



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

HUMANOS

TESIS DE GRADO

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE LA SUPER TIENDA QUEVEDO Y SU
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANTÓN
QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2014**

Previo a la obtención del título de

Ingeniera en Administración de Recursos Humanos

Autora: Luisa Bartola Bravo Tobar

Directora de Tesis

Lic. Nuvia Aurora Zambrano Barros. MSc

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Luisa Bartola Bravo Tobar** declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el presente trabajo.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual por su Reglamento, y por la normativa institucional vigente.

Luisa Bartola Bravo Tobar

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Lic. Nuvia Aurora Zambrano Barros. MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que la señora egresada **Luisa Bartola Bravo Tobar**, realizó la tesis de grado titulada: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA SUPER TIENDA QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2014**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Recursos Humanos, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecida para el efecto.

Lic. Nuvia Zambrano Barros. MSc.

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Carrera

Ingeniería en Administración de Recursos Humanos

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo como requisito para la Obtención del Título de: **Ingeniera en Administración de Recursos Humanos.**

Aprobado:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Ing. Rosa Pallaroso Granizo. MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Shirley Álava Ormaza. MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. María Pachar López. MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis quiero agradecerle a Dios por todas sus bendiciones y permitirme llegar hasta donde he llegado por que tú hiciste realidad este sueño anhelado.

A LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO-UED
UNIVERSIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A los coordinadores de la carrera de ingeniería en Administración de Recursos Humanos

A mi directora de tesis Lcda. MSc. Nuvia Zambrano Barros, por su esfuerzo y dedicación quien con sus conocimientos y su experiencia, su paciencia y motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a todos mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A mis compañeros del salón de clase con quien compartí cinco años y a pesar de las adversidades siempre estuvimos juntos y aprendí de cada uno, ellos también fueron parte importante en mi desarrollo.

Al señor Marcelo Caicedo por permitirme realizar mi tesis de grado en su Empresa Súper Tienda Quevedo

Y por último a mi jefa de trabajo señora Olga Molina Padilla quien ha sido un apoyo fundamental en mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me gustaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, y que me dieron mucho ánimo en los momentos más difíciles de mi vida algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que dios los bendiga.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a la memoria de mis Padres que fueron el pilar fundamental en mi vida, a mi Esposo por el apoyo incondicional que se siempre me ha brindado para que yo culmine mis estudios universitarios, a mis Hijos porque son las personas a quien más tiempo les he robado y que son el motor fundamental de todos mis esfuerzos, a mis Hermanos que siempre estuvieron a mi lado con esas palabras de aliento y perseverancia para que no me rinda y siga adelante con sueño de obtener un título académico a mis Nietos para que sigan el ejemplo de su abuelita una mujer luchadora e incondicional cuando se trata de obtener sus metas.

Con amor,

Luisa

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS	1
CERTIFICACIÓN	2
MIEMBROS DEL TRIBUNAL	3
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	11i
ABSTRACT	12iii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.4.1. Campo de acción	4
1.4.1. Campo de acción	4
1.4.2. Área	4
1.4.3. Aspecto	4
1.4.4. Tiempo	4
1.4.5. Limite	4
1.5. Justificación y Factibilidad.....	4
1.6. Objetivos	5
1.6.1. Objetivo General	5
1.6.2. Objetivos Específicos.....	5
1.7. Hipótesis	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Fundamentación teórica.....	8
2.1.1. Gestion del Talento Humano	8

2.1.2. Talento Humano	8
2.1.3. Objetivos de la gestión del talento humano	10
2.1.4. Procesos de Gestión del Talento Humano.....	10
2.1.5. Procesos	12
2.1.6. Procesos de Administración del Talento Humano.	12
2.1.7. Proceso administrativo.....	12
2.1.8. El Proceso de Selección de personal	14
2.1.9. Instrucciones.....	15
2.1.10. Manual de Procedimientos.....	15
2.1.11. Recursos tecnológicos.	15
2.1.12. Equipos.....	16
2.1.13. Control.	16
2.2. Desempeño laboral.....	16
2.3. Evaluación del desempeño laboral	17
2.4. Administración de la Calidad Total (ACT)	18
2.5. Definición Administrativa de Conjunto	19
2.5.1. Responsabilidad	19
2.5.2. Compromiso.....	19
2.6. Fundamentación conceptual	20
2.6.1. Tienda.....	20
2.6.2. Departamento de talento humano.....	20
2.6.3. Desempeño laboral	20
2.6.4. Incidencia.....	20
2.6.5. Gestion de talento humano	21
2.7. Fundamentación legal.....	21
2.7.1. Reglamento control sanitario y de funcionamiento establecimientos para un comisariato	21
2.7.2. Requisitos para el establecimiento de un comisariato	22
2.7.3. Constitución de la Republica.....	23
2.7.4.Codigo de trabajo.....	23
 CAPÍTULO III	 25
MATERIALES Y METODOS.....	25
3.1. Localización y duración de la investigación	26

3.2. Tipo de investigación	27
3.2.1. De Campo.....	27
3.2.2. Bibliográfica o documental.....	27
3.2.3. Instrumentos de investigación.....	27
3.2.4. Guion de Entrevista	27
3.2.5. El Cuestionario.....	28
3.3. Métodos	28
3.3.1. Analítico	28
3.3.2. Estadístico.....	28
3.3.3. Fuentes.....	28
3.3.4. Primarias.....	28
3.3.5. Secundarias.....	28
3.3.6. Entrevista.....	29
3.3.7. Encuesta.....	29
3.4. Población y muestra	29
3.4.1. Población o Universo	29
3.5. El Muestreo.....	30
3.5.1. Muestreo Aleatorio Simple	30
3.6. Procedimiento metodológico de la investigación	30
 CAPÍTULO IV.....	 32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. RESULTADOS.....	33
4.1.1. Encuesta realizada a los trabajadores de la Súper Tienda Quevedo	33
4.1.2. Encuesta realizada al Gerente propietario de la Súper Tienda Quevedo	39
4.1.3. Entrevista realizada al jefe del área de Talento Humano de la empresa Súper Tiendas Quevedo	41
4.1.4. Análisis de las entrevistas.....	43
4.2. Discusión	44

CAPÍTULO V.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1. Conclusiones.....	47
5.2. Recomendaciones	47
 CAPÍTULO VI.....	 49
PROPUESTA.....	49
6.1. Datos Informativos	50
6.1.1. Título de la Propuesta.....	50
6.1.2. Empresa ejecutora	50
6.1.3. Beneficiarios	50
6.1.4. Ubicación	50
6.1.5. Responsable	51
6.2. Analisis Situacional	51
6.2.1. Antecedentes	51
6.2.2. Introducción	52
6.3. Presentación	53
6.4. Justificación	53
6.5. Misión y Visión	53
6.5.1. Misión de las Súper Tiendas Quevedo	53
6.5.2. Visión de las Súper Tiendas Quevedo	54
6.6. Objetivos	54
6.6.1. General	54
6.6.2. Específicos.....	54
6.7. Alcance	54
6.8. Impacto	55
6.9. Desarrollo de la Propuesta.....	55
6.9.1. Gestión de Talento Humano	55
6.9.2. Modelo de Gestión de Talento Humano.....	55
6.9.3. Admisión de personas	56
6.9.4. Aplicación de personas	56
6.9.5. Compensación de personas	56
6.9.6. Desarrollo de personas	56

6.9.7. Mantenimiento de personas.....	57
6.9.8. Monitoreo de personas	57
6.9.9. Modelo de gestión de la calidad de servicio.....	57
6.9.10. Factores de determinan la calidad del servicio	58
6.10. Modelo de Gestión del Talento Humano para las Súper Tiendas Quevedo	59
 CAPÍTULO VII.....	61
DE COSTO Y FINANCIAMIENTO	61
7.1. Costo y Financiamiento	62
7.1.1. Presupuesto de la investigación	62
 CAPITULO VIII.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	63
8.1. Bibliografia	64
 CAPITULO IX.....	66
ANEXOS.....	66
Anexo 1. Formato de encuesta	67
Anexo 2. Formato de entrevista	69
Anexo 3. Fotografías.....	73
Anexo 4. Cronograma de actividades	77

RESUMEN EJECUTIVO

El modelo de gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección, teniendo como objetivo obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos y ofrecer a los clientes de las Súper Tienda Quevedo, un servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los empleados afirman que las Súper Tienda Quevedo, demuestran poco interés por el desarrollo personal de sus colaboradores. De la misma forma concuerdan, que el jefe de talento humano no está realizando eficientemente su trabajo, ya que el 59% de los empleados encuestados así lo manifestaron.

Es muy importante para la Súper Tienda Quevedo, tomar decisiones que resguarden y apoyen con plenitud el buen desenvolvimiento de la misma durante toda su trayectoria, pues de esta manera se logrará ser eficiente y productivo, pero el clima laboral le está trayendo complicaciones entre compañeros y es perjudicial para la empresa, ya que se puede evidenciar que la misma posee la necesidad de evaluar y analizar la gestión que desempeña el departamento de Talento Humano en cuanto a su incidencia en el desempeño laboral.

Por esta razón, se presenta un Modelo de Gestión para la Unidad del Talento Humano que debe aplicarse en la Súper tienda Quevedo, provincia de Los Ríos, con el objetivo de fortalecer el desempeño laboral de los empleados y colaboradores

ABSTRACT

The model of talent management is a strategic management approach, aiming at creating maximum value for the organization through a set of actions to have at all times the level of knowledge, skills and abilities in obtaining the results needed to be competitive and offer customers Quevedo's, Super Stores quality service.

According to the results, most employees say that Quevedo's Super Store show little interest in personal development of its employees. Likewise agree, the head of human talent is not doing its job efficiently, and that 59% of employees surveyed said so.

It is very important for Quevedo's Super Store, make decisions that protect and support fully the proper conduct of the same throughout his career, because in this way be achieved be efficient and productive, but the work environment is bringing complications among peers and is detrimental to the company, as it can demonstrate that it has the need to assess and analyze management performed by the Human Resource department as to their impact on job performance.

For this reason, a Management Model for Human Resource Unit to be applied in Quevedo's Super stores, Los Rios province, with the aim of strengthening the work performance of employees and collaborators presented

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. Introducción

A nivel mundial, la administración de Recursos Humanos, tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo. Uno de los retos más significativos para la humanidad durante el futuro siglo XXI, es la supervivencia en el planeta, el cual se ve amenazado cada día por males diversos, la contaminación, etc. Cada día que pasa suceden a nivel mundial cambios drásticos; Los países conforman bloques, las empresas forman alianzas para subsistir y hacerle frente a desafíos que implica el ambiente turbulento en que se vive; resultante de las nuevas tendencias económicas, políticas y sociales que están viviendo las sociedades en el mundo, y que inciden en los países más recónditos del globo. El uso de la inteligencia artificial en el futuro de la empresa, hace predecir que los Recursos Humanos como componente primordial tienen que especializarse para lograr avances significativos.

(Chiavenato, 2009) En el país, la gestión de Talento Humano ha venido fortaleciendo el rol de asesor para el negocio en la toma de decisiones. La evolución del rol estratégico de la gestión humana, constituye hoy en día el mecanismo que posibilita la transformación cultural en las organizaciones. Cuando pensamos en cambio cultural y transformación del capital humano en las organizaciones debemos relacionarlo con el alineamiento de la gestión a la estrategia del negocio y la relación empleador-empleado. Esta relación ha estado guiada por recursos humanos en distintas etapas, siendo las primeras transaccionales y operativas exclusivamente, en las que se incluían la administración de personal, las relaciones industriales-sindicales, enfocadas a asegurar el cumplimiento de las normativas laborales y bienestar laboral.

El desempeño de los empleados en la empresa Súper Tienda Quevedo es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la empresa, por

esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa Súper Tienda Quevedo se preocupa por la mejora continua de sus actividades comerciales y generales, conscientes que en los actuales momentos su departamento de Talento Humano tiene muchos problemas producidos por las leyes vigentes que se originan en el ambiente externo. La inestabilidad del personal de servicios en el área del departamento de talento humano no les permite realizar su trabajo de manera exitosa, afectando el desempeño laboral de la empresa.

Por lo que, frecuentemente en las organizaciones se hallan trabajadores inconformes con sus puestos de trabajo, muy desorientados acerca de la forma de ejecutar las tareas o simplemente desmotivados y sin compromiso hacia la empresa. La mala administración del departamento de Talento Humano influye en desempeño laboral en la empresa Súper Tienda Quevedo que afecta negativamente al a los trabajadores, generando desinterés por el trabajo, falta de compromiso y un desorden en el progreso de actividades del personal, poniendo en riesgo la óptima producción de la empresa.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo establecer que el mal manejo del Departamento de Talento Humano, genera un desorden en el desempeño laboral, afectando de manera directa las actividades y los ingresos económicos de la empresa Súper Tienda Quevedo?

1.4. Delimitación del problema.

1.4.1. Campo de acción

Administración de talento humano

1.4.2. Área

Departamento de talento humano

1.4.3. Aspecto

Evaluar la gestión del departamento de Talento Humano de la empresa Súper Tienda Quevedo y su incidencia en el desempeño laboral en el Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2014.

1.4.4. Tiempo

Este trabajo de investigación tendrá una duración de 120 días.

1.4.5. Limite espacial

Se llevará a efecto en las instalaciones de la empresa Súper Tienda Quevedo ubicado en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, en la calle Marcos Quintana entre 6° y 7°.

1.5. Justificación y Factibilidad

Partiendo del concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, tomamos a las personas como los recursos activos de las organizaciones. La gestión del Talento Humano y desempeño laboral es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para alcanzar sus objetivos.

La empresa Súper Tienda Quevedo a través de su corta experiencia se proyecta a implementar equipos y técnicas que mejoren la satisfacción de

las necesidades de su segmento de mercado, con lo que la empresa hará efectivo el desempeño y mejorará la producción.

Con esta investigación se beneficiaran al personal de servicios del área de talento humano permitiéndoles tener una mejor organización y desempeño en su secuencia de trabajo. Esto ha motivado que realice las investigaciones evaluando la gestión del departamento de talento humano de la empresa Súper Tienda Quevedo, para realizar los correctivos necesarios, además la elaboración de esta investigación es factible ya que se cuenta con el apoyo del gerente propietario Sr. Marcelo Caicedo.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Evaluar la gestión del departamento de Talento Humano de la Empresa Súper Tienda Quevedo y su incidencia en el desempeño laboral en el Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2014.

1.6.2. Objetivos Específicos

Analizar la incidencia del desempeño laboral y sus actividades en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

Establecer que el mal manejo del departamento de Talento humano genera un desorden en el desempeño laboral y en las actividades de la Empresa Súper Tienda Quevedo.

Estructurar el departamento de gestión de Talento Humano en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

Estipular un modelo de gestión de la unidad de talento humano para fortalecer el desempeño laboral en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

1.7. Hipótesis

La evaluación de la gestión de Talento Humano incide favorablemente en el desempeño laboral y sus actividades de trabajo en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

(Chiavenato, 2010) La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años 90 y se continua adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus trabajadores. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la variación de los empleados.

Muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer trabajadores a su empresa, pero no aplican el proceso de retención y desarrollo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la institución. No puede dejarse en manos únicamente de la unidad de talento humano la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. (Cevallos, 2013)

2.1.1. Gestión del Talento Humano

(Chiavenato, 2010) La gestión del talento humano “Las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos” La gestión del talento humano es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la aplicación de conocimientos de los mejores talentos, es el cumplimiento efectivo de los procesos de gestión, es la aplicación de estrategias compartidas, y logra la satisfacción del personal Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos.

La gestión del talento humano es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consideración los procedimientos internos y tecnológicos. (Cevallos, 2013)

Por lo que se considera, que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, y mediante esta gestión se puede alcanzar el cumplimiento y el logro de los objetivos, uniendo los esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la empresa.

Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. La gestión del talento requiere incorporar y ejecutar los procesos de las actividades diarias a través de la empresa. No se debe responsabilizar únicamente al departamento de recursos humanos, su función es atraer y retener a sus colaboradores, esta debe practicarse en todos los niveles de la organización. Los departamentos deben compartir la información abiertamente con los demás departamentos, para que sus colaboradores alcancen los objetivos de organización en su totalidad.

(Chiavenato, 2010) Todos los sistemas de gestión del talento humano pretenden incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de las empresas. Las empresas que se destinan a desarrollar su talento integran planes y procesos, para dar seguimiento y/o administrar es necesario utilizar lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva
- Administrar y definir sueldos competitivos
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo
- Establecer procesos para manejar el desempeño
- Tener en marcha programas de retención
- Administrar ascensos y traslados.

2.1.2. Talento humano

(Chiavenato, 2010) Talento humano “No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades,

potencialidades, salud, entre otras”. La gestión del talento humano busca descubrir, incorporar, destacar y retener a las personas que tienen un alto potencial, permite que cada trabajador desarrolle sus habilidades en función de los objetivos de la organización, beneficiándose con esta modalidad no solo la institución sino todos quienes forman parte de la misma. (Cevallos, 2013).

2.1.3. Objetivos de la gestión del talento humano

(Chiavenato, 2010) Las empresas exitosas señalan que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad, si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común. (Cevallos, 2013)

2.1.4. Procesos de la gestión del talento humano

(Braulio, et al., 2006) La gestión del talento humano involucra varias actividades: Planeación de Recursos Humanos, descripción y análisis de cargos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc. Todas ellas implican seis procesos en general que está muy relacionado entre sí de manera que se entrecruzan recíprocamente. Cada proceso tiende a beneficiar o perjudicar a los demás dependiendo de su utilización.

✓ **Incorporación de Personas:**

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas.

✓ **Aplicación de Personas:**

(Braulio, et al., 2006) Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa y, de esta forma, orientan su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación de desempeño.

✓ **Compensación de las personas:**

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas que incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

✓ **Desarrollo de personas:**

(Braulio, et al., 2006). Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y Personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras, y programas de comunicación e integración.

✓ **Mantenimiento de personas:**

Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de las relaciones sindicales.

✓ **Evaluación de personas:**

(Braulio, et al., 2006) Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados .Incluyen bases de datos y sistemas de información gerencial.

2.1.5. Procesos

(Braulio, et al., 2006) Es un conjunto de actividades coordinadas que se planifican bajo ciertas circunstancias. Podemos determinar qué proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias que se deben seguir y cumplir de manera planificada. Toda la organización debe tener conocimiento de su coordinación y ejecución. (Cevallos, 2013).

2.1.6. El Proceso de Administración del Talento Humano

(Braulio, et al., 2006) La unidad de talento humano será la responsable de la administración del talento, ejecutando el proceso de administración de manera adecuada, se logrará dotar a la organización de empleados competitivos y con alto rendimiento, que sean capaces de mantener su desempeño a largo plazo.

El proceso de administración se aplicará para el alcance de los objetivos establecidos, se crearán estrategias encaminadas al cumplir cada meta y por ende alcanzar el bienestar de los trabajadores y de la institución.

2.1.7. Proceso administrativo

(James, et al., 2002) El proceso administrativo accede a la empresa llevar favorablemente sus movimientos, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un conveniente desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el lapso que involucran.

Planificar involucra para los administradores pensar con antelación en sus metas y acciones, y basar sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

(James, et al., 2002) Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sean satisfactorios, se puedan tomar medidas correctivas.

El siguiente elemento del proceso administrativo, es la organización, la cual radica en ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas propuestas en la planificación de toda organización.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la empresa, lo cual requiere de una buena organización que produzca una estructura de relaciones lo suficientemente sanas que coadyuven al logro de los planes futuros. Otro aspecto que es parte del proceso de organizar, consiste en buscar a personal nuevo para que se una a la estructura de las relaciones a esta búsqueda se conoce como integración de personal.

En relación al concepto de dirección, se puede decir que entre otras cosas, involucra mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Por lo que, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada uno de los colaboradores de la empresa.

(Amador, 2003) Considera que: “El proceso administrativo, incluye planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”

(Amador, 2003) Se refiere, en cuanto a la planificación, como uno de los procesos en el que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, antes de tomar decisiones en sus actos. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.

Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

2.1.8 El Proceso de Selección de personal

(Cevallos, 2013) La selección del personal es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente restrictiva.

(Mathis, 2003) La selección es un proceso más complejo que la simple selección de la mejor persona disponible. Elegir un conjunto apropiado de conocimientos, destrezas, habilidades implica el intento de hacer coincidir lo que el solicitante puede y quiere hacer.

El autor enfatiza lo importante que es hacer la correcta aplicación de este proceso al momento de elegir a la persona ideal para el cargo. Este proceso permitirá captar a los mejores talentos para la organización.

El proceso de selección es flexible, puede sufrir cambios que permitan su mejor aplicación; es necesario tener claro los perfiles de los puestos, sus funciones, el nivel de conocimientos que debe tener el aspirante. (Cevallos, 2013).

2.1.9 Instrucciones

Los procedimientos conforman un conjunto de actividades planteadas, tiene responsables de su ejecución, sin apartarse del cumplimiento de políticas y normas establecidas.

Coordinación

Según **(Mathis, 2003)** la coordinación es la acción y efecto de disponer elementos sistemáticos para buscar un objetivo común. Una vez realizado el diseño organizativo y mediante la división del trabajo es necesario coordinar las actividades para lograr cumplir con el modelo organizativo que se ha decidido aplicar.

2.1.10. Manual de Procedimientos

Es un elemento del Sistema de Control Interno, de la organización, es un documento de información detallado e integral, que contiene de manera ordenada y sistemática, las instrucciones, responsabilidades, políticas, misión, visión, objetivos, funciones y reglamentos de las diferentes operaciones que se deben realizar de manera individual o colectiva.

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. (Cevallos, 2013).

2.1.11. Recursos Tecnológicos

(Cevallos, 2013). Tecnología es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, admite diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación con el medio ambiente. Satisface las necesidades básicas del individuo. Los recursos tecnológicos son medios que aceleran el trabajo, pueden ser tangibles o intangibles, los recursos tecnológicos permiten evaluar y actualizar a toda organización.

Las organizaciones exitosas, no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino aquellas que saben extraer el máximo provecho a sus herramientas actuales.

2.1.12. Equipos

(Franklin, 2004) En todas las organizaciones, es necesario otorgar equipos y herramientas ineludibles a los trabajadores con tecnología de punta para que sus trabajos sean de calidad. En la actualidad la mayor parte de las empresas cuentan con equipos tecnológicos de punta, ya que han descubierto que son herramientas prioritarias.

2.1.13. Control

Según **(Fernández, 2003)** “El control se lleva a cabo por medio de la aplicación del resultado de la acción comparándola con el plan y programas, evalúa las causas de las desviaciones, y posibles medidas de corrección que ameriten en el extremo iniciar un nuevo plan y programa”.

El control, es la función de la administración que permite conocer el desempeño actual, y a su vez tomar las acciones correctivas que hicieran falta. (Cevallos, 2013).

2.2. Desempeño laboral

(Chiavenato, 2010) El desempeño laboral como: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Entonces se determina que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas.

Se considera a la evaluación de desempeño, como la valoración objetiva que se da al calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto de trabajo y en un periodo determinado. Además, constituye el proceso por el cual se estimula el rendimiento del empleado.

Factores que inciden sobre el desempeño del personal:

- Los departamentos de Recursos Humanos tienen en sus manos el manejo de un sinnúmero de programas y actividades dirigidos a crear las condiciones y estímulos para que los colaboradores alcancen un máximo nivel de desempeño.
- Comprender, pues, el amplio espectro de factores que inciden sobre el comportamiento de los individuos en su labor profesional es imprescindible para todo aquel que tenga entre sus responsabilidades la administración del personal.
- Factores macro ambientales, condiciones políticas y económicas nacionales, regionales, calidad del sistema educativo, cultura.

- Destrezas, capacidad y motivaciones intrínsecas del individuo valores, ambiciones, conocimiento técnico.
- Motivaciones extrínsecas respecto del trabajo - salarios, beneficios e incentivos.
- Liderazgo, comunicación adecuada - ejemplos, claridad de los objetivos a conseguir, retroalimentación sobre el desempeño.
- Herramientas de trabajo - computadoras, programas, fotocopadoras, impresoras, lápices, escritorios.

2.3. Evaluación de desempeño laboral

(Ley Orgánica del Servicio Público, 2010) El subsistema de evaluación del desempeño. Boletín Oficial del Estado, 6 de octubre de 2010 en su Artículo N° 76 determina que:

“La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley”.

Se puede determinar a la evaluación del desempeño como la valoración objetiva que se da al calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto de trabajo en un periodo determinado. Constituye el proceso por el cual se estimula el rendimiento del empleado.

2.4. Administración de la Calidad Total (ACT)

(Juran y Tryna , 2005) En relación a lo anterior, las organizaciones están cada vez más comprometidas e interesadas con el concepto de calidad, donde justamente el control toma una relevancia mayor. Un enfoque que goza de gran popularidad a este respecto, es la llamada Administración de la Calidad Total (ACT).

La Administración de la Calidad Total (ACT), requiere que la gestión se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y, sobre todo en los procesos de trabajo, donde la satisfacción de las necesidades del cliente son una preocupación primordial.

El término de calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración.

(Juran y Tryna , 2005) Hoy, en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad. Aunque esta preocupación por la calidad es muy antigua, hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello queremos decir productos y servicios que son superiores a la media, que tienen el nivel de desempeño necesario y que son accesibles.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia. A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como:

(Juran y Tryna , 2005) Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Autores como Urwick define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación: Investigación, Planificación, Coordinación, Control, Previsión, Organización, Comando

2.5. Definición Administrativa de Conjunto

(Franklin, 2004) Del libro de Organización de empresas, se extrae: “Conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales”.

Además es: “un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones integradas por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento, y nociones atinentes a su tecnología de conducción.

La administración de conjunto se fundamenta en la colección de conocimientos sistemáticos, se fundamenta teorías científicas, su aplicación es organizacional.

2.5.1. Responsabilidad

(Franklin, 2004) De acuerdo de la política del Talento Humano adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los trabajadores puede atribuirse al gerente, al mismo trabajador, jefe de área o

departamento de Talento humano, o a una comisión de evaluación del desempeño laboral.

2.5.2. Compromiso

(Arias, 2008) Se puede decir que el compromiso permite que el empleado sienta que forma parte de la organización, un empleado comprometido cumple con responsabilidad sus funciones y se encamina al cumplimiento de los objetivos institucionales.

(Robbins, 2010) define: “Al compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización”.

2.6. Fundamentación conceptual

2.6.1. Tienda

(Alonso, 2003) Una tienda o negocio es un tipo de establecimiento comercial, físico o virtual, donde la gente puede adquirir bienes o servicios a cambio de una contraprestación económica, de forma tradicional. El vocablo «tienda» implica un establecimiento pequeño con atención directa por parte de un vendedor o dependiente; también presupone la existencia de un «mostrador» o mesa que separa la sala de ventas de los artículos en venta.

2.6.2. Departamento de talento humano

(William y Keith, 2000) El Departamento de Recursos Humanos (DRH) es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus

gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos y Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.

2.6.3. Desempeño laboral

(Chiavenato, 2010) El desempeño laboral como: “Es el procedimiento del trabajador en la exploración de los objetivos fijados, este compone la estrategia individual para lograr los objetivos.

2.6.4. Incidencia

La noción de incidencia se relaciona con la de riesgo ya que siempre implica el posible crecimiento proyectual de una enfermedad de acuerdo al análisis de los nuevos casos en los que tal condición se hace presente.

De tal modo, la incidencia se vuelve uno de los valores más importantes y útiles para los epidemiólogos ya que no sólo permite mirar hacia atrás y analizar la evolución de determinadas enfermedades en ciertas condiciones temporo-espaciales, sino que también permite proyectar hacia un futuro un crecimiento o decrecimiento de la enfermedad de acuerdo a los valores analizados.

2.6.5. Gestión de talento humano

(Chiavenato, 2009) Estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La GTH se refiere a una actividad que depende

menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional.

Cuando la GTH funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados.

2.7. Fundamentación legal

2.7.1. Reglamento control sanitario y de funcionamiento establecimientos para un comisariato.

(Constitución del Ecuador, 2008) Que, el artículo 361 de la Constitución de la República del Ecuador ordena que: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la Autoridad Sanitaria Nacional, será responsable de formular la política nacional de salud , y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”;

Que, la Ley Orgánica de Salud dispone: “Art. 4.- La Autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.”;

Que, el artículo 6 de la citada Ley orgánica de Salud establece entre las responsabilidades del Ministerio de Salud Pública: “(...) 18. Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad; (...); 30. Dictar, en su ámbito de competencia, las normas sanitarias para el funcionamiento de los locales y establecimientos públicos y privados de atención a la población (...);”;

Art. 34.- En los supermercados o comisariatos que funcionen en zonas urbanas

Art. 35.- La sección medicamentos estará junto a los demás servicios, en un área específica debidamente identificada en la que se podrá expender únicamente medicamentos de venta libre.

Art. 36.- Para la instalación de supermercados o comisariatos se requiere presentar una solicitud, dirigida al director Provincial de Salud respectivo, adjuntando un plano del supermercado a escala 1:50, señalando la ubicación de la sección de medicamentos en relación con los otros servicios del supermercado o comisariato.

Art. 37.- El funcionamiento de farmacias en el interior de los supermercados o comisariatos, deberá cumplir con lo establecido.

2.7.2. Requisitos para el establecimiento de un comisariato

Solicitud al Sr. Director Provincial de Salud

Verificar la existencia de cupo en el área de salud en la que desea instalar la farmacia.

(Coordinación de Vigilancia sanitaria). Válido también para Farmacias ubicadas en el interior de supermercados o comisariatos.

Autorización para instalación, extendida por el señor Director Provincial de Pichincha.

- Plano del Local Escala: 1:50 m
- Croquis de ubicación del local.
- Solicitud para permiso de funcionamiento
- Planilla de inspección
- Copia del Certificado del título emitido por el Conesup
- Certificado de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

2.7.3. Constitución de la República

“Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.

11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley”.

Art. 225 de la Constitución que establece: “Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas.

2.7.4. Código de Trabajo

(Código de Trabajo, 2008). Constitución de la República del Ecuador. 07/2008 de 28 de septiembre, de la administración pública. Boletín Oficial del Estado, 20 de octubre de 2008 en sus artículos indica:

“Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad

Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

El artículo 42 del Código del Trabajo y el 64 de la Ley Orgánica del Servicio Público determinan que el empleador que cuente con más de 25 trabajadores está obligado a contratar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas de manera progresiva hasta un 4% del total del personal.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localización y duración de la Investigación

La presente investigación se llevó a efecto en las instalaciones de la Empresa Súper Tienda Quevedo ubicado en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, cuya Ubicación Geográfica es 10° 35' 18'' de latitud Sur y 79° 20'00'' de longitud Oeste a una altura de 70 msnm, la duración de esta investigación fue de 120 días.

Materiales y equipos

Los Materiales y Equipos utilizados fueron:

Descripción	Cantidad
Hojas papel INEN A/4 (resmas)	2
Lapiceros	4
Carpetas	4
Anillados	3
Agenda	1
Tinta de impresora (cartuchos color y negro)	2
Copias	500
Movilización	16
Clip	50
CD	7
Empastados	4
EQUIPOS	
Computadoras	1
USB- memoria flash	1
Cámara fotográfica	1
Calculadora	1
Copiadora	1

3.2. Tipo de investigación

El presente proyecto es un estudio en el que utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. De campo

Esta investigación es de campo porque se lo realizó las Súper Tienda Quevedo, en el Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. Año 2014. Esta clase de investigación se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

3.2.2. Bibliográfica o documental

Esta investigación se basa en estudios y referencias bibliográficas que se utilizó como fuente de información y estos son libros e internet, con el señalamiento actualizado de autores que tratan sobre el tema de gestión de talento humano que ayudarán alcanzar los resultados de la investigación sustentada.

3.2.3 Instrumentos de investigación

En el desarrollo de la investigación, los instrumentos fueron de gran ayuda, siendo destinados a facilitar una definición operacional de la hipótesis y sirvieron a la medida de los indicadores de las variables.

Al realizar la entrevista el instrumento fue el guión de entrevista detallado de la siguiente manera:

3.2.4. Guión de entrevista

Poner en práctica un instrumento ya determinado, estableciéndose el grado de relevancia que proporciona elaborar con orden y fácil entendimiento, para lograr por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realizó a las personas inmersas en el problema motivo del estudio.

3.2.5. El Cuestionario

Es una herramienta de la encuesta, así para elaborar un cuestionario se consideró a la teoría, la hipótesis, y por último a los objetivos de la investigación. Hay que tener en cuenta las características de la población o de la organización y el sistema de aplicación que fue utilizado, estos aspectos sirvieron para determinar el tipo de preguntas, el lenguaje, número y el formato de respuesta. Para realizar el modelo de encuesta se aplicó la escala de tipo Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

3.3 Métodos

Los métodos que se utilizaron para esta investigación son los siguientes:

3.3.1 Analítico

Este método se utilizó para analizar y determinar la evaluación de gestión del talento humano de la Súper Tienda Quevedo, Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, año 2014.

3.3.2 Estadístico

Permitió recopilar, elaborar, interpretar datos numéricos que se aplicará para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos en las encuestas y entrevista en la investigación.

3.3.3 Fuentes

La presente investigación se efectuó mediante la recopilación de información de fuentes bibliográficas provenientes de los siguientes lugares:

3.3.4 Primarias

Las fuentes primarias se obtuvieron de las entrevistas y encuestas.

3.3.5 Secundarias:

Se obtuvieron de la revisión de artículos científicos, monografías, libros, resúmenes, colecciones, documentales e internet.

3.4. Técnicas

3.4.1. Observación

Se acudió al lugar de los hechos, en este caso a la Súper Tienda Quevedo, y permitió observar a fondo todos los pormenores que existen en la empresa.

3.4.2. Entrevista.

Se lo realizó de forma directa con el Sr. Marcelo Caicedo, Gerente propietario de la Súper Tienda Quevedo, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

3.4.3. Encuesta.

Se realizó utilizando un cuestionario con un conjunto de preguntas que se prepararon para la evaluación de gestión del talento humano de la Empresa Súper Tienda Quevedo, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos. Año 2014, tanto a los empleados como a algunos de sus clientes, con el propósito de obtener información eficaz y oportuna.

3.5. Población y muestra

3.5.1 Población o Universo

En este estudio se utilizó la población laboral que permitió diagnosticar de una forma general los involucrados en la Empresa Súper Tienda Quevedo que se ilustra en el Cuadro 1, para una mejor comprensión:

Cuadro nº 1. Población de la empresa Súper Tienda Quevedo

PERSONAL	ENCUESTAS	ENTREVISTA
Gerente		1
Área administrativa		1
Empleados	40	
TOTAL	40	2

Elaboración: Luisa Bravo Tobar

En la presente investigación se considera como muestra al grupo de personas que prestan los servicios de atención en la Empresa Súper Tienda Quevedo, por no cumplir con los estratos poblacionales y ser una población finita de 40 personas, se realizó la encuesta a la totalidad de los empleados.

3.5. El Muestreo

En la metodología de la investigación otro punto relevante utilizado es la muestra que es una parte de la población, implica al todo y luego expresa la magnitud de las características de la cual fue obtenida. El muestreo hace posible una mejor planeación y control en el diseño de la investigación y permite desarrollar un estudio más detallado sobre la población.

3.5.1 Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se escogió este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar

3.6. Procedimiento metodológico de la investigación

Para la definición del procedimiento del trabajo de tesis se visualizó el problema de la investigación para luego definir los objetivos generales y específicos que permitieron ejecutar la investigación.

Se aplicó un cuestionario a los empleados de la Súper Tienda Quevedo, encuesta que permitirá conocer el desempeño laboral de cada uno de ellos también se realizó una entrevista al Gerente propietario de la Súper Tienda Quevedo y otra entrevista al Jefe del departamento de Talento Humano.

Posteriormente se realizó la tabulación de las encuestas, aplicando el programa Excel y las entrevistas para generar las conclusiones y recomendaciones que permitieron plantear la propuesta en base a la

evaluación de la gestión del departamento de talento humano de la Súper Tienda Quevedo.

Cumpliendo con cada uno de los objetivos específicos, analizando la incidencia del desempeño laboral y sus actividades en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

Posteriormente se propone una estructura organizacional del departamento de gestión de Talento Humano en la Empresa Súper Tienda Quevedo; y se determinó un modelo de gestión de talento humano para fortalecer el desempeño laboral en la Empresa Súper Tienda Quevedo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Encuesta realizada a los trabajadores de la Súper Tienda Quevedo

1. ¿Indique cuál es su género?

Cuadro N° 2. Género

SEXO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
MASCULINO	21	52,5%
FEMENINO	19	47,5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En este Cuadro, se refleja que 21 empleados , o sea el 52,5% de los encuestados son de género masculino y 47,5% empleados, son de género femenino. Lo que demuestra que prevalece el género masculino, con un 5% superior al género opuesto..

2. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que se realiza en la empresa Súper Tienda Quevedo?

Cuadro N° 3. Satisfacción del trabajo que realiza

OPCIONES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
NO	27	69%
SI	9	23%
TALVEZ	4	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

De acuerdo al Cuadro N° 3, se refleja que el 69% de los empleados, no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan en la empresa, mientras que la menor cantidad de los colaboradores de la Súper Tienda Quevedo, si están satisfechos; y solo el 8% de los encuestados, o sea una ínfima cantidad considera que tal vez se sienten satisfechos, lo que demuestra que ni ellos saben cómo se sienten.

3. ¿El puesto que usted desempeña está de acuerdo con su perfil?

Cuadro N° 4. Puesto desempeñado, acorde con el perfil

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	14	36%
NO	21	51%
TALVEZ	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

De acuerdo al cuadro 4, La mayoría de las personas encuestadas 51%, afirman que su puesto de trabajo no está de acuerdo a su perfil, mientras que el 36% de los empleados manifiestan que su trabajo está acorde con su perfil y solo el 13% de los empleados manifiestan que tal vez puede estar de acuerdo a su perfil

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Cuadro N° 5. Capacitación recibida

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	15	38%
NO	25	62%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el Cuadro 5, se evidencia que el 62% de los empleados no ha recibido capacitación alguna, mientras que un 15% afirma haberlas recibido.

5. ¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza el departamento de talento humano?

Cuadro N° 6. Trabajo realizado por el departamento de talento humano

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	10	26%
NUNCA	8	18%
A VECES	22	56%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el cuadro N° 6, se puede evidenciar que el 56% de los empleados están inseguros del trabajo que realiza el departamento de talento humano, mientras que un 18% de los colaboradores de dicha empresa no están de acuerdo y el 26% confirman estarlo.

6. ¿Los empleados se encuentran debidamente motivados y remunerados?

Cuadro N° 7. Remuneración y motivación

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	6	15%
NO	14	36%
SOLO ALGUNOS	20	49%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el Cuadro 7, se puede constatar que el 15% de los empleados afirman estar debidamente motivados y remunerados, pero el 36% de ellos manifestaron no sentirse bien remunerados ni motivados y el 49% se sienten inseguros del sueldo que perciben.

7. ¿La comunicación entre empleados es positiva?

Cuadro N° 8. Comunicación entre empleados

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	18%
NUNCA	9	21%
A VECES	24	61%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el Cuadro 8, se puede ver que la comunicación entre empleados no es muy buena, según la mayoría de los encuestados, pero un 21% considera que nunca y un 18% de los encuestados manifiesta que siempre existe comunicación entre compañeros.

8. ¿Recibe incentivo por realizar bien su trabajo?

Cuadro N° 9. Incentivos

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	11%
NUNCA	20	47%
A VECES	16	42%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el cuadro N° 9. Evidentemente se puede constatar que menos del 50% de los empleados, solo a veces reciben incentivo por realizar

bien su trabajo, de la misma manera un 42% considera que nunca reciben incentivos y el 11% dice que siempre reciben incentivos.

9. ¿La empresa demuestra interés por mi desarrollo personal?

Cuadro N° 10. Desarrollo personal

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	21%
NO	15	36%
SOLO ALGUNOS	9	22%
A VECES	8	21%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

De acuerdo al Cuadro 10, el 36% cree que la empresa Súper Tienda Quevedo, no demuestra interés por el desarrollo personal de ellos, el 22% dice que sólo algunos le demuestran interés y el 21% considera que sí demuestran interés, y de igual manera otro 21% considera que solo algunas veces demuestran interés por su desarrollo personal.

10. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Cuadro N° 11. Cargas de trabajo

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	6	15%
NO	19	49%
SOLO ALGUNOS	10	26%
A VECES	5	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el Cuadro 11, se puede verificar que solo 15% de las personas encuestadas concuerdan, que las cargas de trabajo están bien repartidas y que 19 personas equivalente al 49% no están conformes, mientras que el 26% del personal encuestado más el 10% que creen que las cargas están bien repartidas.

11. ¿Cree usted que el jefe de talento humano realiza su trabajo con eficiencia?

Cuadro N° 12. Eficiencia en trabajo de talento humano

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	16	41%
NO	24	59%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

En el Cuadro12, se refleja que el jefe de talento humano no está realizando eficientemente su trabajo, ya que la mayoría de los empleados encuestados coincidieron en un 59% que no lo está haciendo y el 41% cree que si lo está haciendo bien..

12. ¿Las condiciones en el área de su trabajo son seguras?

Cuadro N° 13. Seguridad, área de trabajo

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	17	44%
NO	23	56%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

De acuerdo al Cuadro N° 13, se evidencia que de 40 personas encuestadas el 56% manifiestan que las condiciones en el área de su trabajo no son seguras y el 44% creen que si son seguras.

13. ¿El área de talento humano se preocupa, el por qué los empleados no rinden con eficiencia en las labores encomendada?

Cuadro N° 14. Preocupación, por eficiencia en el trabajo

OPCIONES	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	21%
NUNCA	5	10%
A VECES	27	69%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal que labora en Súper Tienda Quevedo.

Elaborado por: Luisa Bartola Bravo Tobar

Evidentemente en el Cuadro 14, se puede constatar que el 69% de los encuestados considera que el área de talento humano solo a veces se preocupa por el rendimiento laboral de los empleados, el 21% dice que si se preocupan y el 10% cree que nunca se han preocupado por el rendimiento laboral de ellos.

4.1.2. Entrevista realizada al Gerente Propietario de la Súper Tienda Quevedo

1. ¿En qué cree usted que lo ha beneficiado el departamento de talento humano en su empresa?

Me ha beneficiado por que permite evaluar al personal que se desempeña en la empresa y al mismo tiempo seleccionarlos

2. ¿Quién selecciona al personal de servicio de la empresa?

El personal de servicio lo seleccionamos los ejecutivos de la empresa

3. ¿De qué forma ayuda el departamento de recursos humanos a mejorar el desempeño laboral de la empresa?

Es fundamental el desempeño del personal que está laborando, porque de esta manera nos permite dar un servicio ágil y eficaz a nuestros clientes.

4. ¿Cómo se encuentra organizada la empresa Súper Tiendas Quevedo?

Se encuentra organizada por el departamento ejecutivo, departamento de supervisión y departamento de talento humano.

5. ¿Apoya la gestión que realiza el jefe de Talento Humano?

Claro, apoyo porque está aportando con un mejor servicio

6. ¿El departamento de Talento Humano realiza evaluaciones a su personal de servicio?

Si se está realizando evaluaciones especialmente en el ingreso de los empleados a la empresa

7. ¿Sus colaboradores han recibido charlas de motivación y liderazgo?

Sí, ellos reciben charlas anualmente

8. ¿Cree usted que los empleados deben de recibir capacitaciones con frecuencia?

Sí, es necesario para su motivación y actualización

9. ¿Considera que los empleados aportan con ideas innovadoras para dar solución a los inconvenientes?

No en su totalidad, pero si tienen ideas innovadoras para la empresa

10. ¿Qué métodos utiliza la empresa para mejorar la comunicación entre los trabajadores?

El método que más se utiliza en la empresa es la orientación sobre el punto de mercadería

11. ¿Su empresa monitorea el desempeño laboral de los empleados?

Si, por medio de un sistema de cámaras de circuito cerrado.

12. ¿Existe unificación entre los directivos de la empresa y los empleados?

Sí, porque tenemos empleados con más de diez años.

13. ¿Alguna vez ha realizado un día de integración familiar con el personal que labora en su empresa?

Sí, lo realizamos hasta dos veces al año, incluyendo el traslado del personal

4.1.3. Entrevista realizada al Jefe del Área de Talento Humano de la empresa Súper Tiendas Quevedo

- 1. ¿Qué porcentaje de sus empleados están totalmente comprometidos y están “haciendo su mejor trabajo” en todo momento?**

No siempre todos los empleados se comprometen, pero al menos un 40% sí, están comprometidos en realizar bien su trabajo.

- 2. ¿De qué forma está organizado el departamento de talento humano?**

Actualmente solo yo, pero se tiene pensado por parte del dueño implementar más personal.

- 3. ¿De qué forma incide el desempeño laboral en la permanencia de los trabajadores de la empresa?**

Incide con la satisfacción de los empleados, ya que ellos mismos logran con su perseverancia y constancia permanecer en la empresa.

- 4. ¿Cómo evalúa el departamento de talento humano el desempeño de la empresa?**

Por medio de monitoreo constante y luego con pruebas que se les realice a cada uno de ellos para ver su desempeño laboral.

5. ¿Considera usted que el departamento de talento humano tiene incidencia en el desempeño laboral de la empresa?

Si por supuesto este departamento juega un roll muy importante en el desempeño de los empleados

6. ¿La empresa le brinda la apertura necesaria para tomar decisiones con respecto a los correctivos de sus empleados?

En muchas ocasiones si en otros no, ya que es una empresa familiar

7. ¿El departamento de talento humano cuenta con un manual de funciones?

Realmente no pues no se la ha elaborado

8. ¿El mal clima laboral le genera desordenes dentro de la empresa?

Por supuesto que sí, trae complicaciones entre compañeros y es perjudicial para la empresa.

9. ¿Considera necesario las capacitaciones al personal que labora en la empresa?

Si es una manera de innovar conocimientos y ponerlos en práctica.

10. ¿Con que frecuencia evalúa al personal de servicio?

Cada seis meses y en muchas ocasiones cada año.

11. ¿De qué manera incentivan a sus mejores empleados?

A fin de año se les reconoce con la entrega de electrodomésticos y hacienden de categoría.

4.1.4. Análisis de las entrevistas

Al analizar el trabajo que desempeña el departamento de talento humano de la Súper Tienda Quevedo, podemos constatar que es una empresa establecida, realiza una gestión de apoyo aportando al servicio, demostrando interés por el desarrollo personal, este departamento juega un rol muy importante en el desempeño de los colaboradores, el personal ejecutivo es el encargado de la selección de los empleados, donde se evalúa el desempeño y luego se procede a la selección, inmediatamente estos reciben charlas de motivación y liderazgo, evaluaciones anualmente y en especial al ingreso de los empleados a la empresa, capacitaciones con el fin de innovar los conocimientos y que éstos sean puestos en práctica, uno de los métodos situados es la orientación sobre el punto de mercadería. El desempeño laboral es evaluado por medio de monitoreo con un sistema de circuito cerrado y pruebas a cada uno de ellos. Es fundamental el buen desempeño porque de esta manera permite brindar un servicio de calidez a todos sus clientes, obteniendo la satisfacción para lograr su permanencia dentro de este grupo de trabajo, que a su vez es recompensado por su dedicación y esfuerzo con integraciones familiares dos veces por año. Por esta razón ésta empresa utiliza estos tipos de aplicativos para poder cumplir con los estándares de calidad requeridos.

A pesar, de las respuestas dadas por las personas entrevistadas en la que manifiestan que la empresa Súper Tienda Quevedo, funciona a cabalidad en lo que respecta al desempeño laboral, reciben charlas de motivación, incentivan a los colaboradores dándole presentes y electrodomésticos en fin de año, evaluando el personal cada 6 meses y en otras ocasiones anualmente, pero algunas de las respuesta de los encuestados dice lo

contrario y más aún consideran que la empresa demuestra poco interés por el desarrollo personal de sus colaboradores y que pocas veces han recibido incentivos por realizar bien su trabajo; además, la mayoría de ellos tampoco han recibido capacitación alguna; por lo que el puesto que desempeñan no está de acuerdo a su perfil y por lo tanto están inseguros en su área de trabajo.

4.2. Discusión

La mayoría del personal encuestado de la Súper Tienda, no se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando, por lo que se demuestra que laboralmente se encuentran inseguros en su trabajo, sin embargo, la gran mayoría de los colaboradores manifiestan que nunca reciben incentivos, un número considerado dice que a veces se sienten incentivado por realizar bien su trabajo, apenas una mínima cantidad manifiesta que siempre, esto se contradice con lo expresa **Braulio et al., (2006)** que la Compensación de los trabajadores, se da por los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas que incluyen recompensas, remuneración beneficios, y servicios sociales, lo que no se refleja en la Súper Tienda Quevedo.

En cuanto a las condiciones en el área de su trabajo de 40 personas encuestadas, 22 de ellas manifiestan que las condiciones en el área de su trabajo no son seguras; pero al contrastar con la respuesta del gerente propietario manifiesta que la empresa proporciona estabilidad laboral a su personal, ya que en la entrevista realizada se evidenció que existen empleados con más de diez años de servicio, también se evalúa al personal cada seis meses y en muchas ocasiones se lo realiza cada año, para así lograr alcanzar decisiones acertadas que permitan el cumplimiento de los objetivos y cumplir las metas propuestas por la empresa. Como manifiesta **Braulio et al., (2006)** que los procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las

personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, **seguridad** y calidad de vida, y mantenimiento de las relaciones sindicales.

Al confrontarlo con la respuesta dada por el gerente propietario de esta empresa que considera que para incentivar a que sus empleados brinden un buen servicio, cada año se elige al mejor empleado dándole a este asensos de categoría y la entrega de electrodomésticos, como obsequio por su buen desempeño laboral, lo que coincide con **Chiavenato (2010)** que determina que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas demostradas en la **evaluación** del desempeño como la valoración objetiva que se da al calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto de trabajo en un periodo determinado. Constituye el proceso por el cual se estimula el rendimiento del empleado; por lo tanto se cumple la hipótesis planteada: “La evaluación de la gestión de Talento Humano incide favorablemente en el desempeño laboral y sus actividades de trabajo en la Empresa Súper Tienda Quevedo”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La Súper Tienda Quevedo es una empresa que ofrece productos de primera necesidad a la comunidad quevedeña, pero sin embargo sus empleados no están conformes y se encuentran inseguros en su lugar de trabajo.

El área de talento humano se preocupa muy poco por el rendimiento laboral de los empleados y no está realizando eficientemente su trabajo.

La comunicación entre los empleados no es muy buena y por lo tanto el clima organizacional genera malestar y desorden en los colaboradores de las Súper Tienda Quevedo

Las Súper Tienda Quevedo no cuentan con un modelo de gestión de Talento Humano que permita a los empleados desenvolverse correctamente en sus labores cotidianas.

5.2. Recomendaciones

Es necesario que en las Súper Tienda Quevedo, el jefe de talento humano genere un clima de seguridad y conformidad a los empleados, preocupándose más por ellos.

El área de talento humano debe preocuparse por el rendimiento laboral de los empleados y que ellos aporten con ideas innovadoras que sirvan como

soluciones a los conflictos e inconvenientes que pudieran suscitarse en el diario vivir de la empresa.

Es necesario que exista una buena comunicación entre los empleados y jefes, para mejorar el servicio de atención a los clientes de las Súper Tiendas Quevedo

Las Súper Tienda Quevedo deben contar con un modelo de gestión que permita a los empleados desenvolverse correctamente en sus labores cotidianas y desempeñarse eficientemente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título de la Propuesta

Modelo de Gestión de Talento Humano para fortalecer el desempeño laboral en la Súper tienda Quevedo, provincia de Los Ríos.

6.1.2. Empresa ejecutora

Súper Tienda Quevedo

6.1.3. Beneficiarios

Gerente propietario y sus colaboradores de la empresa Súper Tienda Quevedo.

6.1.4. Ubicación

Se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, la Súper Tienda Quevedo tiene actualmente dos locales, la principal ubicada en calle June Guzmán entre sexta y séptima y la sucursal se encuentra en la calle décima segunda entre siete de Octubre y avenida June Guzmán.

6.1.5. Responsable

La investigadora y el Gerente Propietario de la empresa Súper Tienda Quevedo.

6.2. Análisis situacional

6.2.1. Antecedentes

La Súper Tienda Quevedo, inicio sus labores en el año 1967 en el mercado #2 en el coliseo Ciudad de Quevedo, donde laboro por 33 años , esta tienda era netamente familiar poco a poco fue creciendo y posteriormente vieron la necesidad de trasladarse a un lugar más amplio. En el año 2000, arrendaron un local en la calle June Guzmán entre Sexta y Séptima local que le dieron por nombre Súper Tienda Quevedo, en esta tienda iniciaron con 24 empleados para laborar 3 cajeros y el resto entre percheros y personal que atendía al público; todos bajo la vigilancia del gerente propietario, local que posteriormente lo compró.

En el año 2014, en el mes de noviembre, viendo la necesidad de crecer y aprovechar la venta del local del Comisariato Fenix, crearon una sucursal en la calle decima segunda entre 7 de octubre y June Guzmán, actualmente cuentan con 43 empleados, al servicio de la comunidad, trabajando con honestidad, seriedad, responsabilidad, respeto al cliente. Y creando nuevas plazas de trabajo para contribuir al desarrollo del Cantón Quevedo; ya que, es una empresa que se encarga de la distribución de alimentos de consumo masivo, y, se puede evidenciar que la misma posee la necesidad de evaluar y analizar la gestión que desempeña el departamento de Talento Humano en cuanto a su incidencia en el desempeño laboral. Tomando en cuenta que el mal manejo de este departamento está generando desorden en el desarrollo de las actividades cotidianas, es por ésta razón que la empresa necesita de una reestructuración en la gestión que cumple dicho departamento, para así poder determinar un modelo de servicio y fortalecer la práctica laboral de la

misma. Logrando obtener progresos que atraigan y motiven el mejoramiento del ambiente de trabajo, creando seguridad en cada uno de sus colaboradores ya que serviría de ventaja para el desarrollo y éxito de la empresa.

6.2.2. Introducción

La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección, teniendo como objetivo obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para fortalecer el desempeño laboral y ser competitivos.

La gestión del talento humano en todo ámbito público o privado, se centra en la administración de personal, y poco se ha avanzado en la gestión estratégica del área específica y su aporte al logro de los objetivos empresariales.

Esta nueva visión de la gestión del talento humano más eficiente y efectivo, ha demostrado que no es suficiente con invertir en tecnología, los procesos y las organizaciones, sino que, es necesario invertir en las personas.

En este contexto se realizó un estudio que involucró al gerente propietario y sus colaboradores para determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral en las Súper Tienda Quevedo.

En base a los resultados obtenidos se determinó que es necesaria la aplicación de un Modelo de Gestión de Talento Humano, que contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano, constituyéndose en una herramienta que guiará la aplicación de los lineamientos adecuados que permitirán establecer mecanismos que contribuyan a mejorar los procesos cotidianos laborales

para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de las súper tienda Quevedo.

6.3. Presentación

A continuación se presenta el Modelo de Gestión de Talento Humano que debe aplicarse en las Súper Tienda Quevedo, provincia de Los Ríos, con el objetivo de fortalecer el desempeño laboral de los empleados y colaboradores

6 .4.Justificación

Un Modelo de Gestión de Talento Humano en la Súper Tienda Quevedo, provincia de Los Ríos se justifica su desarrollo, por cuanto se cuenta con el apoyo incondicional de su gerente propietario, señor Marcelo Caicedo, el mismo que beneficiaría a todos sus colaboradores y a los clientes potenciales de las tiendas.

Es muy importante para la Súper Tienda Quevedo, tomar decisiones que resguarden y apoyen con plenitud el buen desenvolvimiento de la misma durante toda su trayectoria, pues de esta manera se logrará ser eficiente y productivo.

6.5. Misión y Visión

6.5.1. Misión de las Súper Tiendas Quevedo

La Súper Tienda Quevedo, brinda bienestar a todos los hogares del cantón Quevedo con los productos de primera calidad y a menor precio, creando oportunidades de trabajo y contribuyendo al desarrollo de la ciudad con honestidad, responsabilidad, seriedad y sobre todo el respeto al cliente.

6.5.2. Visión de las Súper Tiendas Quevedo

La Súper Tienda Quevedo, Será una Empresa reconocida, posicionada y distinguida en el sector comercial, con la oferta de una diversidad y la mayor gama de productos en el mercado competitivo, siendo la primera opción de compra para la comunidad con precios justos para lograr satisfacer las necesidades de los consumidores a nivel de Quevedo y todas sus parroquias

6.6. Objetivos

6.6.1. General

Fortalecer el desempeño laboral a través de la aplicación de un Modelo de Gestión de Talento Humano en las Súper tiendas Quevedo, provincia de Los Ríos.

6.6.2. Específicos

Orientar la aplicación de los subsistemas de planeación del talento humano, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño mediante el uso del modelo de gestión de la unidad del talento Humano.

Proporcionar estrategias de fortalecimiento empresarial a través de la técnica del análisis FODA.

Aplicar el Modelo de gestión de Talento Humano en las Súper Tienda Quevedo

6.7. Alcance

Con el diseño de un Modelo de gestión de Talento Humano para fortalecer el desempeño laboral en la Súper Tienda Quevedo, provincia de Los Ríos, busca direccionar las estrategias y actividades hacia un mismo fin, es decir lograr optimizar los procesos que se desarrollen en la empresa; además pretende lograr que el trabajo sea más eficiente, competente, ágil y puntual.

6.8. Impacto

El Modelo de gestión de Talento Humano para fortalecer el desempeño laboral en la Súper Tiendas Quevedo, tiene su importancia y relevancia en el cumplimiento de los procesos para el desempeño exitoso de cada uno de los empleados ya que contribuye al mejoramiento y calidad de vida de la comunidad porque es especializada en vender productos de consumo masivo de buena calidad.

6.9. Desarrollo de la Propuesta

6.9.1. Gestión de Talento Humano

La gestión de Talento Humano, es un área muy sensible que predomina en las empresas; pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características ambientales y la tecnología utilizada, los procesos internos, y otras infinidades importantes. Esto se refiere a las personas que componen una organización, cuando los gerentes realizan actividades de recursos humanos como parte de sus responsabilidades y tareas, busca facilitar las aportaciones que las personas efectúan, con la finalidad de alcanzar un objetivo común.

6.9.2. Modelo de Gestión del Talento Humano.

La moderna gestión del talento humano implica varias actividades como : descripción y análisis de cargo, planeación del recurso humano, reclutamiento, selección, orientación , motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, seguridad, salud y bienestar, entre otros.

Para un mejor estudio del modelo de gestión se lo ha subdividido en seis procesos específicos

- a) Admisión de personas
- b) Aplicación de personas
- c) Compensación de las personas
- d) Desarrollo de las personas
- e) Mantenimiento de las personas
- f) Monitoreo de personas

6.9.3. Admisión de personas.

admisión de personas actúa como una especie de filtros en el cual las empresas eligen a los candidatos capaces de adaptar fácilmente sus características personales a las características de la empresa; ya que para el cumplimiento de sus actividades necesita contratar personal eficiente y eficaz, con el fin de que realicen sus tareas encomendadas de manera correcta, y comprende: reclutamiento de personas, selección de personas, entrevista de selección, pruebas de conocimiento de capacidades, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

6.9.4. Aplicación de personas.

Este proceso permite delegar cargos asumiendo el cumplimiento de cada actividad que se haya designado a un miembro de la empresa, y comprende: diseño de cargos y evaluación de desempeño.

6.9.5. Compensación de personas.

De acuerdo al desenvolvimiento de cada individuo envase a su esfuerzo laboral, las empresas deben considerar la importancia de recompensar al personal, ya sea económicamente o con entrega de presentes, con el fin de que las personas se sientan motivadas en la empresa, como: remuneración, incentivos, beneficios y servicios.

6.9.6. Desarrollo de personas.

Las personas constituyen el principal activo de la empresa por esta razón nace la necesidad que reciban una capacitación adecuada, con el fin de que realicen sus actividades de manera eficiente, así como: entrenamiento, programas de cambio, (cultura organizacional cambio organizacional), comunicación (verbal y no verbal).

6.9.7. Mantenimiento de personas.

El éxito de la gestión de personas, está en la aplicación adecuada de los recursos humanos, es decir captar el personal idóneo, mantenerlo satisfecho con lo que hace, motivado y asegurado, encaminado a la consecución de los objetivos de la empresa, bajo los siguientes parámetros: disciplina, administración de conflictos, higiene, seguridad y calidad de vida.

6.9.8. Monitoreo de personas.

Monitorear es crear una autonomía del individuo, en donde la empresa crea el ambiente de confianza para que sus colaboradores desarrollen su libertad y creatividad, bajo una disciplina y responsabilidad otorgada por el representante de la empresa bajo el logro de los objetivos misión y visión empresarial: base de datos, sistema de información gerencial.

6.9.9. Modelo de gestión de la calidad de servicio.

Para aumentar y mejorar la calidad de los servicios y la percepción de los clientes se requiere de estrategias ligadas a las características de los mismos:

- **Hacer tangible lo intangible.**

El cliente busca que se demuestre la calidad del servicio; por esta razón la Súper Tienda Quevedo, amplió su local adecuadamente, presentando pruebas tangibles y garantía del servicio.

- **Hacer marketing interno para reducir la inseparabilidad.**

La orientación administrativa hace que todos los miembros de la Súper Tienda Quevedo, estén conscientes de que la calidad de su trabajo es indispensable para el éxito de la empresa.

- **Hacer marketing interno-externo para los clientes.**

Los clientes son parte de la calidad del servicio, por lo que es importante que la empresa tenga cuidado especial con sus clientes actuales y en la selección de los clientes potenciales.

6.9.10. Factores de determinan la calidad del servicio.

En la mayoría de servicios, los consumidores utilizan factores para evaluar la calidad de los mismos, factores determinantes para tomar Una acertada decisión.

La accesibilidad: El servicio es fácil de tener en lugares accesibles sin retardo en colas y en horas convenientes.

La comunicación: El servicio es descrito de manera precisa y en término fácil de comprender por el consumidor.

La capacidad del personal: El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios.

La cortesía y amabilidad: El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.

La credibilidad: La Súper Tienda Quevedo y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a sus clientes.

La capacidad de reacción: El personal reacciona rápidamente y con imaginación a los pedidos de los clientes.

La facilidad de compra: Accesibilidad y rapidez en la atención del requerimiento del consumidor.

6.10. Modelo de Gestión del Talento Humano para la Súper Tienda Quevedo

DATOS PERSONALES

1. Apellidos:		2. Nombres:		
3. Número de cedula:		4. Nacionalidad:		
5. sexo:		6. Tipo de sangre:		7. edad:
8. Lugar y fecha de nacimiento:				9. Libreta Militar:
10. Estado civil:		11. N° de cargas familiares:		
12. Dirección:				
13. N° de teléfono:		14. Correo electrónico		
Cónyuge - compañero (a)				
15. Apellidos:		16. Nombres:		17. N° de hijos:
Datos de hijos				
Nombres		Fecha de nacimiento		Estudia

REFERENCIAS

Referencias Laborales				
	Nombre de la referencia	Ocupación	Teléf. Móvil	relación
Empresa				
Referencias Personales				
Natural	Nombre de la referencia	Ocupación	Teléf. Móvil	relación

EDUCACIÓN

Nivel de instrucción	☐ Bachiller ☐ Tecnólogo profesional 3er.Nivel ☐ Egresado ☐ 4to. Nivel			
NIVELES	INSTITUCIÓN		UBICACIÓN	FECHA DE INSTRUCCIÓN
PRIMARIA				
SECUNDARIA				
TÍTULOS OBTENIDOS				
NIVELES	INSTITUCIÓN		UBICACIÓN	FECHA DE INSTRUCCIÓN
BACHILLER				
SUPERIOR				
ESTUDIOS ACTUALES				
ESPECIALIDAD	INSTITUCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO	AÑO
En caso de ser estudiante universitario, indique el semestre que cursa actualmente			Fecha de Graduación	
Título Profesional (formación pregrado)				
Universidad:		País:	Fecha de Graduación:	
Formación o Título de 4to nivel: doctorado, maestría, especialización, diplomado			En curso semestre modulo:	
			Egresado:	
			Graduado con Título:	
Universidad:		País:	Fecha de Graduación:	
Otros: (estudios, certificaciones, etc.)				

SALUD

SUFRE O HA SUFRIDO UNA ENFERMEDAD COMO:				
EPILEPSIA ()	DIABETES ()	INFARTOS ()	DIGESTIVOS ()	PSICOSIS ()
HIPERTENSIÓN ()	CANCER ()	VENÉREAS ()	NERVIOSAS ()	OTRAS ()
ACCIDENTES DE TRABAJO:				
HÁBITOS:	TABACO ()	ALCOHOL ()	DROGAS ()	DEPORTES ()
SE CONSIDERA ACTUALMENTE EN BUEN ESTADO DE SALUD				SI () NO ()
HA SIDO INTERVENIDO QUIRURJICAMENTE DE QUE:			SI () NO ()	
EN LA ACTUALIDAD, SE ESTA TRATANDO DE ALGUNA ENFERMEDAD				SI () NO ()
(%)				
INDIQUE LA CAPACIDAD DE LOS SENTIDOS EN PORCENTAJES	CAPACIDAD VISUAL PORCENTAJE	OJO DERECHO		
		OJO IZQUIERDO		
	CAPACIDAD AUDITIVA PORCENTAJE	OIDO DERECHO		
		OIDO IZQUIERDO		

Elaborado por: Luisa Bravo Tobar

CAPITULO VII
COSTO Y FINANCIAMIENTO

7.1. Costo y Financiamiento

El presente proyecto será auto financiado por la señora Luisa Bravo Tovar egresada de la carrera de ingeniería en Administración de Recursos humanos de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

7.1.1. Presupuesto de la investigación

Cuadro N° 15 de presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Equipos utilizar en la investigación			
Computadora	1	\$ 700,00	\$ 700,00
Cartuchos Tinta HP Láser Jet P2035	2	\$ 30,00	\$ 60,00
Cartuchos Tinta HP Láser Jet P2035 Color	1	\$ 34,00	\$ 34,00
Flash memory	1	\$ 21,00	\$ 21,00
Materiales			
Resma de Papel A4	3	\$ 5,00	\$ 15,00
Fotos copia para la encuesta	1200	\$ 0,02	\$ 24,00
Carpetas	2	\$ 0,50	\$ 1,00
C.D R W	7	\$ 1,50	\$ 10,50
Anillados	4	\$ 2,00	\$ 8,00
Empastado	3	\$ 15,00	\$ 45,00
Asesoría			
Internet (Horas)	60	\$ 1,00	\$ 60,00
Movilización	20	\$ 3,50	\$ 70,00
Honorarios Profesionales	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
SUBTOTAL			\$2.548,50
Imprevisto 8%	1	102.52	203,88
TOTAL		\$ 2.117,64	\$ 2.752,38

Elaboración: Luisa Bravo Tobar

CAPÍTULO VIII

BIBLIOGRAFÍA

8.1. Bibliografía.

- Alonso, B. L. (2003). «*Los sistemas de venta*». *Animación del punto de venta*. Madrid: Editorial Editex, S.A.
- Amador, J. P. (2003). *Proceso Administrativo*.
- Arias, G. F. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Trillas. México 1979. México: Trillas.
- Braulio, et al. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y control*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cevallos, P. (16 de Noviembre de 2013). Tesis. Santa Elena, Santa Elena, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). En *ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS* (5ta ed., pág. 699). Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de los Recursos Humanos*. Santafé de Bogota: McGraw-Hill.
- Código de Trabajo. (20 de Octubre de 2008). <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>. Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Constitución del Ecuador. (2008). http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolillo.pdf. Recuperado el 16 de febrero de 2015, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolillo.pdf.
- Fernández, M. (2003). *Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección*. Díaz de Santos.
- Franklin, E. (2004). *Organización de empresas* (2da ed.). México: McGraw Hill.

- James, et al. (2002). *Administración* (sexta ed.). stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert Jr.
- Juran y Tryna . (2005). *Análisis y planeación de la calidad*. Mc Graw Hill.
- Ley Orgánica del Servicio Público, L. (6 de Octubre de 2010). <http://www.trabajo.gob.ec/organigrama-del-ministerio-de-relaciones-laborales/>. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/organigrama-del-ministerio-de-relaciones-laborales/>:
<http://www.trabajo.gob.ec/organigrama-del-ministerio-de-relaciones-laborales/>
- Mathis, R. (2003). *Fundamentos de Administración de Recursos Humanos. Perspectivas esenciales*. México: International Thompson.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional* (10° ed.). México: prentice Hall.
- Robbins, S., & Coutler, M. (2000). *Administración*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coutler, M. (2000). *Administración*. Mexico D.F: Prentice Hall.
- WERTHER, William. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- William y Keith. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (5ta ed.). (D. B. Jr, Trad.) México.

CAPÍTULO IX

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta

La persona encuestada dígnese leer cada una de las preguntas que se detallan a continuación, conforme este seguro de lo que se consulta, señale o marque con una x el casillero de las respuesta que crea conveniente.

1. ¿Indique cuál es su género?

Masculino ()

Femenino ()

2. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que se realizara en la empresa Súper Tiendas Quevedo?

Si () No () Tal vez ()

3. ¿El puesto que usted desempeña está de acuerdo con su perfil?

Si () No () Tal vez ()

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Si () No ()

5. ¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza el departamento de talento humano?

Si () A veces () Nunca ()

6. ¿Los empleados se encuentran debidamente motivados y remunerados?

Si () No () Solo algunos ()

7. ¿La comunicación entre empleados es positiva?

Siempre () Nunca () A veces ()

8. ¿Recibo incentivo por realizar bien mi trabajo?

Siempre () Nunca () A veces ()

9. ¿La empresa demuestra interés por mi desarrollo personal?

Si () No () Solo algunos () A veces ()

10. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Si () No () Solo algunos () A veces ()

11. ¿cree usted que el jefe de talento humano realiza su trabajo con eficiencia?

Si () No ()

12. ¿las condiciones en el área de su trabajo son seguras?

Si () No ()

13. ¿El área de talento humano se preocupa, el por qué los empleados no rinden con eficiencia en las labores encomendada?

Si () NO () A VECES ()

Anexo 2. Formato de entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA

SÚPER TIENDA QUEVEDO

1. ¿En qué cree usted que lo ha beneficiado el departamento de talento humano en su empresa?

.....
.....

2. ¿Quién selecciona al personal de servicio de la empresa?

.....
.....

3. ¿De qué forma ayuda el departamento de recursos humanos a mejorar el desempeño laboral de la empresa?

.....
.....

4. ¿Cómo se encuentra organizada la empresa Súper Tiendas Quevedo?

.....
.....

5. ¿Apoya la gestión que realiza el jefe de Talento Humano?

.....
.....

6. ¿El departamento de Talento Humano realiza evaluaciones a su personal de servicio?

.....
.....

7. ¿Sus colaboradores han recibido charlas de motivación y liderazgo?

.....
.....

¿Cree usted que los empleados deben de recibir capacitaciones con frecuencia?

.....
.....

9. ¿Considera que los empleados aportan con ideas innovadoras para dar solución a los inconvenientes?

.....
.....

10. ¿Qué métodos utiliza la empresa para mejorar la comunicación entre los trabajadores?

.....
.....

11. ¿Su empresa monitorea el desempeño laboral de los empleados?

.....
.....

12. ¿Existe unificación entre los directivos de la empresa y los empleados?

.....
.....

13. ¿Alguna vez ha realizado un día de integración familiar con el personal que labora en su empresa?

.....
.....

Anexo 3.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL AREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SUPER TIENDA QUEVEDO

1. ¿Qué porcentaje de sus empleados están totalmente comprometidos y están “haciendo su mejor trabajo” en todo momento?

.....
.....

2. ¿De qué forma está organizado el departamento de talento humano?

.....
.....

3. ¿De qué forma incide el desempeño laboral en la permanencia de los trabajadores de la empresa?

.....
.....

4. ¿Cómo evalúa el departamento de talento humano el desempeño de la empresa?

.....
.....

5. ¿Considera usted que el departamento de talento humano tiene incidencia en el desempeño laboral de la empresa?

.....
.....

6. ¿La empresa le brinda la apertura necesaria para tomar decisiones con respecto a los correctivos de sus empleados?

.....
.....

7. ¿El departamento de talento humano cuenta con un manual de funciones?

.....
.....

8. ¿El mal clima laboral le genera desordenes dentro de la empresa?

.....
.....

9. ¿Considera necesario las capacitaciones al personal que labora en la empresa?

.....
.....

10. ¿con que frecuencia evalúa al personal de servicio?

.....
.....

11. ¿De qué manera incentivan a sus mejores empleados?

.....
.....

Anexo 4. Fotografías



Fotografía N° 1. Fachada de la Súper Tienda Quevedo, ubicada en la calle 12°, entre Siete de Octubre y June Guzmán



Fotografía N° 2. Entrevista al Gerente propietario de la Súper Tienda Quevedo, Sr. Marcelo Caicedo



Fotografía N° 3. Entrevista al Jefe de Talento Humano de la Súper Tienda Quevedo, Sr. Carlos Alfredo García Orellana.



Fotografía N° 4. Encuesta a empleada de la Súper Tienda Quevedo.



Fotografía N° 5. Encuesta a los bodegueros de la Súper Tienda Quevedo.



Fotografía N° 6. Encuesta a un perchero de la Súper Tienda Quevedo.



Fotografía N° 7. Momentos en que el Gerente propietario comentaba la Reseña Histórica de la Súper Tienda Quevedo, y además su Misión y Visión

Anexo 5. Cronograma de actividades

	ACTIVIDADES	Mes / semanas 2015															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de anteproyecto	X															
2	Presentación del anteproyecto para su revisión		X														
3	Correcciones del anteproyecto			X													
4	Presentación de anteproyecto corregido a la comisión de tesis				X												
5	Aprobación del anteproyecto					X											
6	Elaboración de proyecto de tesis						X										
7	Presentación y aprobación del proyecto de tesis							X									
8	Inicio de investigación de Campo								X								
9	Tabulación de datos									X							
10	Elaboración del primer borrador de tesis												X				
11	Revisión de la tesis por miembros de tribunal													X	X		
12	Aprobación de la tesis															X	
13	Sustentación de tesis y graduación																X

Elaboración: Luisa Bravo Tobar