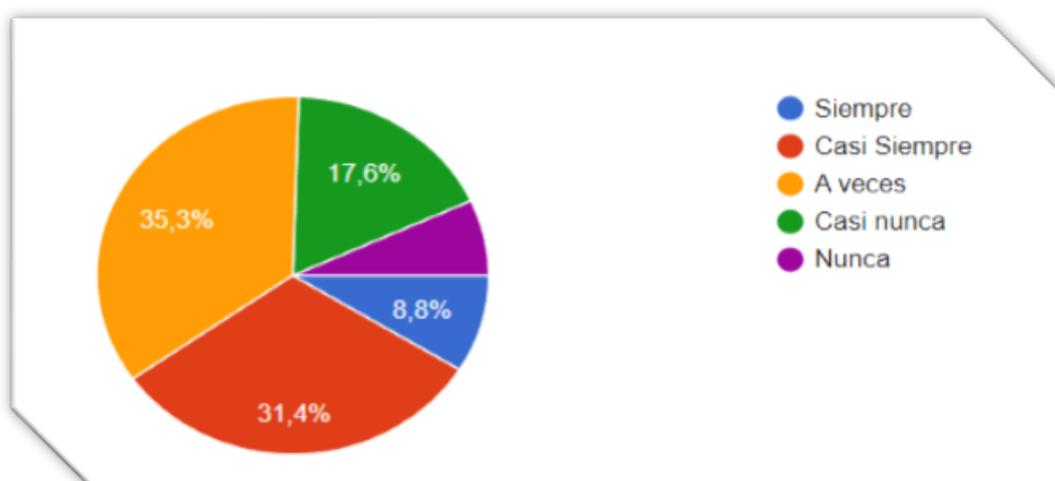
1. ¿Considera que la contratación del personal dentro del departamento de gestión del GADM Riobamba se realiza mediante un adecuado proceso de reclutamiento y selección?

Tabla 5: Resultados de encuestas de contratación
CONTRATACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	8,8%
Casi siempre	32	31,4%
A veces	35	35,3%
Casi nunca	18	17,6%
Nunca	7	6,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 7: Resultados de las encuestas de contratación



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó que la contratación del personal se realiza mediante un proceso adecuado en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 35,3%, dando una respuesta de que siempre, un 31,4% reconocieron casi siempre, seguido de un 17,6%, que respondió a veces, un 8,8% con casi nunca y 6,9% siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 35,3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba la mayor parte de contratados se realizó mediante un proceso adecuado de reclutamiento y selección, además también es importante que el proceso de reclutamiento y selección este en constante evolución.

2. ¿A parte del salario que recibe, el GADM Riobamba brinda incentivos de carácter emocional por un desempeño laboral eficiente?

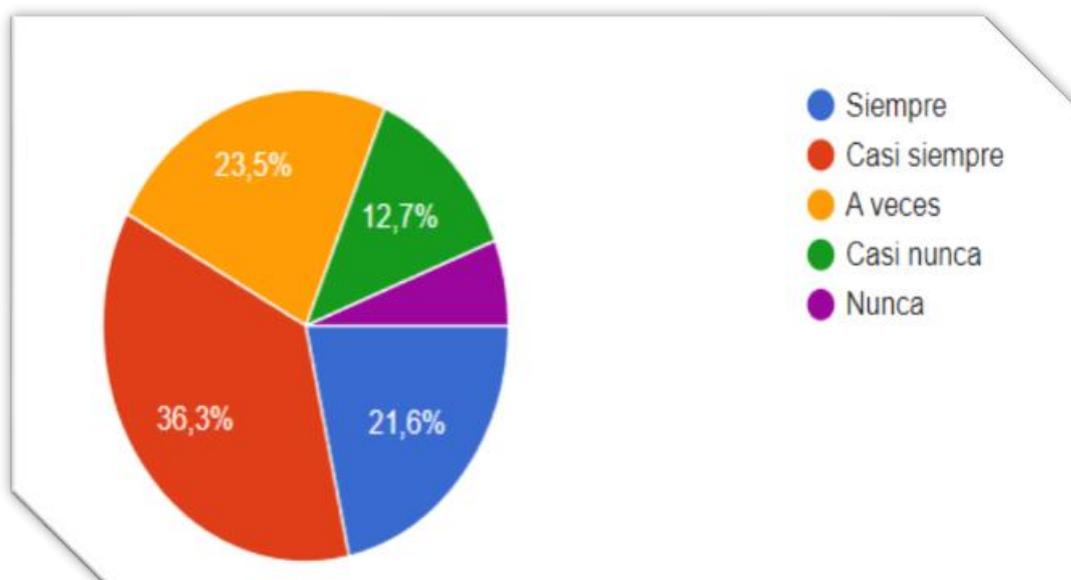
Tabla 6: Resultados de encuestas de salario

SALARIO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	21,6%
Casi siempre	36	36,3%
A veces	24	23,5%
Casi nunca	13	12,7%
Nunca	6	5,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 8: Resultados de las encuestas de salario



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a los incentivos que otorga el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 36,3%, dando una respuesta de casi siempre, un 23,5% reconocieron a veces, seguido de un 21,6%, que respondió que siempre, un 12,7% con casi nunca y 5,9% siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 36.3% de encuestados nos arroja que la mayor parte de los funcionarios del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba se siente conforme con los incentivos que brinda la institución, esto ocasiona dificultades para el buen desempeño laboral de los funcionarios.

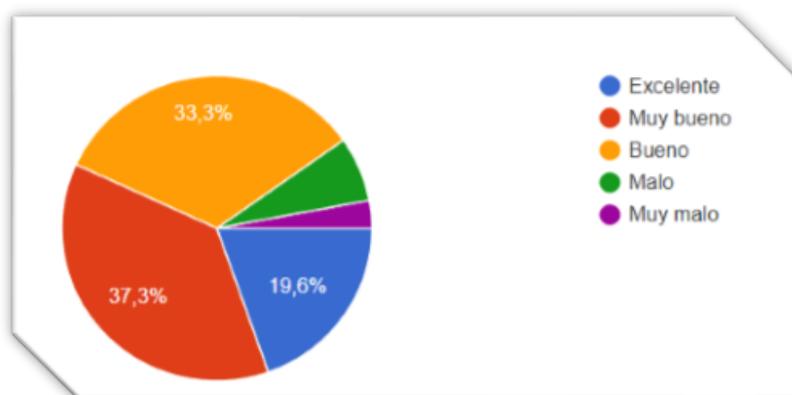
3. ¿Califique el ambiente laboral en el que usted trabaja diariamente?

Tabla 7: Resultados de las encuestas de ambiente laboral

AMBIENTE LABORAL		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	20	19,6%
Muy bueno	37	37,3%
Bueno	34	33,3%
Malo	7	6,9%
Muy malo	2	2,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 9: Resultados de las encuestas de ambiente laboral



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia al ambiente laboral en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 37,3 dando una respuesta de muy bueno un 33,3% reconocieron que es bueno, seguido de un 19,6%, respondió que es excelente, un 6,9% arrojó que es malo y 2,9% siendo el valor con menor porcentaje manifestó muy malo

Tomando en cuenta el 37.3% de encuestados nos arroja que la mayor parte de los funcionarios del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba se sienten conforme con el ambiente laboral que existe dentro de la institución, esto corrobora que existe un eficiente desempeño laboral.

4. ¿El departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba se enfoca en la motivación, compañerismo y trabajo en equipo?

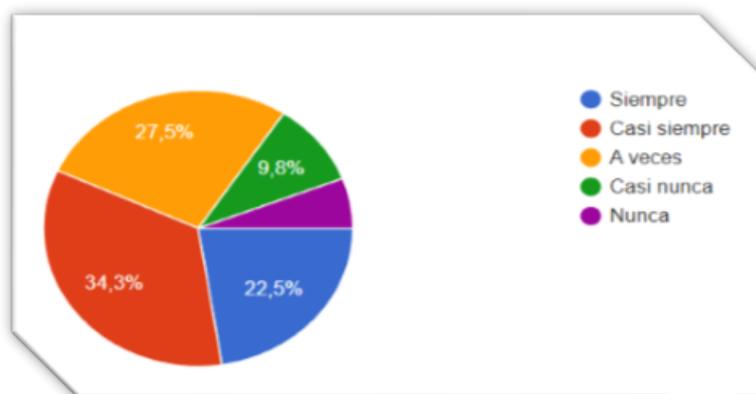
Tabla 8: Resultados de las encuestas de motivación, compañerismo y trabajo en equipo.

MOTIVACIÓN, COMPAÑERISMO Y TRABAJO EN EQUIPO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	22,5%
Casi siempre	35	34,3%
A veces	28	27,5%
Casi nunca	9	9,8%
Nunca	5	5,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 10: Resultados de las encuestas de motivación, compañerismo y trabajo en equipo.



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la motivación, compañerismo y equipo de trabajo que existe en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 34,3%, dando una respuesta de casi siempre, un 27.5% reconocieron que a veces, seguido de un 22.5% arrojó un que siempre, un 9.8% con un casi nunca y 5.9% siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 34.3% de encuestados nos arroja que la mayor parte de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba se siente motivado, existe el compañerismo y trabajo en equipo, con este porcentaje evidencia un desempeño laboral eficiente en los funcionarios.

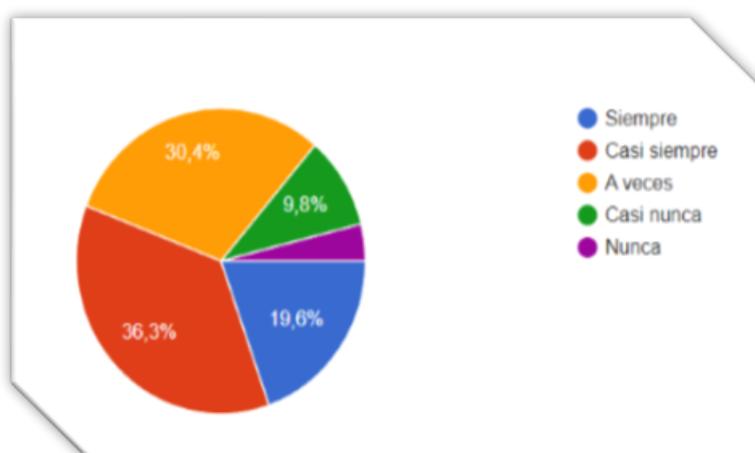
5. ¿Al trabajar en equipo incrementa su responsabilidad laboral en el departamento de gestión de mercado de GADM Riobamba?

Tabla 9: Resultados de las encuestas de responsabilidad laboral
RESPONSABILIDAD LABORAL

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	19,6%
Casi siempre	36	36,3%
A veces	30	30,4%
Casi nunca	10	9,8%
Nunca	4	3,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 11: Resultados de las encuestas de responsabilidad laboral



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la responsabilidad laboral que otorga el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 36,3%, dio una respuesta de casi siempre, un 30,4% reconocieron que a veces, seguido de un 19,6% respondió que siempre, un 9,8% con un casi nunca y 3,9 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 36,3% de encuestados nos arroja que la mayor parte de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba ejerce sus funciones con la debida responsabilidad laboral esto provoca que el desempeño laboral sea óptimo

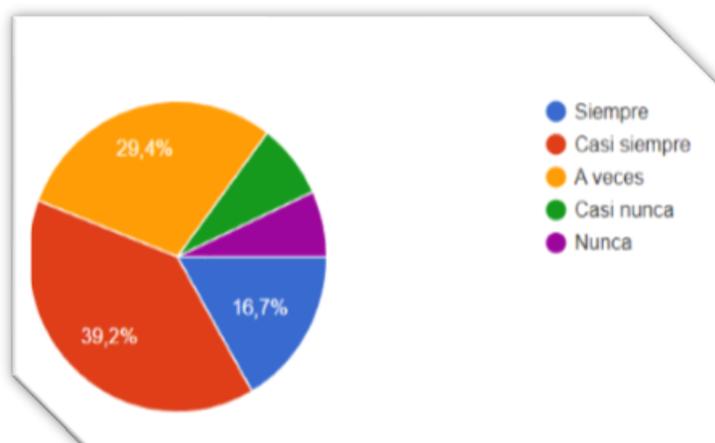
6. ¿El estilo de liderazgo y responsabilidad que brinda la administración del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es participativa?

Tabla 10: Resultados de las encuestas de liderazgo y responsabilidad
LIDERAZGO Y RESPONSABILIDAD

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	16,7%
Casi siempre	39	39,2%
A veces	29	29,4%
Casi nunca	8	7,8%
Nunca	7	6,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 12: Resultados de las encuestas de liderazgo y responsabilidad



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia al liderazgo y responsabilidad en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 39.2%, dio una respuesta de casi siempre, 29.4% reconocieron que a veces, seguido de un 16.7% que respondió que siempre, un 7.8% con un casi nunca y 6.9 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 39.2% de encuestados nos arroja que la mayor parte de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba ejerce sus funciones con liderazgo y responsabilidad esto provoca que el desempeño laboral el adecuado.

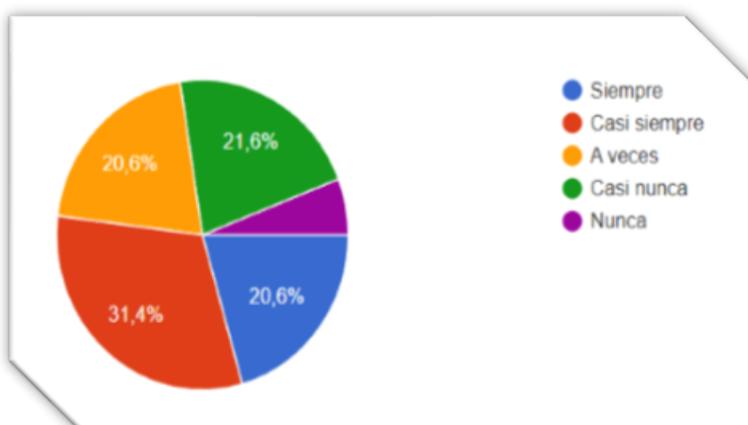
7. ¿Cree usted que el cargo que desempeña actualmente en el departamento de gestión de GADM Riobamba se encuentra acorde con la necesidad de logro?

Tabla 11: Resultados de las encuestas de necesidad de logro
NECESIDAD DE LOGRO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	21	20,6%
Casi siempre	32	31,4%
A veces	20	20,6%
Casi nunca	21	21,6%
Nunca	6	5,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 13: Resultados de las encuestas de necesidad de logro



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la necesidad de logro en departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 31,4% dieron una respuesta de casi siempre, 21,6% reconocieron que casi nunca, seguido de un 20,6% que respondió que siempre y a veces, y 5,9 % siendo el porcentaje con menor valor manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 31,4% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba es acorde con la necesidad de logro, esto incentiva a los funcionarios y por ende sus funciones las realizan de manera adecuada.

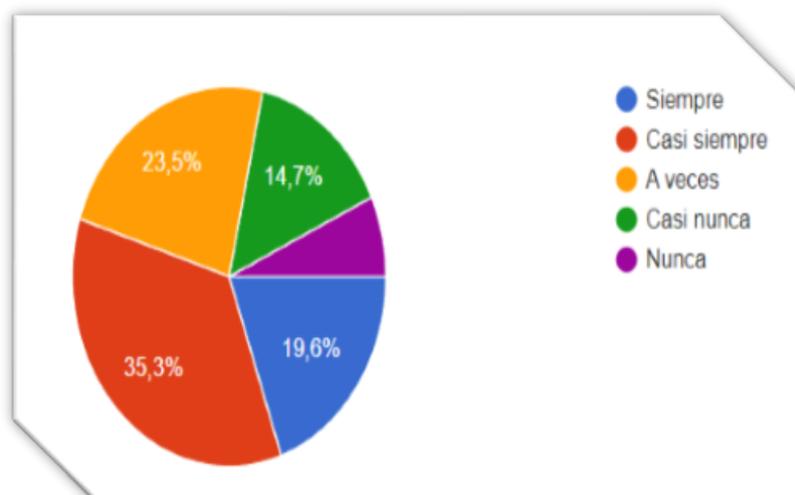
8. ¿Cree usted que la toma de decisiones en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es de una manera consensuada?

Tabla 12: Resultados de las encuestas de toma de decisiones
TOMA DE DECISIONES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	19,6%
Casi siempre	35	35,3%
A veces	23	23,5%
Casi nunca	15	14,7%
Nunca	7	6,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 14: Resultados de las encuestas de toma de decisiones



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la toma de decisiones en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 35.3% dio una respuesta de casi siempre, 23.5% reconocieron que a veces, seguido de un 19.6% que respondió que siempre, un 14.7% con casi nunca y 6.9 % siendo este el porcentaje con menor valor manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 35.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba están de acuerdo con la toma de decisiones dentro del departamento, esto ocasiona un ambiente laboral de idóneo

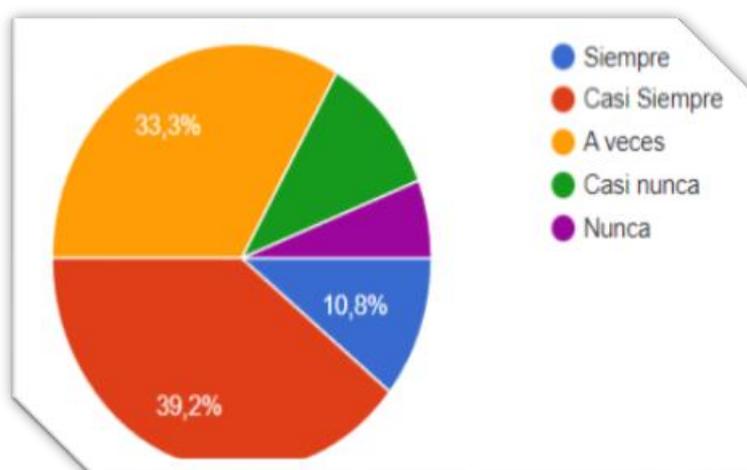
9. ¿Cree usted que el perfil profesional es el idóneo para ejercer la función en el departamento de gestión del GADM Riobamba?

Tabla 13: Resultados de las encuestas de perfil profesional
PERFIL PROFESIONAL

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	10,8%
Casi siempre	40	39,2%
A veces	33	33,3%
Casi nunca	10	10,8%
Nunca	6	5,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 15: Resultados de las encuestas de perfil profesional



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia al perfil profesional en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 39,2% dio una respuesta de casi siempre, 33,3% reconocieron que a veces, seguido de un 10,8% que respondieron siempre y casi nunca y 5.9 % siendo este el porcentaje con menor valor manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 39.2% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba ejerce sus funciones acordes al perfil profesional que posee.

10. ¿Usted cree que los colaboradores se encuentran debidamente capacitados para el desempeño laboral del departamento?

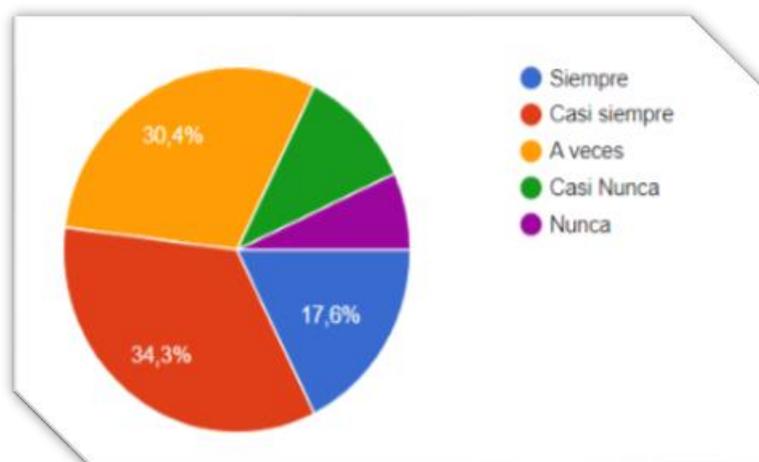
Tabla 14: Resultados de las encuestas

PERFIL PROFESIONAL

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	17,6%
Casi siempre	34	34,3%
A veces	30	30,4%
Casi nunca	11	10,8%
Nunca	7	6,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 16: Resultados de las encuestas de perfil profesional



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la capacitación que otorga el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 34.3% dio una respuesta de casi siempre, 30.4% reconocieron que a veces. seguido de un 17.6% que respondió que siempre, un 10,8% con casi nunca y 6.9 % siendo este el porcentaje con menor valor manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 34.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba se encuentra debidamente capacitado.

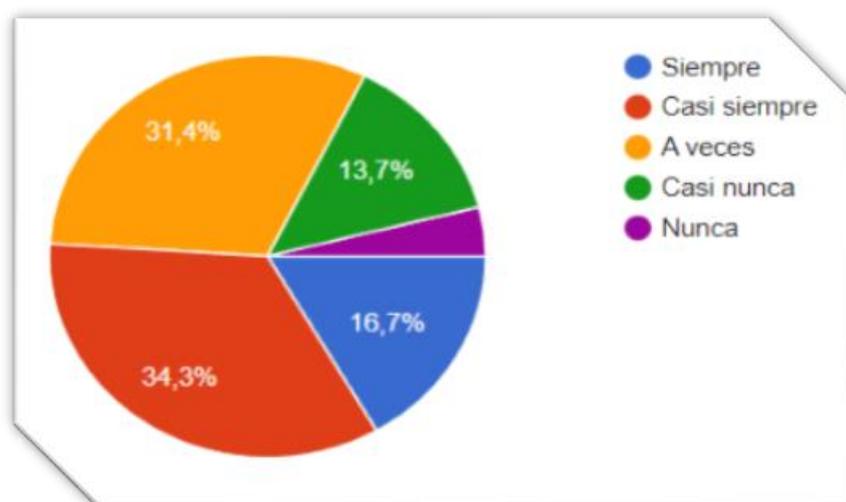
11. ¿Las políticas implantadas en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba ayuda al desempeño laboral del mismo?

**Tabla 15: Resultados de las encuestas de políticas
POLÍTICAS**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	16,7%
Casi siempre	34	34,3%
A veces	31	31,4%
Casi nunca	14	13,7%
Nunca	4	3,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 17: Resultados de las encuestas de políticas



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a las políticas implementadas el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 34.3% dieron una respuesta de casi siempre, 31.4% reconocieron que a veces, seguido de un 16.7% que respondió que siempre, un 13.7% con casi nunca y 3.9 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 34.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba está conforme con las políticas implementadas.

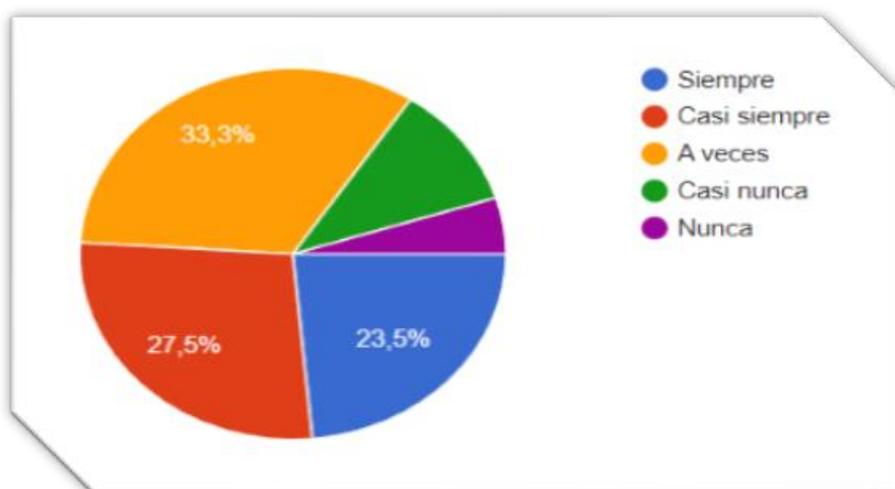
12. ¿Cree usted que la atención a la ciudadanía en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es la adecuada para el buen desempeño laboral?

Tabla 16: Resultados de las encuestas de atención a la ciudadanía
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	23,5%
Casi siempre	28	27,5%
A veces	33	33,0%
Casi nunca	11	10,8%
Nunca	5	4,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 18: Resultados de las encuestas de atención a la ciudadanía



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia a la atención a la ciudadanía que otorga el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 33.3% dieron una respuesta de a veces, 27.5% reconocieron que casi siempre, seguido de un 23.5% que respondió que siempre, un 10,8% con un casi nunca y 4.9 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 33.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba, realiza una adecuada atención a la ciudadanía.

13. ¿Cree usted que el tiempo en resolver una necesidad de la ciudadanía ayuda a mejorar el desempeño laboral en departamento de Gestión de mercados del GADM Riobamba?

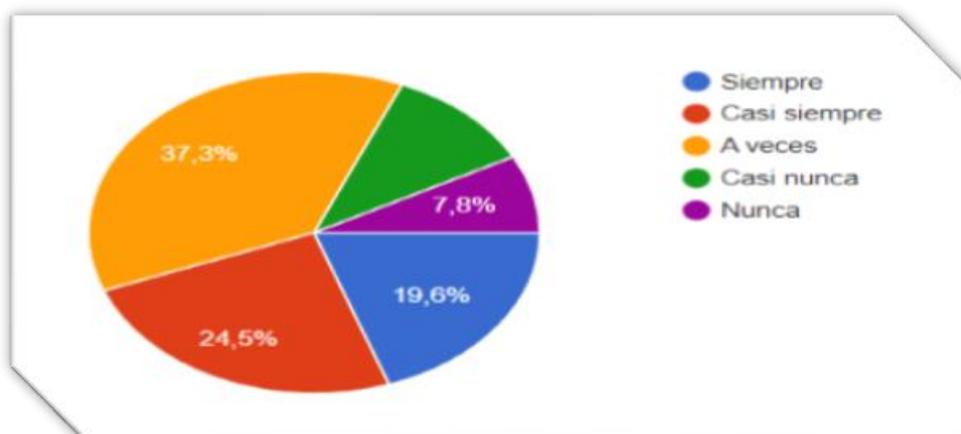
Tabla 17: Resultados de las encuestas de tiempo de resolución

TIEMPO DE RESOLUCIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	19,6%
Casi siempre	24	24,5%
A veces	37	37,3%
Casi nunca	11	10,8%
Nunca	8	7,8%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 19: Resultados de las encuestas de tiempo de resolución



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia al tiempo de resolución que otorga el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba el mayor porcentaje es de 37.3% dieron una respuesta de a veces, 24.5% reconocieron que casi siempre, seguido de un 19.6% que respondió que siempre, un 10,8% con un casi nunca y 7.8 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 37.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba, realizan con prontitud la mayor parte de procesos.

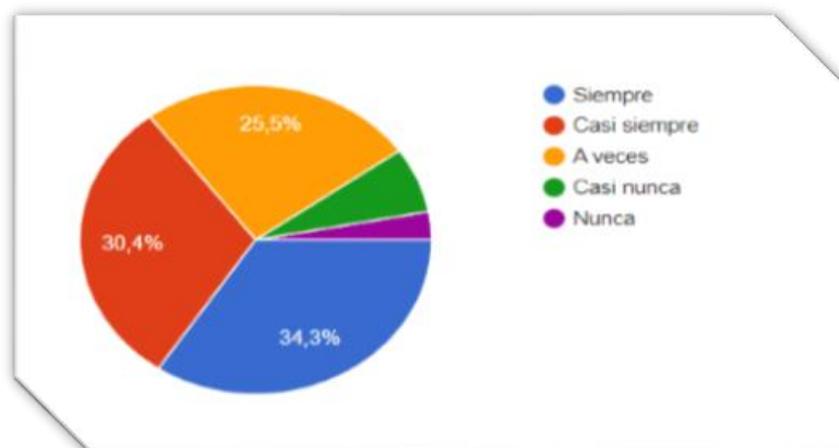
14. ¿Usted cree que el modelo de gestión de talento humano por competencias con el que cuenta el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba contribuye a mejorar el desempeño laboral?

Tabla 18: Resultados de las encuestas de modelo de gestión
MODELO DE GESTIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	34	34,3%
Casi siempre	30	30,4%
A veces	26	25,5%
Casi nunca	7	6,9%
Nunca	3	2,9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Doménica Mariño

Gráfico 20: Resultados de las encuestas de modelo de gestión



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: Google forms

Se observó los siguientes porcentajes en referencia modelo de gestión de talento humano por competencias con el que cuenta el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba contribuye a mejorar el desempeño laboral con un porcentaje del 34.3% dieron una respuesta de siempre, 30.4% reconocieron que casi siempre, seguido de un 25.5% que respondió a veces y un 6.9% con un casi nunca y 2.9 % siendo el valor con menor porcentaje manifestó que nunca.

Tomando en cuenta el porcentaje de 34.3% de encuestados nos arroja que la mayoría de los funcionarios del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba contribuye significativamente a la mejora del desempeño laboral.

5.9 Discusión de las variables

5.9.1 Variable independiente: Gestión del talento humano por competencias

Con los resultados obtenidos de las encuestas se evidencio que la gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba no tiene presente puntos vitales para obtener procesos adecuados como: la necesidad de logro, reclutamiento y selección y perfil profesional idóneo.

5.9.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

De acuerdo con las encuestas realizadas se evidencio que el Desempeño laboral en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es bueno, pero si existe diferentes aspectos que se pueden mejorar para el buen desempeño laboral de la institución.

5.10 Prueba de hipótesis

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: El estudio del desempeño laboral no incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

H₁: El estudio del desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

b) Establecer el margen de error

Alfa: 0.05

c) Elección del estadístico de prueba

Chi-cuadrado

d) Lectura de P_valor (sig.) ,000

Tabla 19: Prueba de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,784a	9	,000
Razón de verosimilitud	65,773	9	,000
Asociación lineal por lineal	,630	1	,427
N de casos válidos	100		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: SPSS

e) **Toma de decisión:** la prueba de chi cuadrado y la prueba de verosimilitud presenta un p_valor (Sig. Asintótica bilateral) = 0.000 < **0.05**. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que se acepta la hipótesis de estudio, El estudio del desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento

humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

5.11 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos de la validada y confiabilidad de los instrumentos se aplicó Alpha de Cronbach con resultado favorables para ser aplicados. Se justifica la prueba de hipótesis mediante el programa SPSS que nos arroja los siguientes valores: $0.000 < 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que se acepta la hipótesis de estudio.

H₀: El estudio del desempeño laboral no incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

H₁: El estudio del desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba.

6 CONCLUSIONES

- Se concluye que la relación entre el desempeño laboral y modelo de gestión de talento humano por competencias es positiva a través del análisis de los indicadores y características en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba
- Se concluye que existe herramientas adecuada para lograr la eficiencia en el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.
- Se concluye que es adecuado diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral en relación con el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba
- El estudio del desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba, se evidencia un porcentaje de ,000 % por lo cual el desempeño laboral incluye procesos importantes para la gestión del talento humano por competencias.

7 RECOMENDACIONES

- Es necesario que el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba vean al proceso de selección del personal como una ventaja competitiva para ayudar en su desempeño laboral y que tome en cuenta tendencias de la gestión del talento humano por competencias.
- Se considera que para mejorar el desempeño laboral del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba se considere el ámbito de inducción y capacitación como un aspecto importante para una mejora continua.
- Se recomienda que exista una actualización constante de los conocimientos de los colaboradores como las herramientas del desempeño laboral que se manejan en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba
- Finalmente se considera la evaluación del desempeño como un aspecto relevante a considerar en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba, para así mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y dar seguimiento.

8 BIBLIOGRAFÍA

- Meza Lizarraga, Y. S. (2020). *Gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02-La Esperanza*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Alles, 2007, como se cito en Rodriguez. (2015). *Implementación del modelo de gestión de talento humano por competencias en una Universidad de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Anon. (27 de abril de 2022). *Proceso*. Obtenido de https://www.ujen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
- Betancourt. (2018). *Metodologías de correlación estadísticas de un sistemas integrado de gestión de calidad en el sector salud*. Investigación de sistemas de gestión.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, 2012, como se cito en Yanza. (2018). *Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería Andaluza del Cantón Guani provincia de Chimborazo*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Chiavenato, 2009, como se cito en Cunalata. (2019). *Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Fomento. (mayo de 2005). *Principios de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Freire, M. C. (2020). Diseño de Procesos de Gestión de Talento Humano. *revistas.uta.edu.ec*, 66.
- GADM Riobamba. (2019). *Misión y Visión - Municipio Riobamba*. Obtenido de <https://www.gadmriobamba.gob.ec>
- Garate Luque, V. R. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha- Andahuaylas – Apurímac*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Guzmán, J. (9 de febrero de 2017). *PQS*. Obtenido de <https://pqs.pe/aprende-mas/por-que-es-importante-la-gestion-del-talento/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Herrera, K. (2019). *Gestión del talento humano y servicio al cliente en los museos de la*

- ciudad de Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Manjarrez Fuentes, Boza Valle, y Mendoza Vargas. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el canton Quevedo*. Quevedo: Universidad y Sociedad.
- Moya, F. (2016). *Gestion de Talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Direccion de Movilidad, Transito y Transporte del GADM Riobamba período 2016*. Riobamba, Chimborazo.
- Normas ISO 10628-9001(2001) Cito en Herrera . (2019). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIO AL CLIENTE EN LOS MUSEOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Riobamba: UNACH.
- Peña y Villñon. (2017). *Motivacion laboral. Elementos Fundamentales en el Exito Organizacional*. La Libertad: Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
- Perez. (2015). *Escuela europea de empresas*. Obtenido de <https://www.eude.es/blog/gestion-talento-humano/>
- Pisco. (2001). Nuevos enfoques en la seleccion de personal. *Revista de Investigacion en Psicologia* , <https://doi.org/10.15381>.
- Popo, F. (2015). *Evaluacion de desempeño: Oportunidad o Amenaza*. Santiago de Cali: Universidad ICESI.
- Quintero, Africano, Farias y Universidad del Zulia. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 35.
- Riobamba, G. (15 de September de 2021). *Dirección de Gestión de Servicios Municipales - Municipio Riobamba*. Obtenido de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/278-direccion-de-servicios-municipales>
- Robbins, Stephenn y Coulter 2013, como se cito en Estrada. (2015). *Motivacion y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Victor Larco Herrera*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Robert 2000, como se cito en Ventimilla y Velasquez. (2017). *Modelos de Reclutamiento y Seleccion de personal para el àrea comercial de Instituciones Financieras*. Latacunga: Universidad Tècnica de Cotopaxi.
- Rodríguez 2007, como se cito en Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. Toluca: Espacios publicos .
- Rodriguez, V. (2016). *Administracion de Recursos Humanos Aplicada a las Pequeñas*. Mexico: Editorial Trillas, S.A.
- Rus, E. (2022). *Flujograma - Economipedia*. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Stephen, Coulter, 2003 como se cito en Sum. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Torres. (2018). Siete pasa para hacer una seleccion de personal qu el aporte valor a la

- organizacion. *Revista GEON*, <https://doi.org>.
- Unidad Técnica de Control Externo. (2012). *PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MUESTRAS*. Chile: Contraloría General de la República.
- Valentín Rodríguez, H. A. (2016). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola.
- Yanza Moreno, G. J. (2018). *Gestión del Talento Humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hosteria andaluza del canton Guano provincia de Chimborazo*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

9 ANEXOS

9.1 Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿De qué manera se relaciona el estudio del desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba?</p>	<p>Determinar la relación entre desempeño laboral y modelo de gestión de talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba para acrecentar el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución.</p>	<p>El estudio del desempeño laboral incide en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión del mercado del GADM Riobamba</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Mediante el análisis de los indicadores y características cuales son los que permiten mejorar el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba? 2. ¿De qué manera las herramientas adecuadas permitirán mejorar el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba 3. ¿Como las estrategias aportan con el mejoramiento del desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la relación entre el desempeño laboral y modelo de gestión de talento humano por competencias a través del análisis de los indicadores y características en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba 2. Establecer una herramienta adecuada para lograr la eficiencia en el desempeño laboral en el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba. 3. Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral en relación con el modelo de gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba. 	

9.2 Operacionalización de las variables

9.2.1 Variable Dependiente: Modelo Gestión del Talento Humano por competencias

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“La gestión del talento humano por competencias en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficiente de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.” (Chiavenato, 2012, como se cito en Yanza, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración eficiente ▪ Objetivos organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo ▪ Liderazgo y responsabilidad ▪ Nivel de cumplimiento ▪ Metas y Propósitos ▪ Necesidad de logro ▪ Toma de decisiones 	<p style="text-align: center;">Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario

Elaborado por: Doménica Mariño

9.2.2 Variable Independiente: Desempeño Laboral

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>(Robbins, Stephenn y Coulter 2013, como se cito en Estrada, 2015) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (un individuo o un proceso) en el logro de sus funciones y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel Organizacional ▪ Medición de desempeño ▪ Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de uso de puestos de trabajo ▪ Personal capacitado ▪ Políticas ▪ Niveles de satisfacción ▪ Ejecución de planes ▪ Ordenes atendidas ▪ Efectividad ▪ Experiencia en el cargo ▪ Tiempo promedio de respuesta 	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario

Elaborado por: Doménica Mariño

9.3 TITULO DE LA PROPUESTA

Gestión por procesos para el reclutamiento, selección del personal y satisfacción del cliente interno o en el departamento de gestión del GADM Riobamba

9.4 INTRODUCCION

Con la llegada de las nuevas tecnologías a hecho que se implemente nuevas técnicas y herramientas encaminadas a una gestión del talento humano por competencias con innovación, es por ellos que muchos de los procesos han quedado en las obsolescencias y se ha visto la necesidad de capacitar en las nuevas técnicas de innovación a los empleados de las instituciones.

El departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba es un ente importante para el desarrollo social y económico de la ciudad, es por ello importante que dentro del mismo exista personal calificado y que constantemente este actualizando sus conocimientos.

Es por ello, se debe considerar una gestión de procesos, que estén diseñado y orientados a la constante actualización y evolución, que aumente la competitividad de las organizaciones, dando procesos importantes como el reclutamiento, selección del personal.

9.5 OBJETIVOS

9.5.1 Objetivo general

Elaborar una ficha de gestión por procesos para el reclutamiento y selección del personal para el departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba.

9.5.2 Objetivos específicos

- Establecer un proceso para el reclutamiento del personal del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.
- Determinar un proceso para la selección del personal del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.
- Diseñar un formato de reclutamiento, selección y satisfacción del cliente interno del departamento de gestión de mercado del GADM Riobamba.

9.6 MARCO CONCEPTUAL

9.6.1 Proceso

Según (Anon, 2022) es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y recursos materiales para conseguir un objetivo previamente identificado.

9.6.2 Gestión por proceso

Su fin es llegar a la satisfacción del cliente. Lo procesos son estructuras de manera adecuada, generando nuevas oportunidades para el desarrollo. Es decir está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios

mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades, es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia (Fomento, 2005)

9.6.3 Flujograma

Un flujograma o diagrama de flujo consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos. (Rus, 2022)

9.6.4 Simbología

Gráfico 21: Simbología flujograma

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	CONCEPTUALIZACIÓN
	Inicio o fin	Se identifica el inicio o fin de acuerdo a la actividad y su proceso
	Decisión	Se puede seleccionar dos alternativas en función al resultado de acuerdo con las actividades
	Actividad	Ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso
	Documentos	Se crea un documento al obtener un resultado
	Transporte	Movimiento de la próxima actividad
	Demora	Acontece demora por retraso de alguna actividad que impide el inicio de la nueva actividad

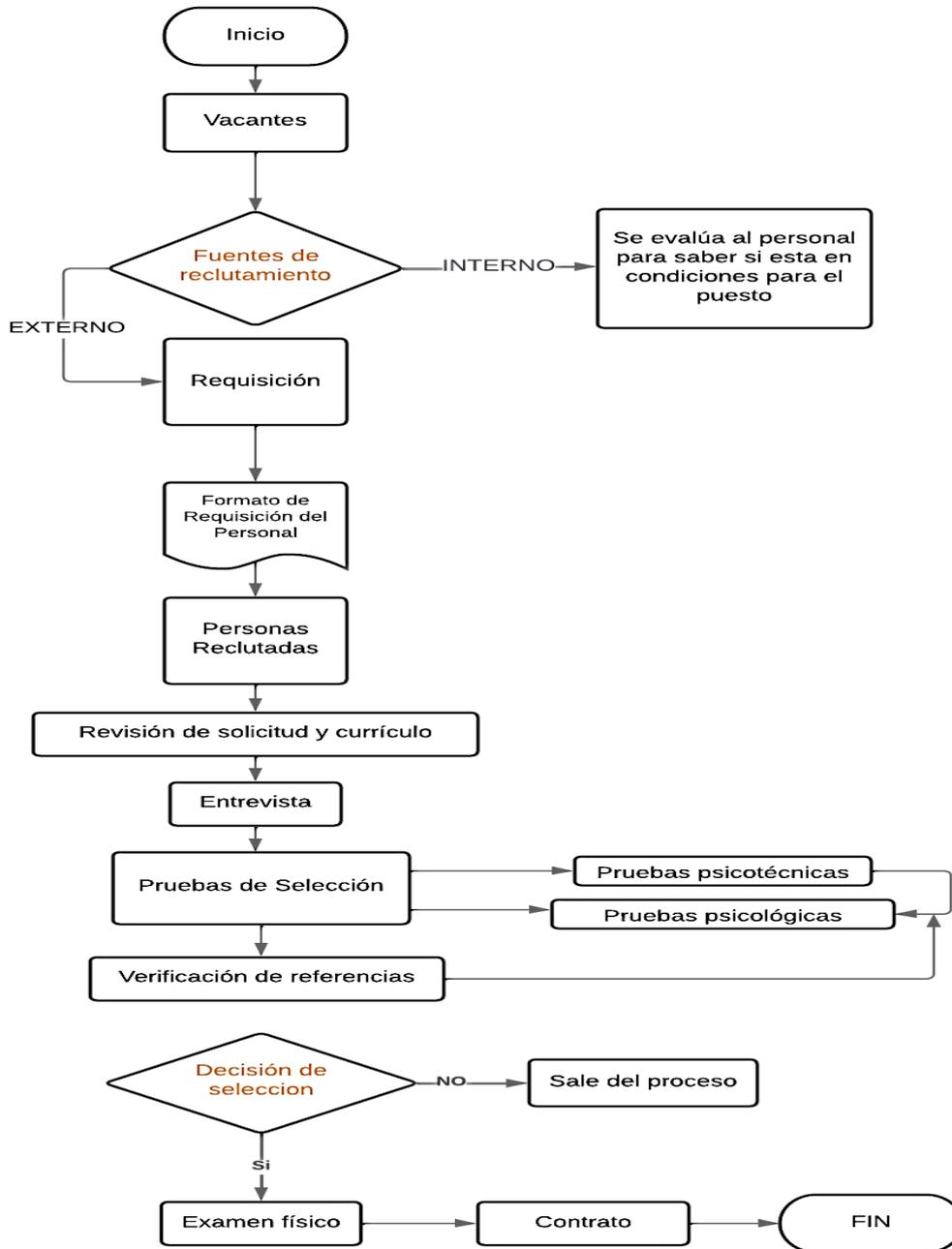
Fuente: (Normas ISO 10628-9001(2001) Cito en Herrera, 2019)

Elaborado por: Domenica Mariño

9.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

9.7.1 Proceso de reclutamiento y selección del personal

Gráfico 22: Proceso de reclutamiento y selección del personal

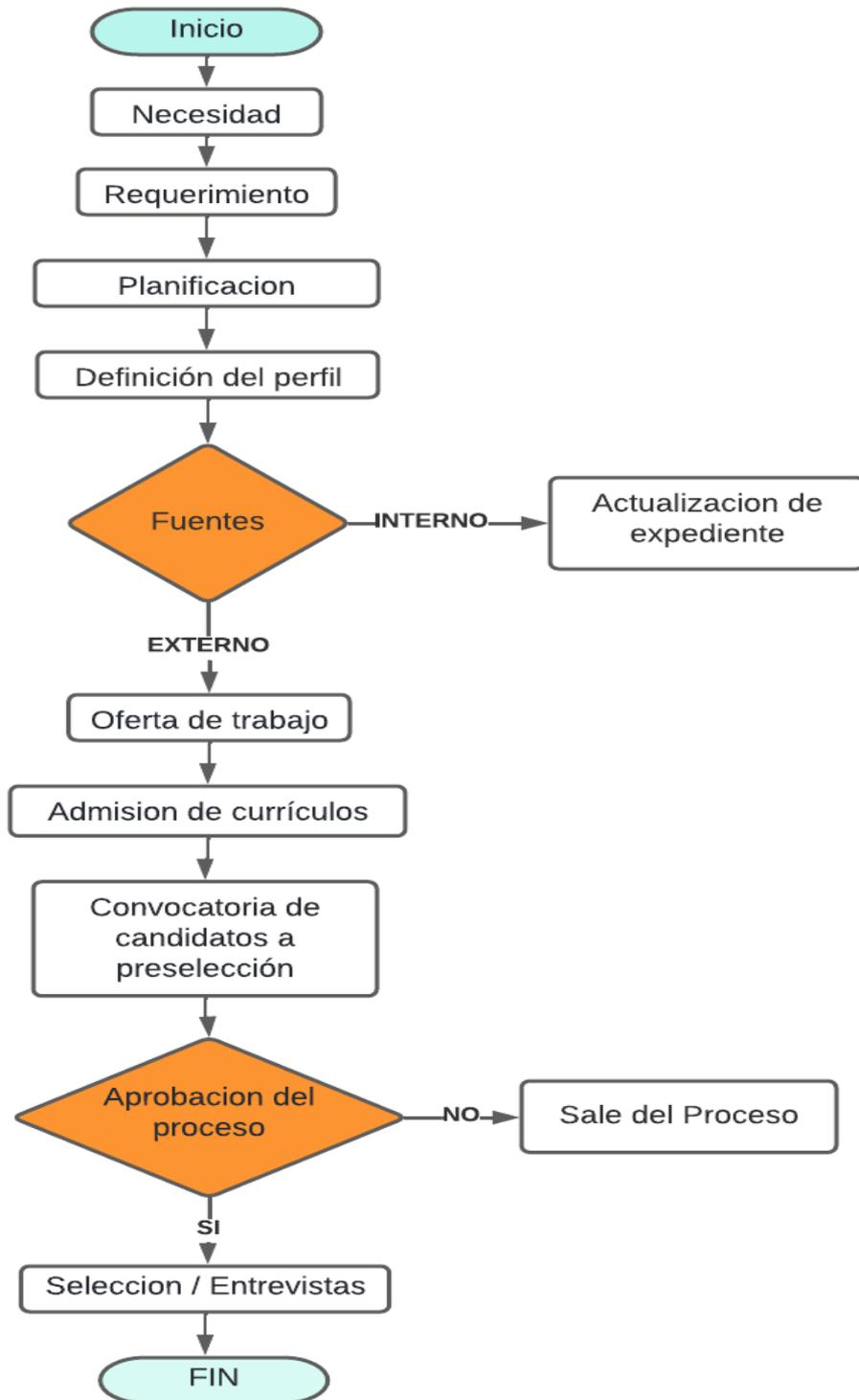


Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.2 Proceso de Reclutamiento del personal

Gráfico 23: Proceso de Reclutamiento del personal

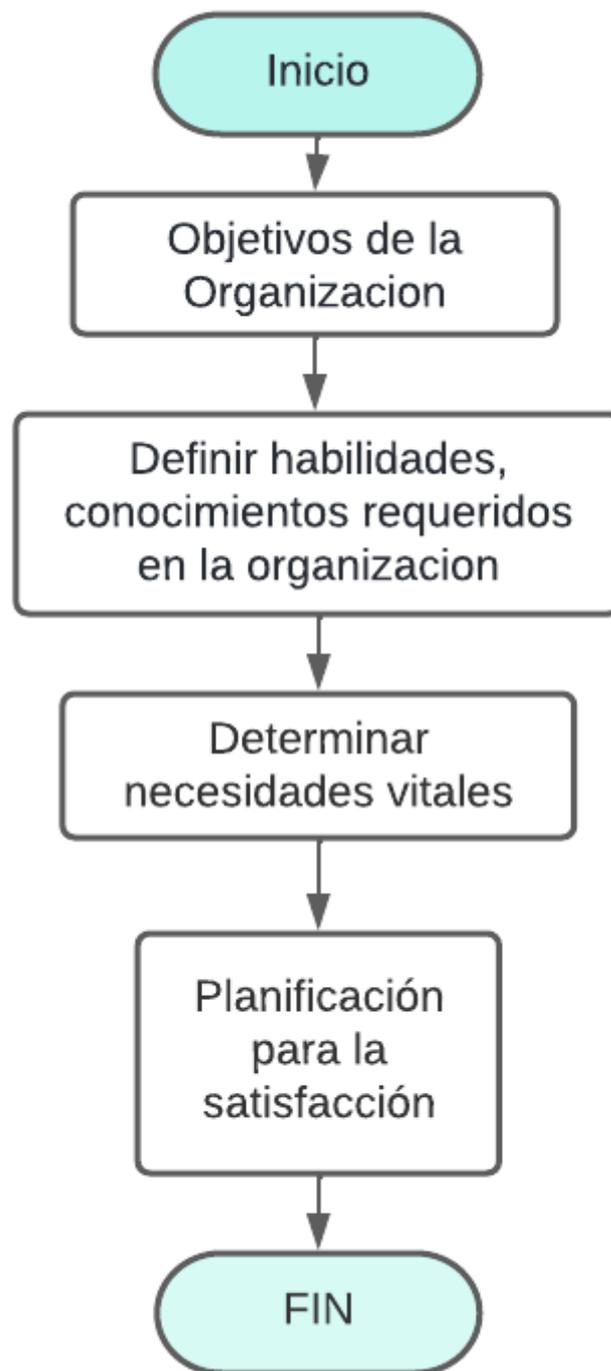


Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.3 Subprocesos de reclutamiento del personal

Gráfico 24: Subprocesos de reclutamiento del personal



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.4 Formatos de Reclutamiento del personal

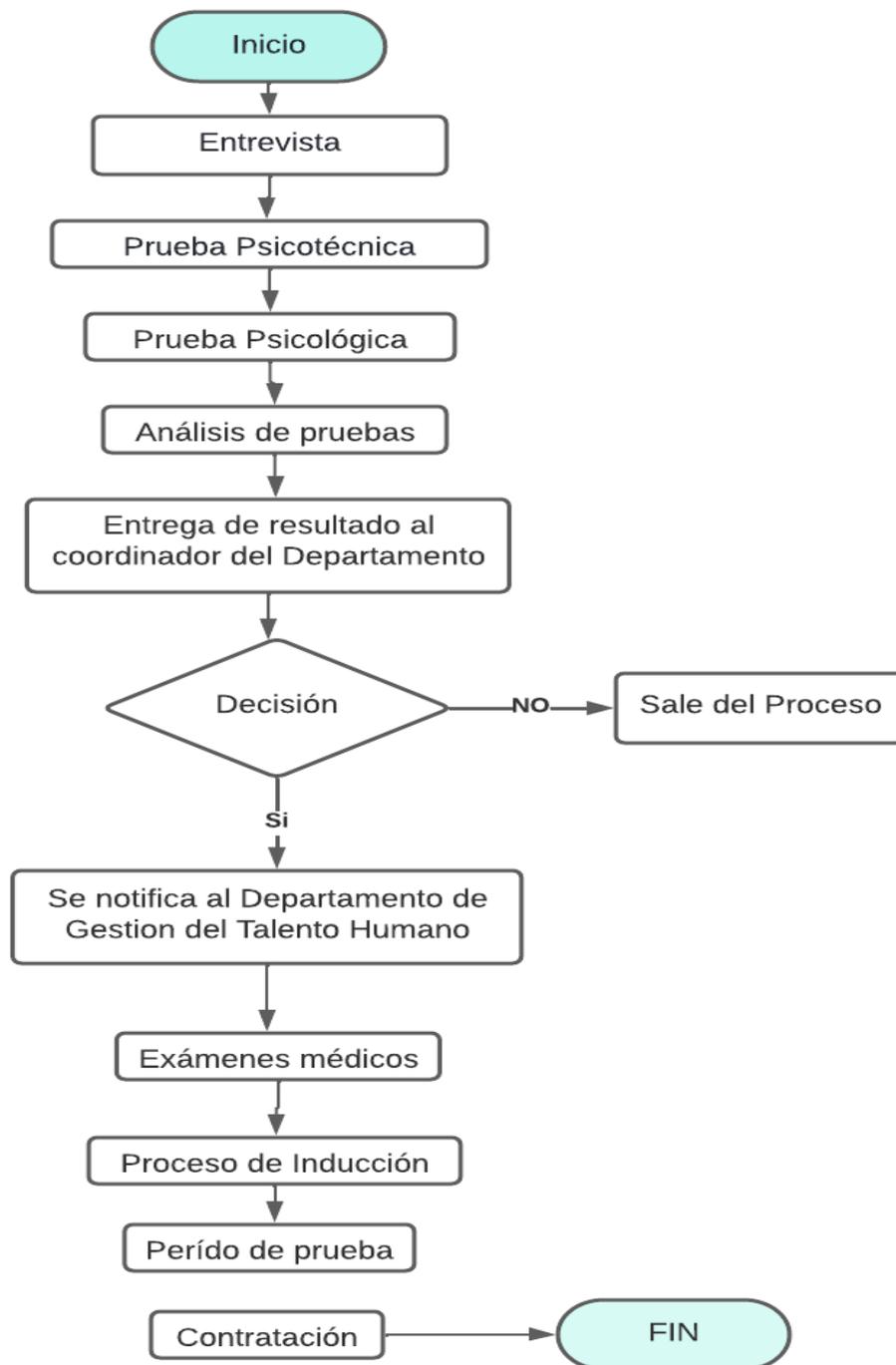
Tabla 20: Formatos de Reclutamiento del personal

Departamento de Gestión de Mercados del GADM Riobamba			
Fecha:			
Identificación del cargo:			
Objetivo: Determinar competencias generales y específicas que debe cumplir el candidato			
Competencias generales	Niveles		
	Alto	Medio	Bajo
Liderazgo y Responsabilidad			
Administración			
Contabilidad			
Nivel de Cumplimiento			
Trabajo en equipo			
Experiencia en el cargo			
TIC`S			
Competencias específicas			
Manejo de Excel			
Servicio al Cliente			

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

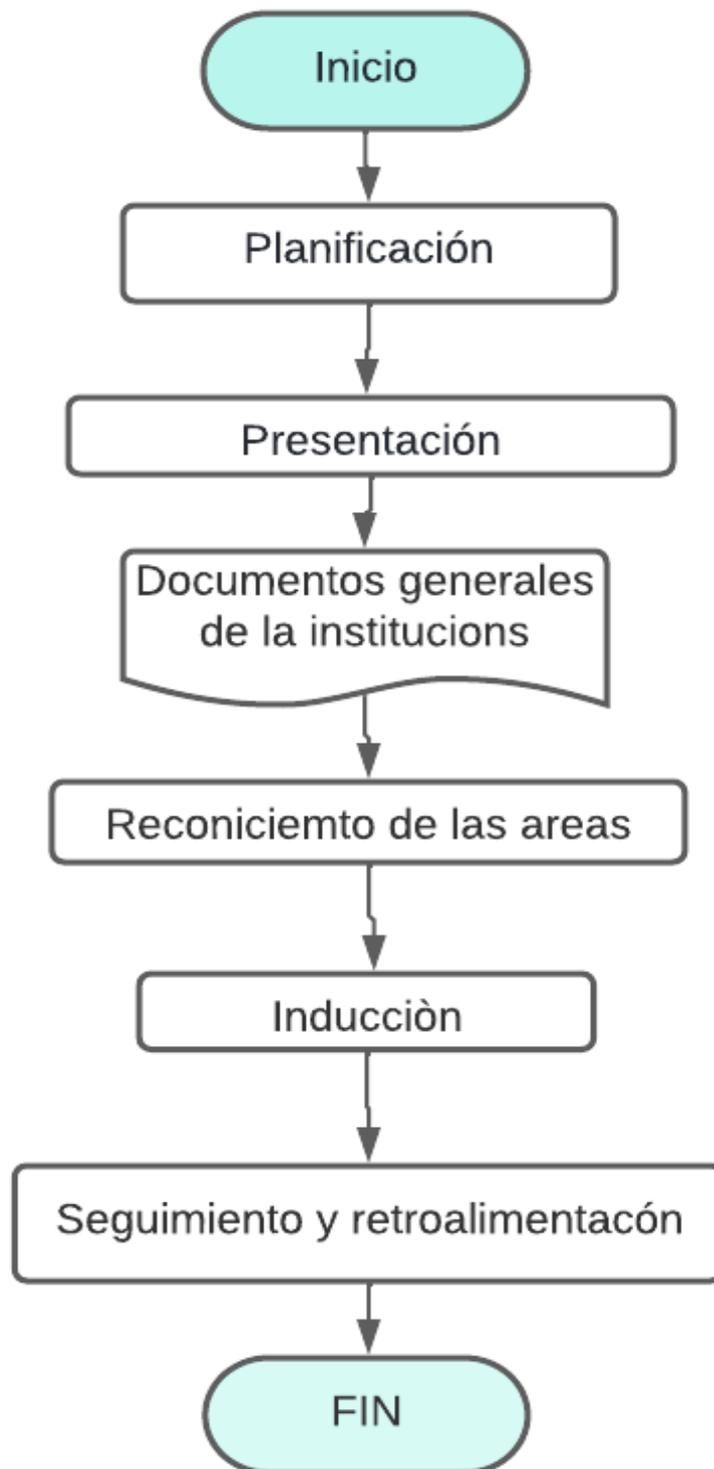
9.7.5 Proceso de Selección del personal
Gráfico 25: Proceso de Selección del personal



Elaborado por: Doménica Mariño
Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.6 Subproceso de la selección del personal

Gráfico 26: Subproceso de la selección del personal



Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.7 Formatos de la selección del personal

Tabla 21 Formatos de la selección del personal

Departamento de Gestión de Mercados del GADM Riobamba		
Nombre		Fecha:
Presentación:		
Experiencia laboral:		
Competencias generales	Preguntas	Observaciones
Liderazgo		
Administración		
Contabilidad		
Nivel de Cumplimiento		
Trabajo en equipo		
Experiencia en el cargo		
TIC'S		
Competencias específicas		
Manejo de Excel		
Servicio al Cliente		

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.7.8 Formato de satisfacción al cliente interno

Tabla 22: Formato de satisfacción al cliente interno

LOGO	ENCUESTA INTERNA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE MERCADOS DE GADM RIOBAMBA				
FECHA:					
OBJETIVO: Integrar, motivar y crear ambiente adecuado entre colaboradores					
INSTRUCCIONES: Señale con una X la respuesta correcta					
INDICADOR	PARAMETROS				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Distribución equitativa de las actividades					
Conocimiento y dominio de funciones por parte de la administración					
Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones					
El perfil profesional concuerda con las funciones que desempeña					
Participación e integración en el trabajo en equipo					
Herramientas suficientes					
Capitaciones					
Calidad en el servicio					
Sugerencias y comentarios:					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Doménica Mariño

Fuente: (Herrera, 2019)

9.8 CONCLUSIONES

- La gestión por procesos del reclutamiento y selección del personal es una herramienta que ayuda a al mejoramiento del desempeño laboral y a tener una gestión del talento humano por competencias eficiente de acuerdo con cada mercado de la ciudad de Riobamba.
- Los procesos adecuados dentro de la gestión del talento humano por competencias del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba ayuda a que la entidad cuente con personal optimo con funciones que conciernen con su perfil laboral.
- Los procesos de reclutamiento, selección y satisfacción del cliente interno van de la mano con la gestión del talento humano por competencias, para lograr el objetivo de departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.

9.9 RECOMENDACIÓN

- La gestión por procesos del reclutamiento selección y satisfacción del cliente interno o debe ser tomado en cuenta a corto y largo plazo en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.
- El personal que se selección debe efectuar debe efectuar sus actividades de acuerdo con los requerimientos de reclutamiento selección y satisfacción del cliente externo para que el desempeño laboral sea eficiente y motivado de acuerdo con las políticas de la organización.
- La satisfacción del cliente interno es parte fundamental para que las actividades se desarrollen de manera adecuada dentro del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.

10 CRONOGRAMA

N.º	TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				
		1S	2S	3S	4S																									
1	Diseño del proyecto	■	■	■	■																									
2	Presentación y aprobación					■																								
3	Desarrollos numerales 1 y 2						■	■																						
4	Tutoría 1								■	■																				
5	Desarrollo numeral 3										■																			
6	Aplicación del instrumento										■	■	■	■	■	■	■													
7	Tutoría 2																		■	■	■	■								
8	Desarrollo numeral 4																						■							
9	Tutoría 3																						■	■	■					
10	Procesamiento de la información																										■	■		
11	Conclusiones y recomendaciones																										■	■		
12	Preparación del borrador																											■		
13	Redacción final																												■	
14	Presentación y aprobación de la Investigación																													

11 ENCUESTA

ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MODELO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE MERCADOS DEL GADM RIOBAMBA.

Formulario N.º _____

Fecha de la encuesta:

Encuestador: _____

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral y el modelo de gestión del talento humano por competencias en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba.

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y los funcionarios se comprometen a mantener la reserva del caso.

Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

Edad

- a) Menor de 30
- b) Entre 31-40
- c) Entre 41-50
- d) Mayor de 51

1. ¿Considera que la contratación del personal dentro del departamento de gestión del GADM Riobamba se realiza mediante un adecuado proceso de reclutamiento y selección?

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

2. ¿A parte del salario que recibe, el GADM Riobamba brinda incentivos de carácter emocional por un desempeño laboral eficiente?

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

3. **¿Califique el ambiente laboral en el que usted trabaja diariamente?**

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Malo
- e) Muy malo

4. **¿El departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba se enfoca en la motivación, compañerismo y trabajo en equipo?**

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

5. **¿Al trabajar en equipo incrementa su responsabilidad laboral en el departamento de gestión de mercado de GADM Riobamba?**

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

6. **¿El estilo de liderazgo y responsabilidad que brinda la administración del departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es participativa?**

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

7. **¿Cree usted que el cargo que desempeña actualmente en el departamento de gestión de GADM Riobamba se encuentra acorde con la necesidad de logro?**

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

8. ¿Cree usted que la toma de decisiones en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es de una manera consensuada?

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

9. ¿Cree usted que el perfil profesional es el idóneo para ejercer la función en el departamento de gestión del GADM Riobamba?

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

10. ¿Usted cree que los colaboradores se encuentran debidamente capacitados para el desempeño laboral del departamento?

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

11. ¿Las políticas implantadas en el departamento de gestión de mercados de GADM Riobamba ayuda al desempeño laboral del mismo?

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

12. ¿Cree usted que la atención a la ciudadanía en el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba es la adecuada para el buen desempeño laboral?

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

13. ¿Cree usted que el tiempo en resolver una necesidad de la ciudadanía ayuda a mejorar el desempeño laboral en departamento de Gestión de mercados del GADM Riobamba?

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

14. ¿Usted cree que el modelo de gestión de talento humano por competencias con el que cuenta el departamento de gestión de mercados del GADM Riobamba contribuye a mejorar el desempeño laboral?

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

ACEPTACION DEL MUNICIPIO.



Municipio de
Riobamba

Dirección de Gestión
de Servicios Municipales

Oficio No. GADMR-GM-2021-162
Riobamba, 14 de diciembre del 2021

Economista
Lenin Fuentes
DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERA COMERCIAL
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente se notifica que se **APRUEBA** que la Señorita: **MARIÑO PALACIOS DOMENICA ALEXANDRA** con Cedula de Identidad **060424857-5**, estudiante de la Carrera de Ingeniera Comercial pueda efectuar su proyecto de investigación con el tema, **"ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE MERCADOS DEL GAD-M RIOBAMBA"**, el mismo que es un requisito para la obtención de su título profesional.

Seguros de contar con su apoyo, anticipo mi agradecimiento.

Con sentimientos de distinguida consideración

Atentamente,



**GAD MUNICIPAL
"RIOBAMBA"
DIRECCION SERVICIOS
MUNICIPALES**

**Msc. Geovanny Bonifaz
DIRECTOR DE GESTIÓN DE
SERVICIOS MUNICIPALES
Msc. GB/bl**