



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo,
periodo 2023

ESTUDIANTE:

CHRISTOPHER ALEJANDRO PIZA TIERRA

TUTOR:

Ing. MAGDALENA HUILCAPI MASACON, MAE

AÑO 2024

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
JUSTIFICACIÓN.....	11
OBJETIVOS.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
LINEAS DE INVESTIGACIÓN	13
ARTICULACIÓN DEL TEMA	14
MARCO CONCEPTUAL	15
MARCO METODOLOGICO	27
RESULTADOS	28
DISCUSION DE RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES	35
ANEXOS.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación del personal en programas de capacitación.....	28
Tabla 2. Relación capacitación y necesidades laborales.....	29
Tabla 3. Efectividad del proceso enseñanza aprendizaje de las capacitaciones.	29
Tabla 4. Entrevista al directivo de la empresa.	30

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Periodo en que se otorgan capacitaciones.....	28
Ilustración 2. Apoyo de la empresa al desarrollo profesional.	30

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento.

A mis padres, cuyo amor y sacrificio me han formado en quien soy hoy.

A los padres de mi novia, por su cariño y apoyo incondicional.

Y a ti, mi amor, por estar siempre a mi lado y compartir esta maravillosa aventura juntos.

Piza Tierra Christopher Alejandro

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por su constante bendición y guía en mi vida.

A mis padres, por su amor incondicional, su paciencia y los valores que me inculcaron.

A los padres de mi novia, por acogerme con tanto cariño en su vida.

Y a usted mi amada, por tu amor, tu apoyo y por creer en mí en cada paso del camino. Sin el apoyo de cada uno de ustedes mencionados, nada de esto sería posible.

Piza Tierra Christopher Alejandro

RESUMEN

La investigación que se basa en un estudio de caso se llevó a cabo en la empresa Disensa Distribuidora Touma de la ciudad de Babahoyo. La investigación abarca la variable gestión del talento humano, debido a que es muy importante prestar atención a los procesos que se emplean para incorporar personas a trabajar a la empresa. El objetivo de la investigación consistió en analizar la Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la ciudad de Babahoyo periodo 2023, aplicando técnicas de investigación que permitan el mejoramiento del ambiente laboral. Para cumplir con este propósito se empleó un diseño de metodología descriptivo, apoyada en el método deductivo e inductivo, se utilizó la encuesta aplicada al personal y la entrevista al gerente. Como resultado se obtuvo que existe una gestión aceptable del talento humano, donde se priorizan procesos como el reclutamiento y selección de personal, un 20% del personal no acede a capacitaciones, por lo que se recomienda que se estructure un plan integral que beneficie a todos los trabajadores. La línea de investigación fue: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, así mismo, se enmarca en la sublínea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, estando estrechamente articuladas con la investigación realizada.

Palabras claves: Gestión, Talento humano, Reclutamiento, Selección de personal, Disensa

ABSTRACT

The research based on a case study was carried out at the company Disensa Distribuidora Touma in the city of Babahoyo. The research covers the variable of human talent management, because it is very important to pay attention to the processes used to incorporate people to work for the company. The objective of the research was to analyze the Human Talent Management at Disensa Distribuidora Touma in the city of Babahoyo for the period 2023, applying research techniques that allow the improvement of the work environment. To fulfill this purpose, a descriptive methodology design was used, supported by the deductive and inductive method, the survey applied to the staff and the interview with the manager were used. As a result, it was obtained that there is an acceptable management of human talent, where processes such as recruitment and selection of personnel are prioritized, 20% of the staff does not have access to training, so it is recommended that a comprehensive plan be structured that benefits all workers. The line of research was: Financial, administrative, tax, audit and control management, and is also part of the research subline: Public and private companies and institutions, being closely linked to the research carried out.

Keywords: Management, Human talent, Recruitment, Personnel selection, Disensa

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Disensa Distribuidora Touma ubicada en la Provincia de Los Ríos en su capital Babahoyo parroquia Camilo Ponce en las calles Malecón 9 de octubre entre Mejía y Barreiro, cuenta en su paquete accionario al Ingeniero Mario Touma Bacilio, establecida con su ruc # 1290071700001, cuya actividad principal es la venta de materiales de construcción y soluciones para el hogar, en los horarios de lunes a viernes de 7:45 a 17:30 y los días sábados de 8:00 a 12:30, dicho establecimiento se encuentra en el mercado brindando un servicio esmerado y eficiente a la comunidad Babahoyense por 34 años.

En el periodo económico 2023 presentó las siguientes problemáticas:

La empresa experimentó una rotación de personal alta durante el periodo, lo que en consecuencia está afectando a la empresa en la capacidad de sus empleados al desarrollar sus actividades, por motivos de entradas y salidas de personal constantemente, esto indica que el personal no se encuentra en la capacidad de afrontar los desafíos de la empresa al no contar con el desconocimiento que tiene el personal, debido a la falta de capacitación requerida y no tener los objetivos de la empresa claros. Por lo general cuando se aplica este tipo de estrategias laborales existen bajas de productividad, puesto que en la rotación de personal hay pérdidas de tiempo y movimiento.

Adicionalmente, Disensa en el periodo 2023 presentó una alta rotación de personal, enfrentó dificultades en sus empleados como poco conocimiento en sus procesos administrativos a causa de la falta de capacitación y una carente comunicación interna directa entre la dirección y los empleados, esto ha desplegado una diversidad de problemas internos tales como la desmotivación del personal y carga laboral, demora en la tramitología de la documentación que se maneja en esta área, tan fundamental en el engranaje administrativo de la empresa.

Asimismo, debido a la comunicación deficiente entre la dirección y sus empleados que presenta la empresa, existe un bajo rendimiento general en sus actividades laborales y un desconocimiento de los objetivos y lineamientos que se tiene que cumplir, por lo tanto, los empleados no tienen la capacidad de resolver los problemas que se presentan en la empresa, desde luego que una empresa debe tener muy claro el desarrollo de sus actividades para alcanzar sus propósitos y objetivos.

En consecuencia, a la deficiente comunicación interna, la empresa presenta un inadecuado clima laboral debido a la presencia de comportamientos inadecuados e irrespetuosos de sus empleados, el exceso de carga laboral y la falta de reconocimiento son motivos por los que se han desatado una diversidad de conflictos entre compañeros, por otro lado se identifica la falta de colaboración de trabajos en equipos y la disminución del compromiso debido a los conflictos internos, desde luego el personal demuestra muchas ganas, mucho interés en cumplir sus actividades pero la falta de capacitación y conocimiento del área lo limitan mucho.

Otra problemática que presenta, a causa de que muchos de los empleados exhiben quejas sobre la forma en la cual se manejan las compensaciones y beneficios, por lo tanto se percibe una desigualdad salarial, muchos de los empleados reciben disparidades injustas en los salarios dentro de la organización lo cual ha generado actitudes de resentimiento y desmotivación, teniendo en cuenta que la desmotivación y la falta de incentivos económicos en los empleados crea un malestar, una inconformidad, ya que se sienten insatisfechas sus necesidades prioritarias.

Además, la falta de motivación entre los empleados afecta negativamente en su desempeño y en la capacidad de retener talento. Esto es consecuencia de la falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento, sin embargo, la falta de un equilibrio entre la

vida laboral y personal influye de manera negativa ya que es probable que el empleado experimente agotamiento y desmotivación. la motivación es el conjunto de factores internos y externos que incitan a una persona a actuar de determinada manera es decir la fuerza que impulsa a una persona para alcanzar su objetivo o satisfacer una necesidad.

La ausencia de liderazgo en la empresa muestra consecuencias negativas en el desempeño y la motivación de los empleados, sin embargo los líderes no se comunican claramente con sus dirigidos sobre la visión y los objetivos de la empresa, en consecuencia los empleados se muestran desorientados y desconectados de su trabajo, ya que el liderazgo es la capacidad de influir, guiar y dirigir a un grupo de personas hacia un mismo objetivo, un líder es alguien que puede inspirar, motivar y facilitar el trabajo en equipo generando confianza.

Finalmente, el incumplimiento de la disposición legal #48 de la constitución indica La falta de diversidad e inclusión dentro de la organización crea un ambiente laboral tenso debido a que el personal no siente la libertad de poder expresar una sugerencia o idea que aporte en mejoras, la necesidad de poder entregar todo su talento o nivel profesional y que no le es permitido o tomado en cuenta. En consecuencia, esto afecta a la reputación de la empresa lo que influye en la moral y la retención del personal, entendiéndose por diversidad; la diversidad cultural, diversidad de género, diversidad racial, diversidad de edad, diversidad funcional, diversidad sexual, socioeconómicas y de pensamiento.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio de caso se realizó en la empresa Disensa Distribuidora Touma en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023 por que la empresa presenta diversas problemáticas.

Este análisis permite optimizar sus problemáticas internas e identificar oportunidades de mejoras continuas y desarrollar un estudio efectivo de crecimiento en conocimiento laboral. El estudio de caso en Disensa Distribuidora Touma tiene como objetivo proporcionar información valiosa que facilite la toma de decisiones informada por parte de directivos y gerentes, mejorar la capacitación y desarrollo profesional de sus empleados y fortalecer las relaciones con proveedores y socios comerciales.

El estudio de caso en Disensa beneficiara a los directivos y gerentes, recibirán información crítica para tomar decisiones estratégicas informadas y mejorar la eficiencia operativa, los empleados se beneficiaran a través de programas de capacitación mejorados lo que fomentaran un mejor entorno laboral motivador de esta manera asegurarían las satisfacción de sus clientes a través de una buena atención desde el comienzo de la compra hasta cuando el cliente abandona el establecimiento, los clientes experimentaran una mejor calidad en los productos y servicios debido a la optimización de los procesos internos. En conclusión, el estudio de caso en Disensa Distribuidora Touma es una herramienta esencial para la mejora continua y el crecimiento sostenido de la empresa. Al proporcionar información detallada y recomendaciones prácticas, además la empresa optimizará sus operaciones, mejorará la satisfacción de sus empleados y clientes, y fortalecerá sus relaciones comerciales, asegurando su éxito a largo plazo.

Finalmente, el caso se justifica por cuanto permitirá obtener el titulo profesional como Licenciado en Comercio.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la ciudad de Babahoyo periodo 2023, aplicando técnicas de investigación que permitan el mejoramiento del ambiente laboral.

Objetivos específicos

1. Establecer el grado de eficiencia de los procesos de selección y contratación de personal, aplicando una entrevista al responsable de la gestión de talento humano para la obtención de información para el entendimiento de los procesos.
2. Determinar el nivel de efectividad de los programas de capacitación existentes, aplicando una encuesta al personal para el mejoramiento del nivel de capacitación del personal.
3. Sugerir prácticas de selección y contratación de personal que permitan el mejoramiento de la gestión de talento humano.

LINEAS DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso denominado “Gestión de talento humano en Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023”, se basa en un diagnóstico de los distintos procesos que componen la gestión del personal, considerando que las empresas dependen de la calidad con que se apliquen estos procesos y que ven reflejados en los resultados de una organización. Este estudio de caso se articula con la Línea de investigación de la Carrera de Comercio: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, así mismo, se enmarca en la sublínea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una estrecha relación entre las actividades que realiza la empresa Disensa Distribuidora Touma con la Línea de investigación de la Carrera de Comercio: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que al ser una empresa de tipo comercial, que se dedica a la compra y venta de materiales para la construcción, y sus actividades elementales son desarrolladas por las personas que ahí laboran, en este contexto se distingue la gestión del talento humano como factor relevante en el logro de los objetivos empresariales.

Este caso de estudio se enmarca en la sublínea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, considerando que la empresa objeto de estudio es de tipo privado y la variable de análisis es la gestión del talento humano, que involucra una serie de procesos que le permiten a las empresas contar con el personal apropiado, mediante el reclutamiento, selección y capacitación, lo que aporta significativamente al desarrollo empresarial.

ARTICULACIÓN DEL TEMA

El presente estudio de caso denominado: *Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023*, se relaciona con el proyecto de prácticas preprofesionales, considerando que el tiempo dedicado a las pasantías aportó a tener una comprensión más amplia del entorno laboral y empresarial. El proyecto de prácticas preprofesionales al que se hace referencia es el titulado: *Aplicación de los procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente*, y este se articula directamente con el estudio de caso, considerando que se busca analizar la Gestión de Talento Humano. Es importante señalar que esta variable de análisis o estudio forma parte de uno de los procesos administrativos más importantes para todo tipo de organización, ya que una correcta gestión del personal apoya al logro de los objetivos de una forma más adecuada.

MARCO CONCEPTUAL

Contexto del lugar donde se realiza la investigación

DISENSA es una red de ferreterías bien conocidas en Ecuador, que se especializa en una amplia gama de productos y servicios para la construcción, el diseño y la mejora de la vivienda en general. Desde su creación en 1973, se ha transformado en uno de los principales líderes del mercado de ferretería en el país, operando una red de tiendas franquiciadas que brindan una presencia nacional. La empresa ofrece a miles de clientes productos de alta calidad, servicios expertos y apoyo integral para la construcción y mantenimiento de todo tipo de instalaciones; es conocida por su enfoque en la innovación y su compromiso con la mejora continua, así como por su capacidad para adaptarse a las tendencias cambiantes del mercado y la proyección constante de los altos estándares de satisfacción del cliente y la sostenibilidad.

La presente investigación se realiza en la empresa DISENSA Distribuidora Touma, que se encuentra ubicada en la calle Malecón 9 de octubre y la calle Mejía, brindando materiales para la construcción y el hogar a sus clientes por el lapso de 34 años. Esta investigación tiene como principal propósito analizar la Gestión del Talento Humano en la Distribuidora Touma, buscando generar aportes importantes para su desarrollo.

Gestión de Talento Humano

Las personas dentro de una organización son muy importantes, Castro y Delgado (2020) refieren lo siguiente:

Actualmente a nivel mundial, el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma

oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones. Sin embargo, a nivel internacional, han puesto énfasis en este tema para conseguir los resultados esperados y puedan beneficiarse a nivel general, este proceso conlleva al uso de herramientas y modelos adecuados a sus diferentes realidades. (p. 686)

Las personas juegan un rol importante dentro de todo tipo de organización, es por esto que internacionalmente se han generado estudios que aporta a una mejor gestión del talento humano en las empresas, buscando siempre contar con un personal idóneo que se desempeñe acorde a las exigencias actuales,

Buscando definir la gestión del talento humano, Diaz y Quintana (2021) refieren lo siguiente:

La gestión del talento humano es un enfoque que permite ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. (p. 32)

La gestión del talento humano es un proceso integral donde el ser humano es el punto central y se orienta a que cada persona en la organización cuente con las destrezas necesarias para desempeñar los diferentes puestos en la producción y comercialización de bienes y servicios.

En este mismo sentido, Cabezas y Brito (2021) refieren lo siguiente:

La gestión del talento no es solo un simple término clave de recursos humanos, también se involucra estructuralmente con la contratación, administración, desarrollo y retención de los empleados más talentosos y excelentes dentro de cada organización. De hecho, puede decirse que la gestión del talento juega un papel vital en la estrategia

empresarial, ya que gestiona uno de los activos organizacionales de mayor relevancia.
(p. 749)

Desde este punto de vista se tiene que la gestión de talento humano involucra otros procesos importantes como el reclutamiento, adiestramiento, desarrollo de personal y algo relevante como la retención del personal, que no es otra cosa que mantener los empleados por el mayor tiempo posible en la organización.

Objetivos de la gestión de Talento Humano

Para una mejor comprensión de los propósitos de la gestión de talento humano, (Gutierrez, 2021) citando a Vallejo (2015) plantea los siguientes objetivos de la gestión del talento humano, con la finalidad de elevar la eficacia de toda organización. A continuación, son los siguientes:

- Fomentar que la organización logre alcanzar sus objetivos y su misión.
- Impulsar la competitividad a la organización; desarrollar las habilidades, productividad y competencias de los trabajadores.
- Reclutar y seleccionar personal competente e idóneo para la organización.
- Fomentar la satisfacción laboral, ya que un trabajador satisfecho es más productivo y fomenta al éxito de la empresa.
- Mantener una calidad de vida en el trabajo; para que se cumpla con este objetivo, los líderes deben tener la libertad y autonomía para tomar decisiones y retener a valiosos talentos.
- Adaptarse a los cambios, cuando se presenten inconvenientes externos en las organizaciones, como factores tecnológicos, sociales, económicos, políticos y culturales. Para que las empresas puedan aplicar estrategias.
- Aplicar políticas de ética y transparencia, en bien de la imagen de la organización.

- Fomentar la sinergia, con la finalidad de trabajar todos para un mismo objetivo.
- Impulsar el trabajo en equipo, ofreciendo condiciones laborales y calidad de vida en las organizaciones.
- Premiar a los talentos; a través de incentivos, recompensas y estímulos, después del cumplimiento de los objetivos de la organización,
- Evaluar constantemente el desempeño laboral, para una mejora continua de la organización. (p. 18)

Importancia del talento humano en las empresas

Para todo tipo de organización su personal es clave al momento de competir en un mercado, ya que del desempeño de las personas depende los resultados logrados. Considerando que “de esta manera se precisa que gestionar el talento humano eficientemente permite a las organizaciones desarrollarse de forma positiva; por lo mismo gestionar el desempeño laboral de un colaborador es de vital importancia en la búsqueda del crecimiento empresarial” (Checa et al., 2020, p. 189).

Buscando resaltar la importancia del talento humano, (Martinez & Mateus, 2020) refieren lo siguiente:

El talento humano en el desarrollo organizacional es parte fundamental del desarrollo de la productividad empresarial, está enfocado en el desarrollo del capital humano, a mayor identificación y compromiso con la empresa para la cual se labore, mayor eficacia se tendrá en el desarrollo de las funciones y esto beneficiara la economía y la sociedad, no solo a la empresa sino al país. Es importante que la organización tenga en cuenta que las personas son un factor crítico y definitivo en el desarrollo de las organizaciones. (p. 119)

El talento humano es el motor del desarrollo exitoso de una empresa, ya que representa el activo más valioso de cualquier organización. Aporta conocimientos especializados y habilidades expertas y, al mismo tiempo, es una fuente inagotable de creatividad, innovación y solución de problemas, lo que es fundamental para una competencia dinámica en un entorno cambiante. Una gestión adecuada del talento humano le permite a una empresa identificar y cultivar las competencias necesarias para lograr metas estratégicas, mejorar la productividad y crear un ambiente laboral atractivo definido por la motivación y la retención de talento. Además, la inversión en el crecimiento profesional y personal de los empleados fomenta el compromiso y la lealtad, lo que se transforma en un mayor rendimiento organizativo y un crecimiento sostenible a largo plazo. El valor del talento humano no se limita a garantizar el éxito diario de una organización, sino que se convierte en una base esencial para su continuidad exitosa en el futuro.

Proceso de Gestión de Talento Humano

Con el propósito de establecer el proceso que implica la gestión de talento humano, (Zayas, 2020) considerando a otros autores refiere lo siguiente:

La gestión del talento humano es el proceso mediante el cual se obtiene capital intelectual valioso, y dentro de este se resalta la importancia de gestionar, reclutar, seleccionar, evaluar y controlar, incluso capacitar, y todo lo referente con pulir las capacidades y aptitudes de cada empleado, así lo menciona De León (2013) quien señala al autor “Chiavenato (2009) define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida”. La mayoría de las organizaciones pretenden buscar, encontrar y exigir el talento

humano en las calles, cuando no saben que en realidad el talento humano se descubre durante la marcha, es decir, la gestión de éste engloba diversas etapas mediante las cuales se descubren las capacidades y el nivel de competitividad de cada ser humano, incluso ayudándole a descubrir aquello que no sabía que podía lograr, y así encontrando un gran potencial. (p. 3)

De acuerdo con el autor la gestión de talento humano es un proceso que exige el desarrollo de algunas etapas secuenciales, tales como: reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y la evaluación del personal, queriendo de esta manera lograr los objetivos organizacionales por medio del mejor esfuerzo de su personal.

Reclutamiento de personal

El reclutamiento de talento humano es un proceso donde las empresas generan la búsqueda de personas con perfiles adecuados, por lo que Salinas y Malpartida (2020) refieren lo siguiente:

En la actualidad las exigencias de las empresas por contar con los mejores candidatos para un puesto los han llevado a adoptar distintas herramientas y modalidades para captar y atraer a los talentos más idóneos, dejando de lado los procesos tradicionales por su poca eficiencia, dando paso a la conectividad y a la utilización de instrumentos y nuevas técnicas para identificar el potencial de los candidatos y adaptarse a los distintos cambios en los procesos de gestión para el rendimiento y desarrollo de las empresas a través de la tecnología. Los procesos de reclutamiento sin duda han pasado de ser un proceso con posición pasiva a tener una posición activa lo cual ha permitido transformaciones en los departamentos de los Recursos Humanos. (p. 28)

Tratando de definir el proceso de reclutamiento de personal, (Torres et al., 2020) hace referencia a lo siguiente:

En este sentido, el reclutamiento puede definirse como un proceso orientado a la búsqueda oportuna, económica y con suficiente cantidad y calidad de candidatos con potencial para cubrir una vacante. Toda acción de reclutamiento lleva implícita una relación social; hay una interacción entre dos partes, el reclutador (empresa) y el reclutado (trabajador potencial), que mediante una previa información brindada por la empresa al trabajador potencial conlleva a la comunicación entre las partes llevando a cabo la interacción social. Actualmente, es muy importante atacar fuertemente en el proceso de reclutamiento de candidatos, se necesita ser agresivos al momento de atraer a los futuros empleados, pues la demanda laboral es cada vez mayor y los mejores candidatos tienden a aplicar en las ofertas que más le llamen la atención, el objetivo del reclutador no debe ser solamente hacer la oferta mediante las diferentes fuentes, si no hacer que esas ofertas sean llamativas y claras, es ahí donde las empresas deben reflejar ser atractivas para el mercado laboral con buenas prácticas laborales, comerciales e incluso de responsabilidad social. (p. 4)

El reclutamiento de personal es un factor importante en el trabajo de cualquier organización, lo que implica cumplir con el objetivo de encontrar, atraer, seleccionar y emplear candidatos calificados que no solo coincidan técnicamente con las competencias y cualidades necesarias, sino también con la cultura y los valores de la corporación. Como resultado, el proceso debe abordarse con prudencia y de manera estratégica. En primer lugar, es necesario evaluar las necesidades del equipo y elaborar descripciones coherentes y atractivas. En segundo lugar, varios recursos para la atracción de personal deben ser utilizados con el fin de lograr la mayor difusión posible: intermedios laborales, anuncios en redes sociales, publicidad interna, etc. En tercer lugar, la selección también debe ser efectiva: para esto, se debe hacer una amplia

entrevista preparada seleccionar a los candidatos más adecuados mediante los requisitos estructurados. Como resultado, un proceso de selección exitoso no sólo le permite ocupar una vacante abierta, sino que también fortalece la posición de talento general del empleador, lo que le permite mantener una ventaja competitiva en el mercado e innovar.

Selección de personal

La selección de personal es otro de los procesos que buscan asegurar que la empresa cuente con el personal más idóneo a sus requerimientos.

La selección de personal es un proceso que consiste en elegir aquel recurso que se encuentre más acorde con lograr los objetivos planeados. En este proceso se involucran recursos humanos y materiales. Los requisitos y cualidades exigidas en la selección del personal no garantizan por sí solos la productividad, motivo por el cual, es necesario establecer algunos métodos de evaluación, como la evaluación curricular, la entrevista, entre otros para optar por el candidato más oportuno. (Franco, 2021, p. 31)

La importancia de la selección de personal es crítica; esta actividad implica la identificación y selección de los candidatos que mejor se adaptan a los objetivos estratégicos de la organización, y, por lo tanto, utiliza recursos humanos y materiales. Para que la selección sea exitosa, no basta con analizar los requisitos y las calidades presentadas en las descripciones de los puestos; es necesario recurrir a métodos de evaluación modernos, como la revisión curricular y la entrevista estructurada. El uso de tales métodos permite una evaluación más integral de las competencias reales de los candidatos y también de su potencial, lo que permite no solo cumplir con los requisitos técnicos, sino también utilizar la elección para aumentar la productividad y lograr metas organizativas. Por lo tanto, la elección, basada en fundamentos, no satisface una necesidad inmediata, pero fortalece la capacidad de la organización de innovar y crecer de manera sostenible.

Capacitación de personal

La capacitación del personal es un proceso que aporta a que los empleados actualicen sus conocimientos, adaptándolos a los nuevos requerimientos organizacionales.

Hay cuatro modelos de formación: a) formación para el empleo, que va más para ayudar al empleado en tareas; b) formación para un ascenso, ayuda a generar tácticas para asumir roles nuevos c) formación inductiva, conocimiento de ingresantes a la empresa; y, d) formación para el trabajo, ayuda a mejorar a los empleados su forma de trabajar y poder desarrollarse en su ámbito. En la actualidad, las organizaciones proponen a la formación como un aspecto flexible y fijo para lograr metas y poder poner en práctica los conocimientos en praxis para fomentar el logro de objetivos y cumplimiento de métodos. (Campos y Torres, 2021, p. 26)

La formación del personal es esencial para mantener a los empleados en movimiento clave, mejorar los desempeños y enfrentar los cambios en la organización. La formación del personal integra varios modelos; la capacitación de los trabajadores les permite obtener valiosa experiencia en el trabajo y la formación necesaria. Capacitar al trabajador de la empresa se lo considera un proceso flexible, pero igualmente vital en todo momento y de todos los que pretenden lograr metas en la organización.

Compensación y desarrollo del Talento Humano

Haciendo relación a la compensación del personal y citando a otros autores, (Chicaiza, 2022) refiere lo siguiente:

De acuerdo a Dess y Lumpkin (2013) “la compensación abarca mucho más que los pagos efectuados ya sea en los sueldos o salarios, ya que incluye el campo de los incentivos, que motivan al personal y establecen un vínculo entre los costos laborales con la productividad” (p. 53).

De su parte, Juárez (2014) considera que la compensación es la retribución que reciben a cambio del trabajo que realizan. Como empleados de una empresa esta contribución se constituye del sueldo, los incentivos, prestaciones, beneficios entre otros.

En concordancia con los criterios expuestos anteriormente, se podría considera a la compensación como una manera de retribuir el trabajo que realizan los empleados en la empresa, a través de una remuneración justa que esté acorde con las disposiciones laborales de cada país. (p. 21)

La compensación se describe de manera más exhaustiva que simplemente cubrir los sueldos o salarios; la compensación incluye incentivos para alentar y unir los costos de los empleados con la productividad. Con relación a las deducciones de los sueldos, la compensación consiste en los salarios, los incentivos, los beneficios y las gratificaciones, lo que representa un nivel total de sueldo y va más allá de un salario sola. La compensación es una forma de decir gracias a un empleado por su desempeño con un salario justo y adecuado según la ley de cada país; este enfoque ayuda a motivar a los empleados y mantiene una clara unión entre el desempeño y la recompensa con sueldos salariales.

Evaluación del desempeño

Respecto a la evaluación del desempeño, (Espinoza, 2023) refiere los siguiente:

La evaluación del desempeño muestra de forma sistemática el desenvolvimiento de una persona en su cargo y ayuda a determinar su potencial en el presente y como aprovecharlo en un futuro. Este desempeño es calificado como situacional, debido a que el mismo puede variar de una persona a otra, considerando que el comportamiento es propio de cada individuo, existen factores determinantes que pueden influir en el esfuerzo que esté dispuesto a hacer en una relación costo beneficio, tomando en cuenta también las habilidades y capacidades del colaborador. (p. 30)

La Evaluación del Desempeño nos permite observar de una manera sistemática cómo se comporta una persona en un empleo pues ayuda a darse cuenta de cuál es su rendimiento actual y futuro potencial, ya que el desempeño, siendo situacional varía entre individuos, puesto que cada uno tiene diferentes atributos y sus comportamientos están influenciados por las situaciones. La disposición de un empleado para esforzarse puede ser una relación del conjunto de habilidades y capacidad propia. Por lo tanto, no solo mide dónde se encuentra actualmente, sino que también se lleva en cuenta para el futuro; esta información ayuda en el aprovechamiento de talentos de la empresa.

Ambiente laboral

Abarcando los factores que inciden en el ambiente laboral, (Hernández, 2020) refiere lo siguiente:

El ambiente laboral abarca distintos factores que influyen en el bienestar individual de los trabajadores y trabajadoras. A estos factores se añade la oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de quien las ejecuta. Además, las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son otros de los factores destacados. Las relaciones interpersonales y líneas de mando son de los factores más influyentes en el bienestar de las personas. La autonomía laboral que brindan los líderes empresariales al personal es un factor relevante en el ámbito laboral. Son todos estos factores del ambiente laboral los que influyen en el bienestar individual.

(p. 116)

El entorno laboral abarca varios factores que influyen en el bienestar individual de los empleados. Los más comunes entre ellos son las oportunidades de control, la competencia entre las exigencias laborales y la habilidad del trabajador, las relaciones interpersonales y entre líneas de mando, el salario y la seguridad física, entre otros. Sin embargo, las oportunidades de

relaciones interpersonales entre líneas de mando son dos de los que más influyen significativamente en el bienestar del personal. Por otro lado, la autonomía para las decisiones que otorgan los empresarios forman otro factor significativo en el entorno laboral. En una combinación de estos factores, determinado el bienestar individual del personal en la organización.

MARCO METODOLOGICO

El presente estudio investigativo se centra en el método deductivo con características descriptivas y un enfoque cualitativo-cuantitativo, con el objetivo de analizar la gestión de talento humano en la empresa Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023. Esta metodología permite derivar conclusiones teóricas a partir de una entrevista con el responsable de la gestión de talento humano, así como de la recopilación de datos cuantitativos obtenidos de encuestas dirigidas al personal de la empresa.

Se utilizarán dos técnicas fundamentales de investigación: la entrevista, que se dirigirá al responsable del área de gestión de talento humano de Disensa Distribuidora Touma, y la encuesta, dirigida a los empleados de la empresa. Como instrumento se incluye el cuestionario estructurado empleado para la entrevista que se diseñará para obtener información detallada durante una visita in situ a las instalaciones de la empresa. Por otro lado, el instrumento cuestionario estructurado utilizado para la encuesta se enfocará en aspectos clave relacionados con la gestión de talento humano, con el fin de recoger percepciones y opiniones directamente del personal involucrado en los procesos de la empresa.

Este enfoque metodológico permitirá no solo entender el funcionamiento actual de la gestión de talento humano en Disensa Distribuidora Touma, sino también identificar áreas de mejora y plantear recomendaciones estratégicas efectivas para optimizar el aprovechamiento del talento dentro de la organización.

La población objeto de estudio está compuesta por el personal administrativo y personal operativo o más conocido como personal de planta. La totalidad del talento humano en Disensa Distribuidora Touma es de seis personas.

Por ser una población muy pequeña, se considera como muestra de la investigación al 100% del personal de la empresa.

RESULTADOS

Mediante la aplicación de los instrumentos metodológicos de investigación, se obtuvieron los siguientes resultados:

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE DISENSA DISTRIBUIDORA TOUMA

1.- ¿Ha participado en algún programa de capacitación en Disensa Distribuidora Touma durante el último año?

Tabla 1. Participación del personal en programas de capacitación.

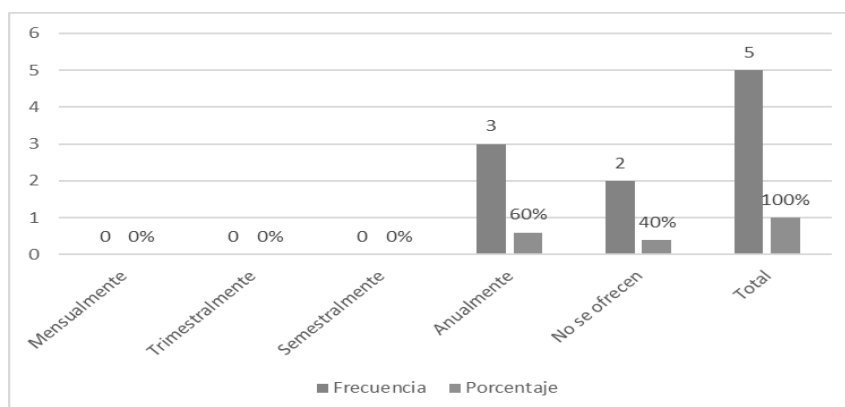
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, varias veces	0	0%
Sí, una vez	4	80%
No he participado	1	20%
No me interesa participar	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal.

Elaborado por: Investigador

2.- ¿Con qué frecuencia se ofrecen capacitaciones en su área de trabajo?

Ilustración 1. Periodo en que se otorgan capacitaciones.



Fuente: Encuesta al personal.

Elaborado por: Investigador

3.- ¿Considera que la capacitación recibida está alineada con sus necesidades laborales?

Tabla 2. *Relación capacitación y necesidades laborales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

Elaborado por: Investigador

Quando se le consulto al personal: *¿Cree que las capacitaciones han mejorado su desempeño en el trabajo?*, el 100% de los que han participado en las capacitaciones manifestaron que su desempeño ha mejorado significativamente. También se les consulto: *¿Se siente más competente en su puesto de trabajo después de participar en las capacitaciones?*, donde el mismo 100% manifestó sentirse muy competente en sus puestos de trabajo.

7.- ¿Los instructores de las capacitaciones son claros y efectivos en sus enseñanzas?

Tabla 3. *Efectividad del proceso enseñanza aprendizaje de las capacitaciones.*

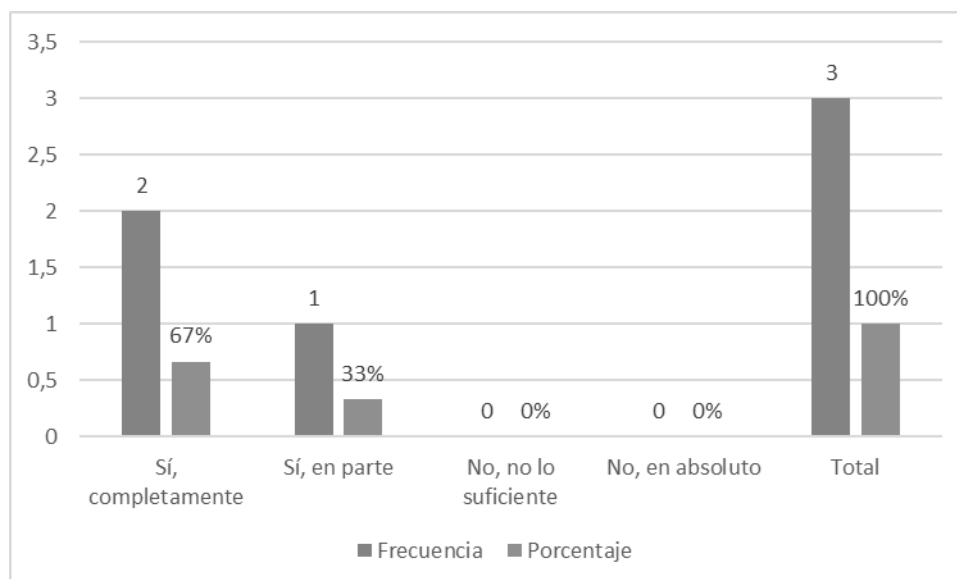
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, siempre	1	33%
Sí, la mayoría de las veces	2	67%
No, pocas veces	0	0%
No, nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

Elaborado por: Investigador

9.- ¿Considera que la empresa apoya y fomenta su desarrollo profesional a través de estos programas de capacitación?

Ilustración 2. Apoyo de la empresa al desarrollo profesional.



Fuente: Encuesta al personal.

Tabla 4. Entrevista al directivo de la empresa.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	Observación personal
Nombre completo del directivo y cargo que desempeña	Ing. Mario Touma Faytong Gerente Administrativo	El gerente tiene varios años en el cargo.
¿Podría describir brevemente el proceso de selección y contratación de personal en Disensa Distribuidora Touma?	Ditosa incorpora las siguientes fases para el proceso de contratación: Identificar nuestras necesidades. Buscar candidatos. Hacer una preselección. Probar las habilidades de los candidatos. Entrevistar a los candidatos. Valorar las opciones y tomar la decisión final.	El gerente explica que la empresa aplica adecuadamente el proceso de selección de personal.
¿Cuáles son los principales criterios y cualidades que busca la empresa en los candidatos durante el proceso de selección?	Nos basamos mucho en la experiencia, capacidades y destrezas de los candidatos. Revisando a profundidad sus CV.	El gerente explica que lo mas relevante para contratar a una persona se basa en las

		capacidades y experiencia que tengan.
¿Qué métodos y herramientas utiliza la empresa para reclutar candidatos (por ejemplo, portales de empleo, redes sociales, agencias de reclutamiento)?	En los últimos tiempos los métodos de selección han cambiado, últimamente las redes sociales nos ayudan mucho.	El gerente explica que usa redes sociales como estrategia de reclutamiento.
¿Cómo se asegura la empresa de que los candidatos seleccionados cumplen con los requisitos y competencias necesarias para los puestos?	Nos aseguramos de hacer llamadas a referencias puestas en el Cv, también pedimos información personal en trabajos anteriores.	El gerente se apoya con llamadas para verificar la información presentada por los candidatos.
¿Podría explicar cómo se llevan a cabo las entrevistas y qué tipo de evaluaciones se realizan durante el proceso de selección?	Entrevistas directas con el gerente general, luego pasa a un periodo de prueba para ver el desarrollo de sus habilidades.	Le gerente explica que los posibles empleados pasan por periodos de prueba antes de ser seleccionados.
¿Cómo evalúa la empresa la eficiencia de sus procesos de selección y contratación? ¿Qué métricas o indicadores de desempeño se utilizan?	Utilizamos indicadores de ventas mensuales como el factor #1, otros indicadores también son el de cumplimiento de funciones asignadas.	La gerencia argumenta que mayormente se evalúa a los empleados por volúmenes de ventas.
¿Qué desafíos ha encontrado la empresa en el proceso de selección y contratación de personal? ¿Cómo se han abordado estos desafíos?	Muchos desafíos, en una época tan globalizada cada día se vuelve más fácil encontrar personal. Los desafíos son encontrar personal capacitado y de calidad	Se explico por parte del gerente que encontrar empleados idóneos es muy complicado hoy en día.
¿Existen programas de inducción y capacitación para los nuevos empleados? En caso afirmativo, ¿cómo se estructuran y qué aspectos se cubren?	Existe un periodo de inducción de 7 días en la empresa, luego los medimos por indicadores	La gerencia explica que durante una semana son entrenados los nuevos empleados.
¿Cómo se maneja la retroalimentación de los candidatos, tanto de los que son contratados como de los que no lo son?	Se tiene siempre una base de datos de todos los candidatos eso nos ayuda a hacer una retroalimentación constante.	La gerencia explico que se manejan con bases de datos del personal contratado y no contratado.
¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de selección y contratación de personal para aumentar su eficiencia y efectividad?	Se debería implementar modelos con mayor cantidad de filtros como, por ejemplo: referencias y antecedentes. Cultura de la empresa. Capacidades de liderazgo. Adaptabilidad y aprendizaje continuo.	El gerente sostiene que para próximos procesos de selección y contratación se deben incorporar mas aspectos para tener el personal adecuado en la empresa.

Nota: La siguiente tabla muestra los resultados de la entrevista directa al Gerente Administrativo de Disensa Distribuidora Touma.

DISCUSION DE RESULTADOS

Una vez conocidos los resultados de la investigación, es importante tener en cuenta que el objetivo principal fue analizar la gestión del talento humano en la empresa Disensa Distribuidora Touma, durante el año 2023. Esto con la finalidad de aportar a esta gestión, mediante recomendaciones específicas a partir de los hallazgos encontrados.

Mediante la entrevista se pudo establecer que la empresa aplica de forma técnica los procesos de reclutamiento y selección, buscando contar con el personal más idóneo para los puestos que necesitan ser ocupados. Algunos aspectos que destacan en Disensa Distribuidora Touma para la toma de decisión, es la entrevista personalizada, así como tomar en cuenta las capacidades y experiencia de los candidatos.

Lo antes mencionado coincide con un estudio realizado por (Torres et al., 2020), cuyo objetivo era *analizar las prácticas de reclutamiento y selección que se dan en los hoteles Pymes de la ciudad de Villavicencio*. Entre los resultados se encontró que el reclutamiento externo es el más destacado y la técnica de convocatoria más frecuente es la comunicación voz y a voz; en la selección del personal se destaca la entrevista, siendo las competencias y la experiencia aquellos factores clave en la toma de decisiones.

Mediante la encuesta al personal se pudo identificar que del total del personal administrativo y operativo que labora en Disensa Distribuidora Touma, el 60% si ha participado en procesos de capacitación, mientras que un 40% no ha tenido la oportunidad de participar. Los resultados expresan que el 67% del personal que ha participado en capacitaciones, considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional, mientras que un

33% manifestó que en parte la empresa fomenta el desarrollo profesional, esto debido a que no todos los empleados acceden a las capacitaciones.

Lo antes mencionado coincide con un estudio realizado por (Castro & Delgado, 2020), cuyo objetivo era *determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020*. Sus resultados mostraron que de los 70 colaboradores encuestados del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, el 67,1% refiere que la institución fortalece sus conocimientos técnicos y se preocupa por ampliar sus competencias relacionado a las funciones que asume; el 64,3% considera que se incentiva a compartir el conocimiento con los demás colaboradores, el 60,0% opina que la entidad brinda la oportunidad de adquirir una nueva visión institucional y se preocupa por el aprendizaje continuo. Al contrario, un 40,0% refiere que la institución “A veces” incentiva a compartir el conocimiento y aprender continuamente; el 35,7% percibe que, solo “A veces” la entidad incentiva el compartir el conocimiento y un 32,9% considera que se fortalecen y amplían sus conocimientos.

CONCLUSIONES

En Disensa Distribuidora Touma, se prioriza los procesos de reclutamiento y selección de personal, partiendo de la identificación de necesidades de cada puesto, luego la búsqueda de candidatos y posteriormente la evaluación de habilidades de cada aspirante, pasando por un periodo de prueba donde se determina capacidades y destrezas de los aspirantes.

La empresa maneja programas de capacitación constante, lo que se evidencia a través del 80% del personal que ha recibido capacitación en el último año. Esto muestra el interés de la empresa por el desempeño adecuado que puedan tener sus empleados.

Se pudo determinar que la empresa está dispuesta a incrementar criterios para reclutar y seleccionar personal de acuerdo a sus necesidades, esto también determina la buena proyección que tiene la gerencia para asegurarse de contar con personal idóneo para cada puesto.

RECOMENDACIONES

Disensa Distribuidora Touma debe mantener el proceso de gestión de talento humano que ha venido utilizando, considerando que hasta ahora le ha dado resultados aceptables y que benefician a la empresa de forma general.

Se plantea que la empresa diseñe e implemente un plan de capacitación continuo de acuerdo al interés específico de las áreas de trabajo. Esto permitirá aumentar el desempeño de sus empleados significativamente.

Se recomienda innovar los procesos de reclutamiento y selección de personal, empleando modernas formas, métodos y tecnologías disponibles para este propósito. Esto optimizara los tiempos para ejecutar estos importantes procesos de la empresa.

Referencias

- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del conocimiento*, 6(11), 742-761. doi:10.23857/pc.v6i11.3296
- Campos, L., & Torres, F. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5610>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Checa et al., L. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull"*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a8657a70-f878-46c4-8e1d-590fc1f8ee9f/content>
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29- 48. Obtenido de https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Espinoza, S. (2023). *Diseño del proceso de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño del personal del departamento de talento humano de la empresa Fast Telecommunication Service Solution, ubicada en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9227/1/T4039-MAE-Espinoza-Dise%C3%B1o.pdf>
- Franco, K. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión del talento humano basado en el proceso de selección del personal en un Hospital del MINSA en el departamento de Arequipa, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57476/Franco_RKM-SD.pdf
- Gutierrez, K. (2021). *Gestión del talento humano y la productividad laboral en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2021*. Lima: Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/544273733.pdf>
- Hernández, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119.
- Martinez, A., & Mateus, M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información RIMCI*, 7(14), 117 - 126. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Salinas, J., & Malpartida, J. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Alpha Centauri*, 1(3), 26-43. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>

Torres et al., D. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23.
doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>

Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 1-22. Obtenido de <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

ANEXO 1. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

DISENSA DISTRIBUIDORA TOUMA

AUTORIZACION

Babahoyo, 24 de Julio del 2024

Yo, Mario Alberto Touma Faytoag, con numero de cedula N° 1204700684, en calidad de Representante Legal de DISENSA DISTRIBUIDORA TOUMA. Con RUC 1290071700001. Por medio de la presente autorizo al Sr. Piza Tierra Christopher Alejandro. Con numero de cedula N° 1207575448 a realizar su respectivo Estudio de Caso, el cual es un requisito previo a la Obtención de su título de Licenciado (A) en Comercio.

La empresa se compromete a entregar cualquier tipo de información solicitada por el estudiante con la condición de tener información entregada bajo confidencialidad.

Se expide la presente solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Aterramente.


.....
FIRMA AUTORIZADA
Mario Alberto Touma Faytoag
GERENTE GENERAL DISENSA DISTRIBUIDORA TOUMA.


RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO
SECRETARÍA FAFI
24-07-24 09:45
FECHA: HORA:

ANEXO 2. Encuesta

ENCUESTA DE LA INVESTIGACION

Dirigido a: Personal de la empresa

OBJETIVO: *El presente instrumento de levantamiento de información servirá para el desarrollo del tema de investigación: "Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023", el mismo que se elabora para ser presentado como parte del proceso de titulación profesional.*

1.- ¿Ha participado en algún programa de capacitación en Disensa Distribuidora Touma durante el último año?

Sí, varias veces

Sí, una vez

No he participado

No me interesa participar

2.- ¿Con qué frecuencia se ofrecen capacitaciones en su área de trabajo?

Mensualmente

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

No se ofrecen

3.- ¿Considera que la capacitación recibida está alineada con sus necesidades laborales?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Cómo calificaría la calidad del contenido de las capacitaciones en las que ha participado?

Excelente

Bueno

Regular
Deficiente

5.- ¿Cree que las capacitaciones han mejorado su desempeño en el trabajo?

Sí, significativamente
Sí, moderadamente
No, apenas
No, en absoluto

6.- ¿Se siente más competente en su puesto de trabajo después de participar en las capacitaciones?

Muy competente
Medianamente competente
Poco competente
Nada competente

7.- ¿Los instructores de las capacitaciones son claros y efectivos en sus enseñanzas?

Sí, siempre
Sí, la mayoría de las veces
No, pocas veces
No, nunca

8.- El material proporcionado durante la capacitación es:

Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente

9.- ¿Considera que la empresa apoya y fomenta su desarrollo profesional a través de estos programas de capacitación?

Sí, completamente

Sí, en parte

No, no lo suficiente

No, en absoluto

10.- ¿Qué sugerencias tiene para mejorar los programas de capacitación en Disensa Distribuidora Touma?

TABULACIONES

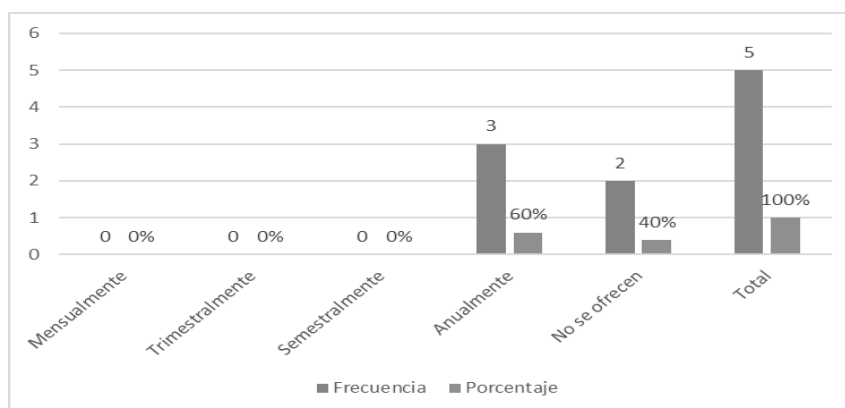
Tabla 5. Participación del personal en programas de capacitación.

1.- ¿Ha participado en algún programa de capacitación en Disensa Distribuidora Touma durante el último año?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, varias veces	0	0%
Sí, una vez	4	80%
No he participado	1	20%
No me interesa participar	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal.

2.- ¿Con qué frecuencia se ofrecen capacitaciones en su área de trabajo?

Ilustración 3. Periodo en que se otorgan capacitaciones.

Fuente: Encuesta al personal.

3.- ¿Considera que la capacitación recibida está alineada con sus necesidades laborales?

Tabla 2. *Alineación de capacitación a necesidades laborales.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

4.- ¿Cómo calificaría la calidad del contenido de las capacitaciones en las que ha participado?

Tabla 3. *Calidad del contenido de las capacitaciones.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	67%
Bueno	1	33%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

5.- ¿Cree que las capacitaciones han mejorado su desempeño en el trabajo?

Tabla 4. *Capacitaciones y desempeño laboral.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, significativamente	3	100%
Sí, moderadamente	0	0%

No, apenas	0	0%
No, en absoluto	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

6.- ¿Se siente más competente en su puesto de trabajo después de participar en las capacitaciones?

Tabla 5. Que tan competente se siente luego de las capacitaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy competente	3	100%
Medianamente competente	0	0%
Poco competente	0	0%
Nada competente	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

7.- ¿Los instructores de las capacitaciones son claros y efectivos en sus enseñanzas?

Tabla 6. Efectividad de las capacitaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, siempre	1	33%
Sí, la mayoría de las veces	2	67%
No, pocas veces	0	0%
No, nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

8.- El material proporcionado durante la capacitación es:

Tabla 7. Percepción sobre el material de las capacitaciones.

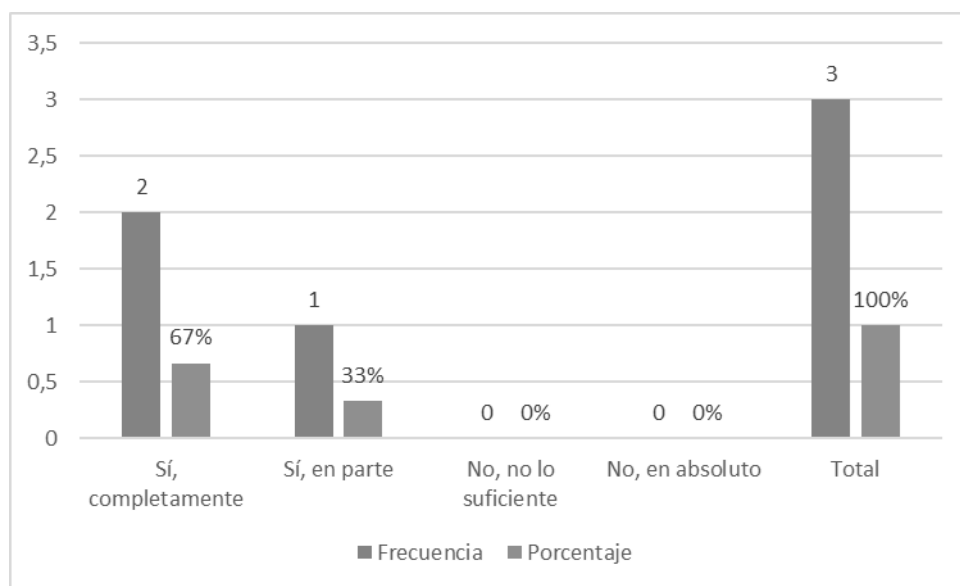
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	2	67%
Bueno	1	33%

Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta al personal.

9.- ¿Considera que la empresa apoya y fomenta su desarrollo profesional a través de estos programas de capacitación?

Ilustración 4. Apoyo de la empresa al desarrollo profesional.



Fuente: Encuesta al personal.

ANEXO 3. Entrevista


ENTREVISTA AL DIRECTIVO

OBJETIVO: *El presente instrumento de levantamiento de información servirá para el desarrollo del tema de investigación: “Gestión de Talento Humano en Disensa Distribuidora Touma de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023”, el mismo que se elabora para ser presentado como parte del proceso de titulación profesional.*

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Nombre completo del directivo y cargo que desempeña	
¿Podría describir brevemente el proceso de selección y contratación de personal en Disensa Distribuidora Touma?	
¿Cuáles son los principales criterios y cualidades que busca la empresa en los candidatos durante el proceso de selección?	
¿Qué métodos y herramientas utiliza la empresa para reclutar candidatos (por ejemplo, portales de empleo, redes sociales, agencias de reclutamiento)?	
¿Cómo se asegura la empresa de que los candidatos seleccionados cumplen con los requisitos y competencias necesarias para los puestos?	
¿Podría explicar cómo se llevan a cabo las entrevistas y qué tipo de evaluaciones se realizan durante el proceso de selección?	
¿Cómo evalúa la empresa la eficiencia de sus procesos de selección y contratación? ¿Qué métricas o indicadores de desempeño se utilizan?	
¿Qué desafíos ha encontrado la empresa en el proceso de selección y contratación de personal? ¿Cómo se han abordado estos desafíos?	
¿Existen programas de inducción y capacitación para los nuevos empleados? En caso afirmativo, ¿cómo se estructuran y qué aspectos se cubren?	
¿Cómo se maneja la retroalimentación de los candidatos, tanto de los que son contratados como de los que no lo son?	

¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de selección y contratación de personal para aumentar su eficiencia y efectividad?

ANEXO 4. Certificado Antiplagio




CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TRABAJO FINAL PIZA TIERRA CHRISTOPHER

2%

Textos sospechosos



1% Similitudes

- 0% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos
- 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TRABAJO FINAL PIZA TIERRA CHRISTOPHER.docx

ID del documento: a3a31f312d0803c3577b9646b9759e97fc789162

Tamaño del documento original: 68,83 kB

Autor: Christopher Alejandro Piza Tierra

Depositante: Christopher Alejandro Piza Tierra

Fecha de depósito: 1/8/2024


Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 1/8/2024










Número de palabras: 5411

Número de caracteres: 35.444

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 CASO DE ESTUDIO ANTHONY.docx DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIER... #948acd <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
2	 PROYECTO FINAL BRENDA SANCHEZ TORRES.docx Gestión administrati... #57717b <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	 repositorio.utn.edu.ec <small>https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5269/1/02_IGL_084_TESG.pdf</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)