



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TÍTULO

**“DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA
EMPRESA SUPER ACCESORIOS EL COLORADO DE LA CIUDAD DE
MANTA”**

AUTORA:

HERRERA FLORES ANA GABRIELA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

MARZO, 2018

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de...horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “**Diagnóstico de la Gestión de Talento Humano de la Empresa Super Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Herrera Flores Ana Gabriela**, estudiante de la carrera de Ciencias Administrativas, período académico 2017(2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 7 de Marzo de 2018.

Lo certifico,

Mg. Mónica Alexandra Franco Chávez

Docente Tutor(a)

Área:

APROBACIÓN DEL TRABAJO

El Tribunal de Grado, aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema: “Diagnóstico de la Gestión de Talento Humano de la Empresa Super Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta”. Elaborado por Herrera Flores Ana Gabriela, egresada de la carrera Ingeniería Comercial, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas.

Presidente del Tribunal

Miembro Tribunal

Miembro Tribunal

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo, fortalecer mi corazón y ser mi guía en este camino recorrido.

A mis dos ángeles José Herrera y Jennifer Herrera que me cuidan y me bendicen en cada uno de mis pasos.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, por darme su apoyo incondicional y motivación en los momentos más difíciles y sobre todo por su infinito amor, que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis hermanos por estar siempre presentes, por su comprensión y ayuda en todo momento.

RECONOCIMIENTO

A Dios por guiar cada uno de mis pasos.

A mi madre por apoyarme en cada decisión, por su paciencia, comprensión, por confiar y creer en mí y sobre todo por acompañarme en mis mejores y peores momentos.

A mis hermanos, de quienes he recibido siempre apoyo sincero.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por haberme permitido formarme en ella, y cumplir este objetivo de vida.

A mi Tutora Abg. Mónica franco por la orientación, seguimiento y guía en la elaboración de este proyecto investigativo.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Diseño Teórico	11
1.1.1 Planteamiento del Problema	11
1.1.2 Formulación Del Problema	11
1.1.3 Objetivo General.....	11
1.1.4 Objetivos Específicos:	11
1.1.5 Hipótesis General.....	12
1.1.6 Variable Independiente	12
1.1.7 Variable dependiente	12
1.2 Diseño Metodológico	13
1.2.1 Tipos de Investigación:.....	13
1.2.2 Nivel de Investigación	14
1.3 Métodos de Investigación.....	15
1.3.1 Método teórico.....	15
1.3.2 Método empírico:.....	15
1.4 Población de estudio.....	16
1.4.1 Universo	16
2 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1 Gestión de Talento Humano	17
2.2 Funciones del Gerente de Gestión de Talento Humano	19
2.3 Proceso de Talento Humano.....	19
2.4 Los procesos de la gestión del talento humano	19
2.4.1 Reclutamiento	19
2.4.2 Formación	20
2.4.3 Desarrollo profesional.....	20
2.4.4 Evaluación del desempeño.....	21
2.5 Importancia de la gestión de talento humano en las Organizaciones	21
2.6 Objetivos de la gestión de talento humano	22
2.7 Teorías de Motivación.....	23

3 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	25
3.1 Análisis e interpretación de la información	25
3.2 Presentación de los resultados	25
3.3 Comprobación de la hipótesis.....	45
4 DISEÑO DE LA PROPUESTA	46
4.1 Justificación	46
4.2 Objetivo general	47
4.3 Objetivos específicos.....	47
5 CONCLUSIONES.....	51
6 RECOMENDACIONES	52
7 Referencia Bibliograficas	53
8 ANEXO	55

RESUMEN Y/O SÍNTESIS

El presente trabajo de investigación tiene por objeto el diagnóstico de la Gestión de Talento Humano de la Empresa Super Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta, debido a que en la Organización anteriormente mencionada existe deficiencia en esta área, lo cual ha conllevado que sus colaboradores se sientan desmotivados, no persiguen los objetivos en conjunto y buscan oportunidades laborales en otros lugares.

Este diagnóstico, respaldado con los métodos y tipos de investigación que será de campo, permitirá a la empresa diseñar estrategias de mejoras, que favorezca la permanencia y eficiencia en sus colaboradores.

Si mejora esta área la empresa contará con un personal calificado, comprometidos e involucrados con las metas de la organización, considerando al área de Talento Humano como el principal recurso competitivo de la empresa.

Se realizará la propuesta que conlleve al mejoramiento del Departamento de Talento Humano, la cuál dependerá del diagnóstico efectuado en la misma.

Palabras claves:

Talento humano, motivación, competitividad, objetivos, diagnóstico.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan ser competitivas en el mercado, a través de la nueva visión del Talento humano, convirtiéndolo en el elemento más importante para lograr el éxito, es por esto que la Gestión de Talento Humano es el punto clave para el desarrollo de las organizaciones.

Es importante que las empresas reflexionen que el mundo de hoy es considerado como “el mundo de las competencias” por tal razón se debe analizar cómo se puede aportar desde la gestión de talento humano al aumento de la rentabilidad de la empresa, por lo cual las mismas deben preocuparse que el personal encuentre en ella un lugar de formación continua y procesos estructurados que garanticen el logro de los objetivos.

Las empresas necesitan que el personal lleve a cabo las actividades de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Organización, de tal manera que esto afecte positivamente a los productos y servicios que se ofrecen.

Para llevar a cabo los objetivos las empresas deben prestar atención al personal que va incorporando, considerando el proceso desde que recluta hasta la motivación que se les da.

Por lo tanto hay que considerar que reclutar, capacitar y desarrollar al personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es de vital importancia para lograr el éxito, por tal razón las empresas han comenzado a considerar al Talento Humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de las tareas más decisivas.

La Administración de Gestión Humano se compone de varias funciones o procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades de las personas con

el fin de explotar al máximo los recursos existentes para el logro satisfactorio de los objetivos organizacionales.

El autor (Amechazurra, 2013) afirma “El talento es el valor diferencial por excelencia. Lo que sabe una Organización y como lo usa constituye la esencia de la ventaja competitiva. El objetivo es lograr que el talento reunido en una Organización funcione sincronizada y proactivamente, de manera inteligente, agregando valor e innovación.”

En la presente investigación se establecen fundamentos teóricos, que permita tener un mejor conocimiento sobre el tema a desarrollar.

Con el estudio de campo realizado a través de las encuestas se presenta el análisis de los resultados.

En el desarrollo de la propuesta se ocupara de aquellos factores de la Gestión de Talento Humano, que se deben considerar como motivantes para el cuidado y mantenimiento de ese talento como parte primordial de la Organización, lo cual permitirá que la persona encargada del área de Talento Humano conozca la realidad del entorno, para el mejoramiento de la misma, de tal manera lograr resultados, eficiencia y eficacia, dándoles valor a las personas que la componen.

Se concluye el trabajo de titulación presentando los respectivas conclusiones y recomendaciones, así como las evidencias que comprueban y respaldan este trabajo investigativo.

1.1 Diseño Teórico

1.1.1 Planteamiento del Problema

La Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa “Super Accesorios el Colorado”.

1.1.2 Formulación Del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en la Gestión de Talento Humano de la empresa Súper Accesorios el Colorado?

1.1.3 Objetivo General

Diagnosticar la Gestión de Talento Humano y diseñar una propuesta que conlleve al mejoramiento de la gestión humana de la Empresa “Super Accesorios el Colorado” de la Ciudad de Manta.

1.1.4 Objetivos Específicos:

- Analizar la situación actual de la empresa en el Departamento de Talento Humano.
- Conocer las estrategias de la Gestión del talento humano que pueden incrementar la satisfacción de los trabajadores con la Organización.
- Analizar la influencia de los procesos de talento humano con los aspectos del clima organizacional.

1.1.5 **Hipótesis General**

Si se diagnóstica la Gestión de Talento Humano en la empresa “Super Accesorios el Colorado” se permitirá mejorar la competitividad en cada uno de sus colaboradores.

1.1.6 **Variable Independiente**

Diagnóstico de la Gestión de Talento Humano.

1.1.7 **Variable dependiente**

Ambiente laboral y competitivo de los trabajadores.

1.2 Diseño Metodológico

1.2.1 Tipos de Investigación:

La presente investigación enfoca un problema, a través de un diagnóstico orientado a la presentación de una propuesta que permita el mejoramiento de la gestión de talento humano de la Empresa “Super Accesorios el Colorado” de la Ciudad de Manta.

Para el desarrollo del presente proyecto se recurre a los siguientes tipos, niveles y métodos de investigación.

1.2.1.1 Investigación de Campo:

Esta investigación sera de campo, lo cual permite el conocimiento mas a fondo del investigador, de tal manera que puede manejar los datos con mas seguridad.

Según el autor (Santa Paella y Feliberto Martins 2010), define: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.”

Para llevar a cabo esta investigación se debe recurrir al lugar donde ocurren los hechos, por tal razón, se realiza a través de encuestas dirigidas a los colaboradores de la empresa “Super Accesorios el Colorado” de la Ciudad de Manta.

1.2.1.2 Investigación Bibliográfica:

Se lleva a cabo a través del análisis de libros, opiniones en internet de conocedores del tema en gestión de talento humano, para la Empresa “Super Accesorios el Colorado” de la Ciudad de Manta.

1.2.2 Nivel de Investigación

Este proyecto está relacionado a nivel de investigación exploratoria y explicativa.

1.2.2.1 Investigación Exploratoria:

(Sanz, 2011) “La investigación exploratoria es una investigación inicial para definir con más precisión el problema a analizar. Su objetivo es suministrar al decisor o al investigador una primera orientación sobre la totalidad o una parte del tema que se va a estudiar. Se caracteriza por su flexibilidad y versatilidad”.

Se acogió la investigación exploratoria, porque permitió familiarizarse con el desempeño de la gestión de talento humano y obtener información de la propia realidad donde suceden los hechos, determinando las causas y efectos de una gestión inadecuada que incide en el desempeño de los colaboradores de la Empresa “Super Accesorios el Colorado”.

La búsqueda informativa se consiguió de la bibliografía especializada y la aplicación de encuestas, para conocer la situación actual de la gestión de Talento Humano de la empresa anteriormente mencionada.

1.2.2.2 Investigación Explicativa:

(Arias, 2012) Afirma que “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”.

Este tipo de investigación permitirá buscar el porqué de la mala gestión de talento humano, para llegar a los resultados y conclusiones, con el fin de obtener respuesta y mejorar la gestión de talento humano de la Empresa “Super Accesorios el Colorado”.

1.3 Métodos de Investigación

Los métodos que se utilizaron dentro del proceso de investigación para la recolección de información fueron: métodos teóricos y empíricos, a fin de llegar a determinar los aspectos más relevantes y los problemas que se ocasionan.

1.3.1 Método teórico

Análisis-Síntesis: El método analítico consiste en partir de un todo y realizar un diagnóstico de la gestión de talento humano, mientras que la síntesis empieza por la reunión de sus partes o elementos que contengan problemas en la gestión de talento humano con el fin de mejorarlas.

Este método se utilizó para realizar el diagnóstico de las diferentes teorías a estudiar y los resultados que dieron veracidad a la hipótesis planteada en base al problema encontrado.

1.3.2 Método empírico:

1.3.2.1 La encuesta:

Método de investigación que permite la recolección de información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica, y se las aplico a los colaboradores de la Empresa “Super Accesorios el Colorado”.

1.3.2.2 La observación directa:

Esta técnica fue aplicada durante todo el proceso de la investigación, considerando que el investigador es parte de la entidad, lo que permitió analizar cómo se desarrollan las actividades y conocer la situación actual que maneja el área de talento humano.

1.4 Población de estudio

Según Tamayo (2012) Señala que la “población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”.

La población de la Empresa Súper Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta está formada por 40 colaboradores distribuidos en el Almacén principal calle 13 avenida 12 y sucursal Nuevo Tarqui.

1.4.1 Universo

Conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas, ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad.

La muestra, seleccionada para generar el máximo de información, es pequeña y no representativa. Los datos primarios son de naturaleza cualitativa y se analizan de acuerdo con ello.

En su totalidad serian 40 personas porque son las que elaboran en dicha empresa.

2 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Gestión de Talento Humano

(CHIAVENATO, 2012) “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Análisis:

Tal como lo afirma Chiavenato la gestión de talento humano busca dirigir a las personas que participan en la organización desempeñando determinados roles, los cuales están establecidos con base a los procesos que se llevan a cabo, los mismos que están ligados a una serie de funciones como: reclutar al personal idóneo para cada puesto, capacitar y desarrollar al personal, llevar el control de beneficios del empleado, evaluar el desempeño del personal, lo cual permite el logro de los objetivos.

(EDGAR, 2013) Afirma que “Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es 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 necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro”.

Análisis:

De acuerdo a lo manifestado las empresas deben aumentar su eficiencia y eficacia Organizacional, por lo cual deben estar más atentos a los vientos de cambio y a las nuevas oportunidades que permitan mejorar el desempeño de todo el personal que conforma la Organización.

(JOHN, 2013) Afirma que “La gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones”.

Análisis:

De acuerdo a lo citado por el autor, toda la planificación que establezca el área de talento humano para mejorar el rendimiento y aumentar el potencial de los empleados va a influir en los mismos y en la Organización, en lo cual se constituye un aspecto clave las decisiones que se tomen para lograr los objetivos.

(Rodríguez, 2013) Afirma que “La Gestión de talento humano en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

Análisis:

En base a lo expuesto, se evidencia que el talento humano, es el resultado de las características que posee un individuo a través de sus atributos innatos y los desarrollados a lo largo de su vida, como los conocimientos académicos, y complementos de habilidades y destrezas, que lo atribuyen a realizar actividades de interés y beneficio en una empresa, con el objetivo de buscar la superación individual y Organizacional.

2.2 Funciones del Gerente de Gestión de Talento Humano

Planear, organizar, asesorar, dirigir y hacer seguimiento a los procesos organizacionales relacionados directamente con la administración de personal como la selección, capacitación, administración de personal, bienestar laboral, procesos disciplinarios, de acuerdo a las políticas establecidas, con el fin de verificar el adecuado funcionamiento de los procedimientos establecidos que permitirán el logro de los objetivos.

2.3 Proceso de Talento Humano

(CHIAVENATO, 2012) Consideran que: “El proceso de Talento Humano constituye el plan general para administrar los talento humano y para guiar a los directores y supervisores en las decisiones relacionadas con sus subordinados. Establece los objetivos, políticas, procedimientos y presupuesto, relacionadas con las funciones de Talento Humano por realizar.”

Análisis:

De acuerdo a la opinión del autor es un servicio que está enfocado al desarrollo humano Organizacional, orientado a lograr un alto desempeño en cada uno de los colaboradores contribuyendo a dar niveles de productividad.

2.4 Los procesos de la gestión del talento humano:

2.4.1 Reclutamiento y selección:

(Valero Matas & Fernández Acebo , 2017) “El conjunto de procedimientos de los que se vale una organización para localizar, contactar y atraer un determinado número de candidatos capaces de satisfacer las exigencias formuladas por la empresa y potencialmente capacitados para ocupar puestos dentro de ella, en un plazo conveniente, y convencerlos

de que estén dispuestos a someterse a pruebas de selección con objeto de determinar si son el tipo de colaboradores buscados”.

Análisis:

Según lo citado por el autor la empresa debe saber cuáles son las características que deben tener las personas para formar parte de la empresa, lo cual permite llevar un reclutamiento adecuado ahorrando tiempo y dinero.

2.4.2 Capacitación:

(Belén Ibáñez , 2015) “La capacitación es un elemento esencial de desarrollo de los Recursos Humanos y un medio para asegurar el adecuado suministro de talento humano a la organización. La adaptación a los continuos cambios técnicos y organizativos obliga a que sea imprescindible una casi constante formación de los empleados, ampliando sus conocimientos y transformando sus comportamientos y actitudes”.

Análisis:

Para potencializar los conocimientos de los colaboradores, las empresas deben considerar que darles formación continuamente es el elemento clave para el desarrollo de la organización, ya que ellos serán competentes en el desarrollo de sus funciones.

2.4.3 Desarrollo profesional:

(Torres Hernández & Torres Martínez , 2017) “El desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones.”

Análisis:

Según lo citado por el autor, las personas pasan por diferentes etapas personales o profesionales, lo cual permite su crecimiento y aprendizaje para la realización de sus tareas.

2.4.4 Evaluación del desempeño:

(Chiavenato, 2012) La evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Análisis:

Según lo planteado por el autor las funciones que realizan los colaboradores, deben ser evaluadas en un tiempo determinado, para conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de las mismas, de tal manera poder mejorarlo a tiempo.

2.5 Importancia de la gestión de talento humano en las Organizaciones

(CHIAVENATO, 2012) Respecto a este tema el autor considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.”

Análisis:

Es importante que las empresas gestionen el talento humano que poseen en su organización, de acuerdo a los procesos de planeación, organización, desarrollo y control con el fin de lograr la efectividad en sus operaciones.

2.6 Objetivos de la gestión de talento humano

(CHIAVENATO, 2012) El autor menciona que “La personas constituyen el principal activo de la Organización. Las organizaciones exitosas perciben 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.”

El área de talento humano debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios.

- Ayudar a la Organización a alcanzar sus objetivos
- Proporcionar competitividad a través de las habilidades y capacidades de la fuerza laboral.
- Suministrar a la Organización empleados motivados y bien entrenados.
- Permitir la satisfacción de los empleados.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida de los colaboradores.
- Administrar el cambio de acuerdo a las nuevas tendencias.

Análisis:

Las empresas de hoy en día juegan un papel estratégico y valioso en la construcción y formación de líderes, orientados a lograr las metas establecidas, por tal razón establecer objetivos permitirá lograrlos en conjunto.

2.7 Teorías de Motivación

Las teorías de la motivación en Psicología han sido de gran interés para el conocimiento humano.

A la hora de estudiar la motivación se han producido diversos enfoques que abarcan desde las teorías de la motivación humana, teorías de la motivación en el trabajo, teorías de la motivación del aprendizaje hasta teorías de la motivación más específicas.

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea.

Según (Chiavenato, 2012) “Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación”.

Análisis:

Según lo citado por el autor la motivación es la manifestación activa de las necesidades, lo cual se refiere al bienestar que se experimenta cuando son satisfechas.

(Piaget, 2016) Este psicólogo conocido por sus aportaciones al estudio de la infancia y del desarrollo cognitivo, define a la motivación como “La voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno”.

Análisis:

Según lo citado por el autor el interés que tiene cada persona por aprender, motiva a lograr objetivos determinados que generan felicidad en las personas.

(McClelland, 2016) Este psicólogo afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades:

La necesidad de logro: Relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal, etc.

La necesidad de poder: Referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas.

La necesidad de afiliación: se Refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás.

Análisis:

Según lo citado por estos autores la administración requiere la creación y el mantenimiento de un buen ambiente para el desempeño de las personas que trabajan en grupos para el logro de un objetivo común. Por lo que el Jefe de Talento Humano no puede llevar a cabo su tarea sin saber qué es lo que motiva a las personas.

3 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

3.1 Análisis e interpretación de la información

Encuestas a los colaboradores de la Empresa Super Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta.

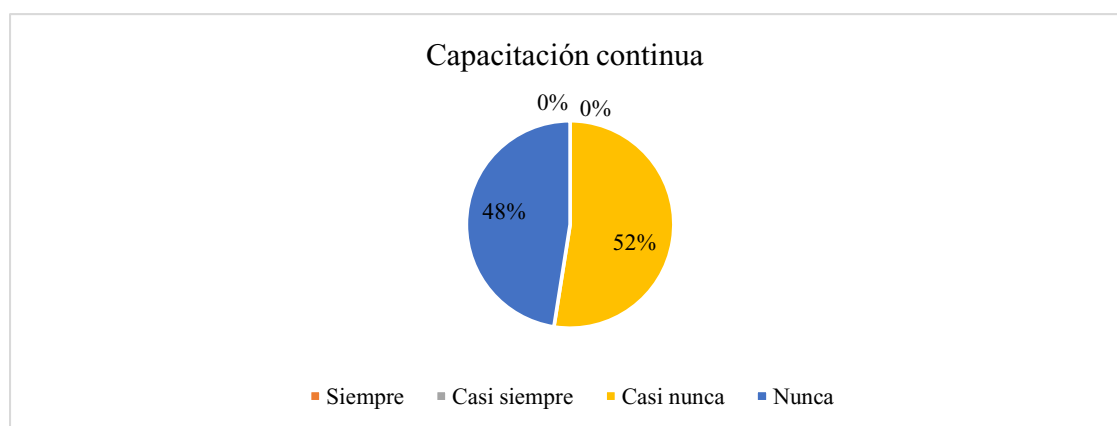
3.2 Presentación de los resultados

3.2.1 ¿Recibe usted capacitación continua para el mejoramiento de su desempeño?

Tabla 3.2.1. *Capacitación continua*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	21	52%
Nunca	19	48%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.1. Capacitación continúa



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-1 relacionada a la capacitación continua que se recibe en la empresa para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores, el 52% de los encuestados afirman que casi nunca reciben capacitación, el 48% afirma que nunca.

Interpretación:

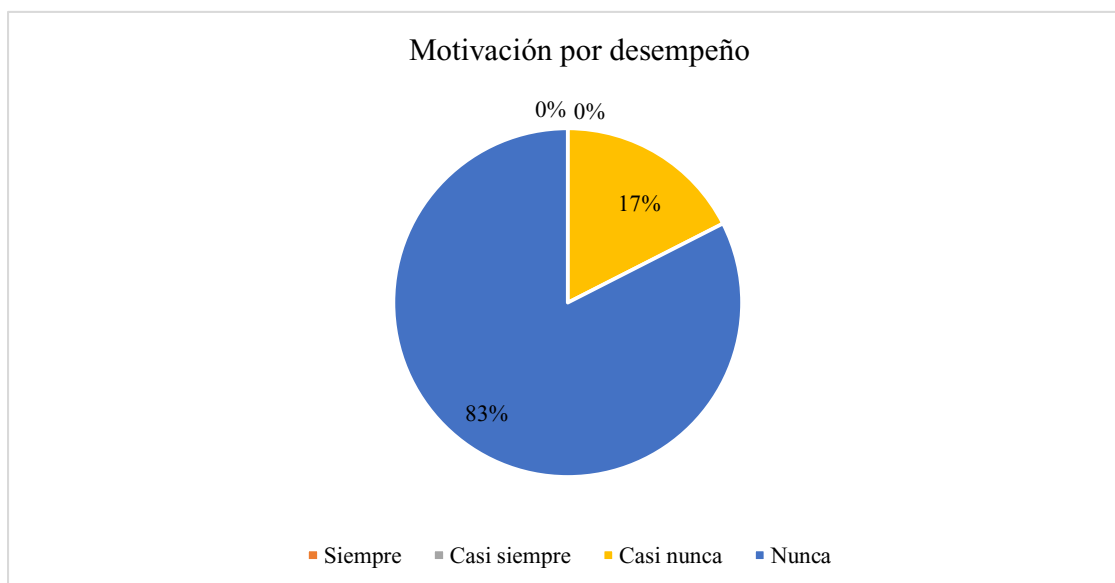
Súper Accesorios el Colorado no invierten en capacitaciones para sus colaboradores, por tal razón la empresa debe considerar que la tecnología y los conocimientos cada vez son cambiantes, por lo cual es necesario que se planteen estrategias que incluyan capacitaciones, las cuales permiten mejorar el entorno de los trabajadores, y competitividad a la Organización.

3.2.2 ¿Se siente motivado en el desempeño de su trabajo?

Tabla 3.2.2. *Motivación por desempeño*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	7	17%
Nunca	33	83%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.2 *Motivación por desempeño*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-2 relacionada a la motivación que siente el trabajador en el desempeño de su trabajo en el 17% afirma que casi nunca se siente motivado, el 83% afirma que nunca.

Interpretación:

La motivación en las Organizaciones juega un papel importante para lograr las metas y objetivos y sobre todo permite mantener un buen clima laboral.

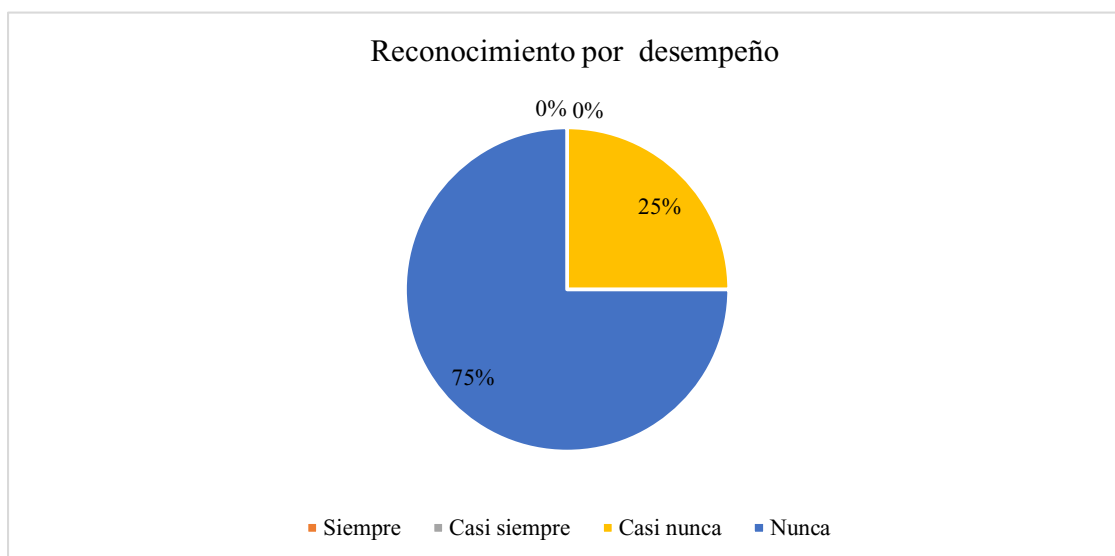
Súper Accesorios el Colorado no incentivan a sus colaboradores a través de beneficios económicos o destaca su labor en periodos determinados lo cual ha ocasionado el descontento en cada uno de ellos.

3.2.3 ¿La empresa reconoce y premia sus esfuerzos?

Tabla 3.2.3. *Reconocimiento por desempeño*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	10	25%
Nunca	30	75%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.3: *Reconocimiento por desempeño*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

La pregunta N.-3 relacionada al reconocimiento de los esfuerzos de los colaboradores el 25% afirma que casi nunca son reconocidos ni premiados así hagan lo mejor en cada de sus funciones y el 75% afirma que nunca.

Interpretación:

Reconocer los esfuerzos de los trabajadores de la empresa, permite ampliar la satisfacción de los mismos y mejorar su desempeño laboral.

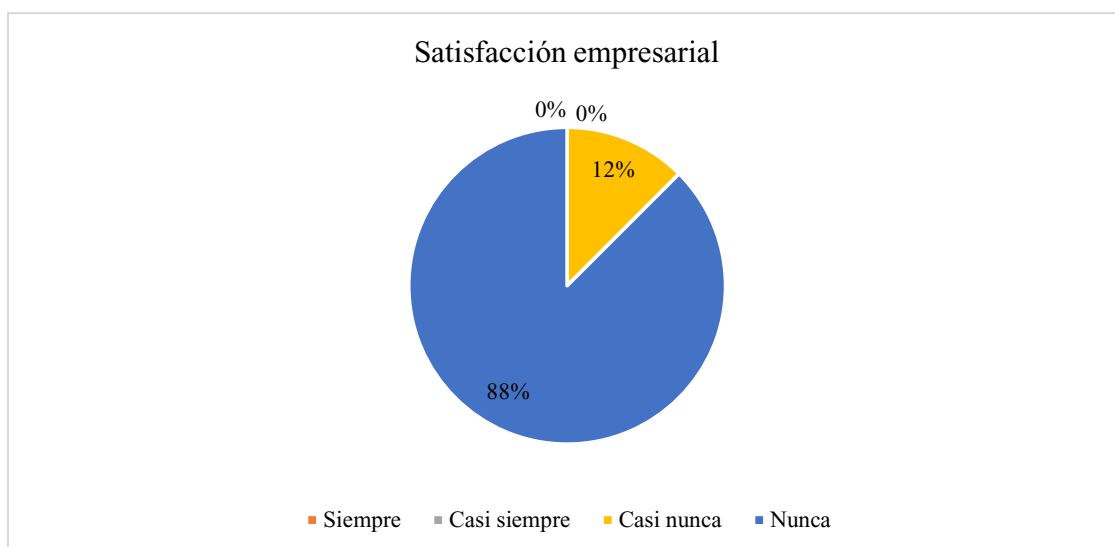
Super Accesorios el Colorado no reconocen los esfuerzos de sus colaboradores por no invertir en ellos, ya que aquellos incentivos a otorgar los considera como un gasto, más no como una inversión.

3.2.4 ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa actual?

Tabla 3.2.4. *Satisfacción empresarial*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	5	12%
Nunca	35	88%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.4. *Satisfacción empresarial*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

La pregunta N.-4 relacionada a que si se siente el empleado orgulloso de pertenecer a la empresa, el 12% afirma que casi nunca y el 88% afirma que nunca.

Interpretación:

Los empleados de hoy en día buscan estar en un lugar donde se sientan valorados y con oportunidad de crecimiento, por tal razón mantener colaboradores contentos permite que las empresas sean mas productivas.

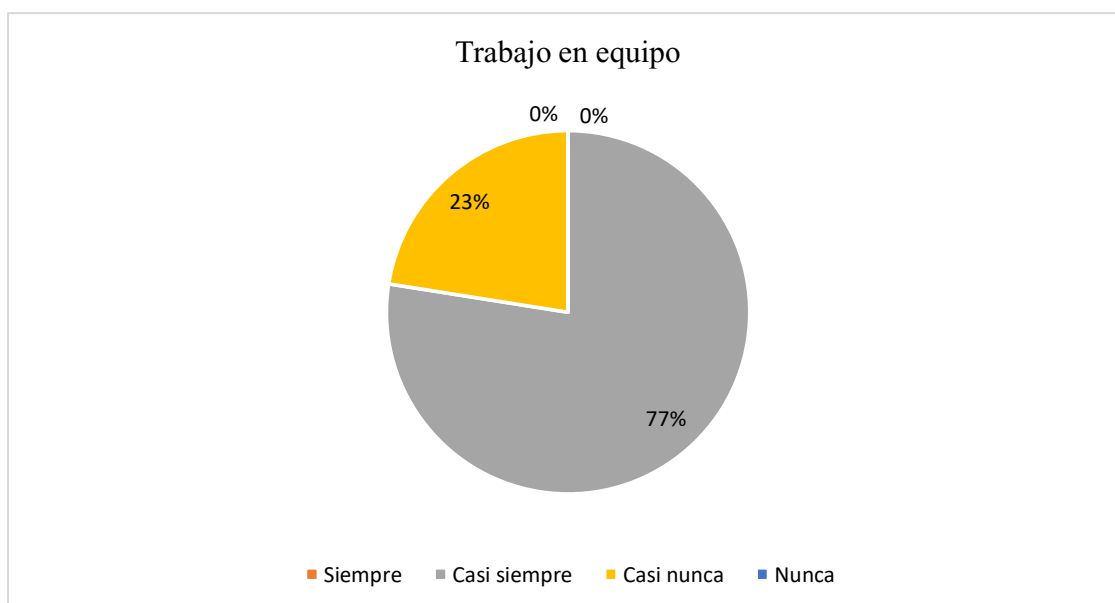
En Super Accesorios el Colorado no se lleva a cabo estrategias que permitan el mejoramiento y desempeño en sus empleados, la empresa ve en ellos un recurso para hacer dinero, más no la parte humana que tiene capacidades y competencias, las cuales se pueden fortalecer para lograr objetivos en conjunto.

3.2.5 ¿En su área de trabajo se impulsa y desarrolla el trabajo en equipo?

Tabla 3.2.5. Trabajo en equipo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	9	23%
Casi nunca	31	77%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.5. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-5 relacionada al trabajo en equipo en cada una de las áreas el 23% afirma que casi siempre, el 77% afirma que casi nunca, se desarrolla el trabajo en equipo.

Interpretación:

Trabajar en equipo permite aportar conocimientos y llegar a las metas establecidas, lo cual permite tener a la empresa una ventaja competitiva en relación a sus competidores.

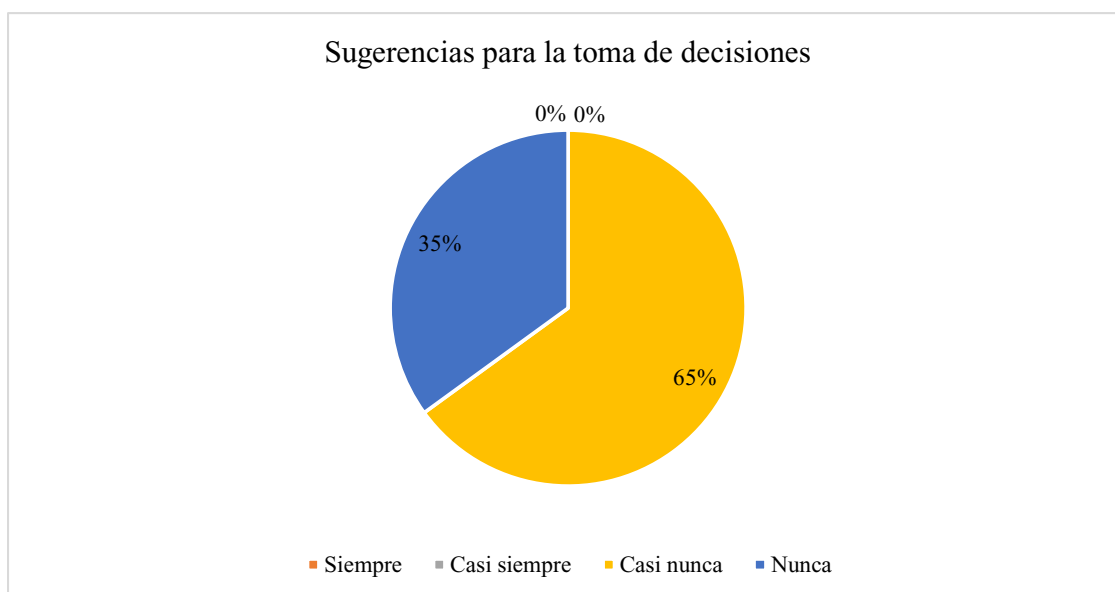
En la empresa Super Accesorios el Colorado no se lleva a cabo este aspecto tan importante del trabajo en equipo, lo que está ocasionando mal ambiente laboral y el incumplimiento de los objetivos.

3.2.6 ¿Sus opiniones o sugerencias son valoradas para la toma de decisiones?

Tabla 3.2.6. *Sugerencias para la toma de decisiones*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	26	65%
Nunca	14	35%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.6. *Sugerencias para la toma de decisiones*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-6 relacionada a que si las opiniones o sugerencias de los colaboradores son valoradas para tomar decisiones el 65% afirma que casi nunca y 35% afirma que nunca, lo cual demuestra que las opiniones de los colaboradores así se las pidan, no son consideradas para algún fin determinado.

Interpretación:

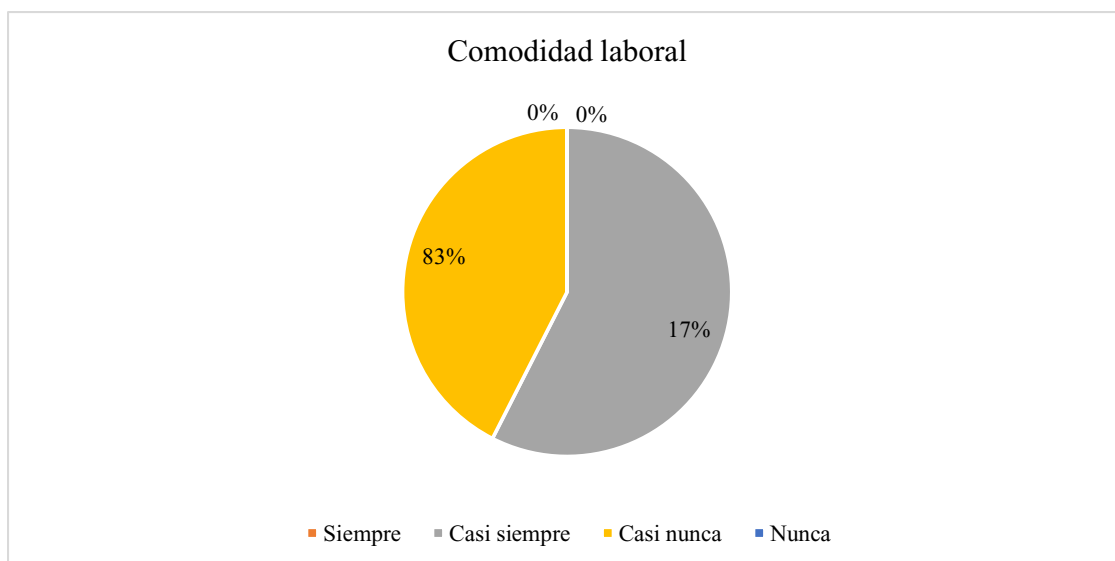
Para tomar mejores decisiones es importante que las empresas aprovechen el conocimiento y la experiencia de los trabajadores a través de la participación de los mismos, lo cual a su vez permite reducir los problemas de comunicación.

3.2.7 ¿En su puesto de trabajo y para el desempeño de sus labores el ambiente es agradable y motivador?

Tabla 3.2.7. *Comodidad laboral*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	17%
Casi nunca	83	83%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.7. *Comodidad laboral*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-7 relacionada al ambiente de trabajo el 17% afirma que casi siempre el ambiente es agradable y motivador, y el 83% afirma que casi nunca el ambiente es agradable, lo cual demuestra el estado de ánimo de los colaboradores para llevar a cabo las funciones en su puesto de trabajo.

Interpretación:

Para tener mayor productividad en las Organizaciones es de vital importancia tener un buen ambiente laboral, que permita que sus colaboradores puedan realizar sus labores diarias permitiendo que su entorno sea favorable.

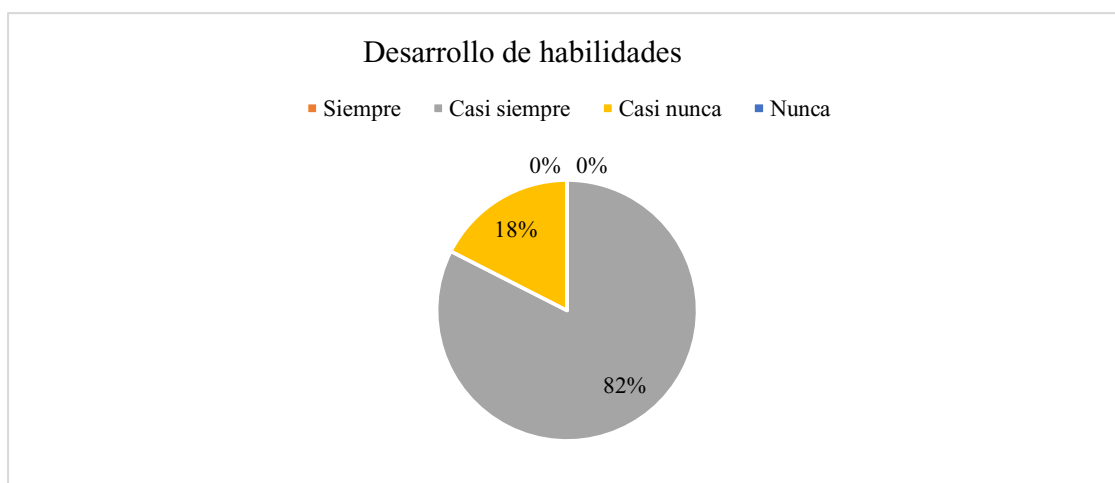
En Super Accesorios el Colorado no existe un buen ambiente laboral, debido a la falta de motivación, lo cual genera problemas en el entorno.

3.2.8 ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

Tabla 3.2.8. *Desarrollo de habilidades*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	33	82%
Casi nunca	7	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.8. *Desarrollo de habilidades*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

La pregunta N.-8 en relación a que si el colaborador desarrolla al máximo sus habilidades en sus funciones el 82% afirma que casi siempre y el 18% que casi nunca.

Lo cual demuestra que los trabajadores conocen los procedimientos a cumplir en cada una de sus funciones, a través del proceso repetitivo que se da a diario, por lo tanto si es necesario mantenerlos actualizados para resolver y atender necesidades de los clientes que cada vez son más exigentes.

Interpretación:

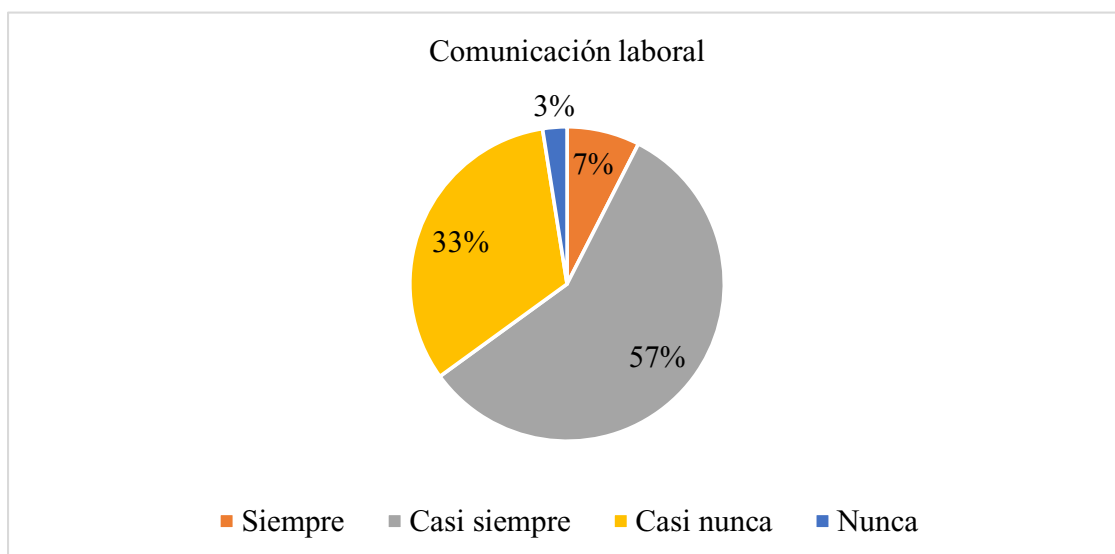
Es importante que los trabajadores de la empresa desarrollen al máximo sus habilidades y destrezas para el correcto funcionamiento de las tareas acordadas y para la optimización de sus procesos.

3.2.9 ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es buena?

Tabla 3.2.9: *Comunicación laboral*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	7%
Casi siempre	23	57%
Casi nunca	13	33%
Nunca	1	3%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.9: *Comunicación laboral*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-9 en relación a la comunicación entre los compañeros de trabajo el 7% afirma que siempre, el 57% afirma que casi siempre, el 33% afirma que casi nunca y el 3% afirma que nunca la comunicación entre sus compañeros de trabajo es buena.

Interpretación:

Considerando las actitudes de cada una de las personas que trabajan en Súper Accesorios el Colorado se genera este porcentaje.

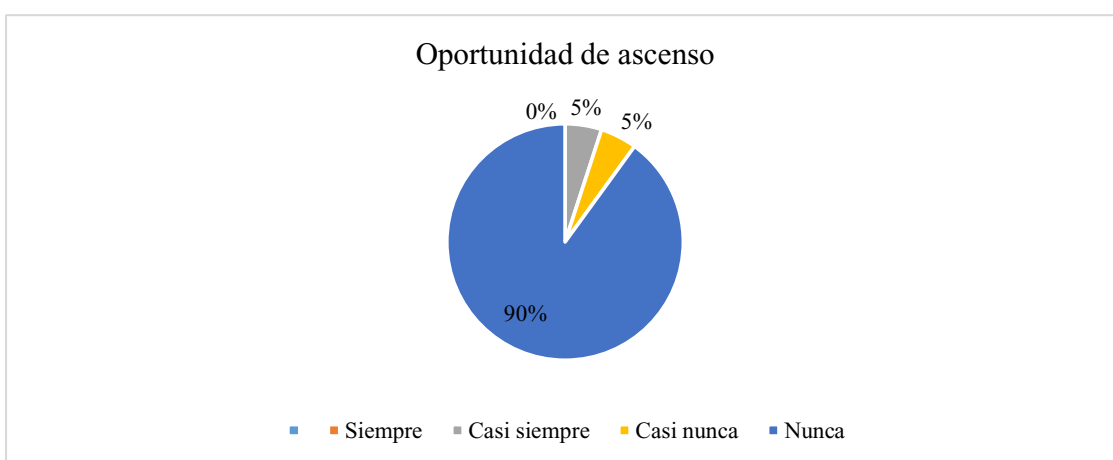
Las relaciones interpersonales es un punto esencial para tener un mejor rendimiento laboral, trabajar en equipo y fortalecer la comunicación.

3.2.10 ¿La empresa le da la oportunidad de ascender de acuerdo a sus habilidades y destrezas?

Tabla 3.2.10: *Oportunidad de ascenso*

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	2	5%
Nunca	36	90%
TOTAL	40	100%

Gráfico 3.2.10. *Oportunidad de ascenso*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Super Accesorios el Colorado.

Elaborado por: Ana Herrera.

Análisis:

En la pregunta N.-10 en relación al ascenso que da la empresa de acuerdo a las habilidades o destrezas de los colaboradores el 5% afirma que casi siempre, el 5% afirma que casi nunca y el 90% afirma que nunca.

Para Súper Accesorios el Colorado le es más fácil reemplazar que retener al personal que colabora en ella.

Interpretación:

Para que las empresas tengan menos rotación de personal es importante que evalúen el desempeño de sus colaboradores, para que sean tomados en cuenta al requerir una vacante para un puesto de mayor responsabilidad.

Si se diagnostica la Gestión de Talento Humano en la empresa “Super Accesorios el Colorado” se permitirá mejorar la competitividad en cada uno de sus colaboradores.

3.3 Comprobación de la hipótesis

Con base a la información obtenida a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Super Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta, la hipótesis planteada anteriormente: Si se diagnostica la gestión de talento humano se permitirá mejorar la competitividad en cada uno de sus colaboradores, de acuerdo con la pregunta N.-8

¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

El 82% afirma que casi siempre puede desarrollar al máximo sus habilidades lo cual demuestra que el personal de Super Accesorios el Colorado conoce el trabajo a realizar en cada una de sus áreas, pero si se los potencializan lo pueden hacer mucho mejor, lo cual se lograra a través de la correcta Gestión de Talento Humano que generara competitividad a la empresa.

4 DISEÑO DE LA PROPUESTA

Diseño y mejoramiento de los procesos del área de gestión humana en la empresa Super Accesorios el Colorado.

4.1 Justificación

A través de los años la Gestión de Talento Humano ha desarrollado mayor importancia para las empresas, debido a la competencia que existe hoy en día en el mercado, las cuáles se preocupan por potencializar a quienes forman parte de la Organización para el logro de los objetivos, generando ventaja competitiva al ofrecer los productos o servicios al consumidor.

Para la empresa Super Accesorios el Colorado sería de gran valor mejorar el área de Talento Humano, para que la misma tenga un mayor compromiso de los colaboradores en las funciones que desarrollan diariamente.

. Con esta propuesta se pretende mejorar en la empresa esta herramienta administrativa de gestión de talento humano que permita contar con personal calificado, motivado y comprometido con su organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico de la Gestión de Talento Humano, se determinó la necesidad de diseñar y mejorar los procesos de esta área, con el fin de lograr la competitividad en cada uno de sus colaboradores.

4.2 Objetivo general:

Diseñar y mejorar los procesos del área de gestión humana en la empresa Super accesorios el colorado.

4.3 Objetivos específicos:

- Cumplimiento de cada uno de los procesos para mejorar el desempeño laboral.
- Designar jefes de grupos que informen las necesidades del personal a su cargo.
- Mejorar el ambiente laboral.

Diseño y mejoramiento de los procesos del área de gestión humana en la empresa Super Accesorios el Colorado

Proceso de Reclutamiento y Selección: El proceso de reclutamiento y selección de personal que maneja la empresa está a cargo del Departamento de Talento Humano. En este proceso es importante considerar que se debe integrar a la Organización personas que puedan llegar a convertirse en colaboradores potenciales.

De acuerdo al diagnóstico efectuado en la empresa no hay oportunidades de ascensos, por lo cual se propone que los colaboradores que ya forman parte de la Organización y cumplan con el perfil requerido puedan cubrir las vacantes disponibles, lo que demuestra que la empresa está comprometida con el personal.

El reclutamiento también se lo puede realizar a través de anuncios en periódicos, internet, recomendaciones.

Políticas de reclutamiento y selección:

- ✓ La empresa debe considerar en primer lugar al personal de la empresa.
- ✓ Las personas seleccionadas deben someterse a las pruebas psicotécnicas, entrevistas, verificación de datos.
- ✓ Se debe elegir al mejor candidato de acuerdo a los requerimientos del cargo de puesto.
- ✓ Una vez seleccionado y contratado se debe cumplir con todos los reglamentos enmarcados en el código de trabajo.

Objetivo: Asegurar la vinculación oportuna del talento humano de acuerdo a los lineamientos de la Empresa “Super Accesorios el Colorado”.

Proceso de Contratación: Después de haber seleccionado al personal idóneo para formar parte de la empresa se presentara la documentación necesaria de acuerdo a las políticas de la empresa y los requerimientos del código de trabajo.

Objetivo: Formalizar la relación de trabajo que garantice los derechos y responsabilidades del empleado.

Proceso de Inducción: Al momento de integrarse un nuevo colaborador a la empresa, se le debe informar:

- ✓ Políticas internas de la empresa
- ✓ Responsabilidades y derechos
- ✓ Presentación de sus compañeros de trabajo
- ✓ Funciones a desempeñar
- ✓ Herramientas a utilizar

Esto evidencia que la empresa les dedica tiempo a las personas que la integran para que desarrollen correctamente las funciones.

Objetivo: Facilitar el proceso de adaptación al nuevo integrante de la empresa.

Evaluación de desempeño: Este sistema permite la revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos con el objetivo de mejorar los resultados.

Las cuales deben comunicarse para corregirse en el tiempo oportuno y lograr los objetivos en cada una de las áreas de la empresa:

Pasos a seguir:

- ✓ Se debe realizar a través de un cronograma.

- ✓ Se le facilitara un formato al colaborador en la que se evaluaran aspectos como: trabajo en equipo, puntualidad, cumplimiento de tareas, iniciativas.
- ✓ Se evalúa el desempeño y el progreso para realizar planes de desarrollo.

Objetivo: Medir el desempeño laboral y hacer correcciones para su mejoramiento.

Proceso de capacitación y desarrollo: Este proceso es un factor muy importante para la motivación y sobre todo contribuye que el personal este calificado y productivo. De acuerdo al diagnóstico efectuado Super accesorios el Colorado no motiva a su personal a través de reconocimientos económicos o morales, por tal razón se debe planificar programas de capacitación y desarrollo que permitan fortalecer los conocimientos y habilidades mejorando el desempeño en sus funciones y ser más competitivos dentro y fuera de la Organización.

Procedimiento:

- ✓ Crear Jefes en cada una de las áreas de la empresa, los cuales deberán dar a conocer las principales necesidades de capacitación que requiere su grupo.
- ✓ El jefe de Talento Humano debe reunirse con cada Jefe de Grupo para diseñar el cronograma para que no interrumpa las actividades diarias.
- ✓ Presentar la propuesta a la gerencia para su respectiva aprobación.
- ✓ Contactarse con el profesional a impartir la capacitación e informar al personal la fecha y hora de la misma.
- ✓ Evaluar los resultados de la capacitación.

Objetivo: Fortalecer los conocimientos y habilidades que permitan mejorar el desempeño laboral.

5 CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber realizado el diagnóstico en la empresa Super Accesorios el Colorado, se puede concluir, que la correcta gestión de Talento humano es una herramienta efectiva que permite mejorar la productividad de los colaboradores y mejora la satisfacción general de los mismos, logrando cumplir los objetivos. Es importante considerar, que la empresa debe llevar a cabo los procesos de reclutamiento, inducción, capacitación y evaluación de desempeño logrando colaboradores capaces y competitivos en el desarrollo de cada una de sus funciones.
- ✓ La inadecuada gestión de Talento humano de la empresa Super accesorios el Colorado, ha generado problemas de desmotivación en sus colaboradores, a pesar de esto el 83% desarrolla sus habilidades en cada una de sus funciones, por lo tanto si la empresa toma las medidas correctivas e invierte y valora al personal que forma parte de la misma, obtendrá crecimiento y buen clima laboral.
- ✓ Las políticas de incentivos se limitan a las remuneraciones que por obligatoriedad le corresponde al colaborador, desconociendo que existen otros factores, que promueven el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

6 RECOMENDACIONES

- ✓ El programa de motivación es el resultado para que los trabajadores de la Empresa Super Accesorios el Colorado mejoren el talento individual, grupal y organizacional, de tal manera que su entorno sean mas productivo y lograr los objetivos, por lo cual se recomienda que la empresa cumpla con los procesos de gestión de talento humano que aportara grandes beneficios para la Organización.
- ✓ El Departamento de Talento Humano debe promover acciones eficaces que permitan el mejoramiento emocional en sus colaboradores, como las capacitaciones las cuales se deben hacer con mayor frecuencia.
- ✓ El mejoramiento de los procesos deben estar establecidos y llevarse a cabo oportunamente, designando jefes de cada área para conocer la necesidades de los colaboradores y proceder a su ejecución.

7 Referencia Bibliograficas

- Amechazurra, O. (2013). *Gestión del Talento Humano* .
- ANZIL, F. (2011). *Crecimiento Economico* .
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Belén Ibáñez , M. (2015). *Apoyo adminintrativo a la Gestión de Recursos Humanos*
España: Ediciones Paraninfo S.A. .
- CHAVES. (2016). CONTABILIDAD AMBIENTAL. CRÍTICA A LA CONTABILIDAD
FINANCIERA AMBIENTAL. EUMED.NET, 145
- Chiavenato, I. (2010). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Talento Humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion del Talento Humano*. Cucuta.
- CHIAVENATO, I. (2012). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* . MC GRAW HILL .
- Escalante, V. M. (2010). Auditoria Externa. *GERENCIE.COM*, 24.
- GARZA, E. A. (2012). *Competitividad Empresarial*.
- McClelland, D. C. (2016). *Euro Residentes*. Obtenido de
<https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Newton, F. (2012). CONTABILIDAD AMBIENTAL. CRÍTICA A LA CONTABILIDAD
FINANCIERA AMBIENTAL. *EUMED.NET*, 13.
- Piaget, J. W. (2016). *Euro Residente Vida Inteligente*. Obtenido de
<https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>

Porter, M. E. (Enero de 2010). Ventajas Competitivas. *Económico Financiam Times*.

Porter, M. E. (Enero de 2012). Ventajas Competitivas. *Económico Financiam Times*.

Ramos Marcano, E. (2014). *La importancia de la comunicación efectiva*.

Sanz, M. J. (2011). *Introducción a la Investigación de Mercado*. Madrid : Esic Editorial .

Torres , Z., Torres , A., & hernandez. (s.f.). *Desarrollo del Talento Humano*.

Torres Hernández , Z., & Torres Martínez , A. (2017). *Desarrollo del Talento Humano*
México : Patria S.A. .

Valero Matas , J. A., & Fernández Acebo , J. (2017). *Desarrollo del talento humano*
México: Patria S.A. .

Vázquez, H. A. (2011). *La formación profesional*. Mexico: UNAM.

8 ANEXO



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Encuesta a empleados de la empresa Súper Accesorios el Colorado de la Ciudad de Manta.

Objetivo: Analizar la Gestión de Talento Humano a través de la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Súper accesorios el Colorado.

Instrucciones: Responder la presente encuesta con honestidad la misma que servirá como base para alcanzar el objetivo de esta investigación marcando con una x en el paréntesis de la alternativa de su elección.

1. ¿Recibe usted capacitación continua para el mejoramiento de su desempeño?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

2. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

3. ¿La empresa reconoce y premia sus esfuerzos?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

4. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa actual?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

5. ¿En su área de trabajo se impulsa y desarrolla el trabajo en equipo?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

6. ¿Sus opiniones o sugerencias son valoradas para la toma de decisiones?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

7. ¿En su puesto de trabajo y para el desempeño de sus labores el ambiente es agradable y motivador?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

8. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

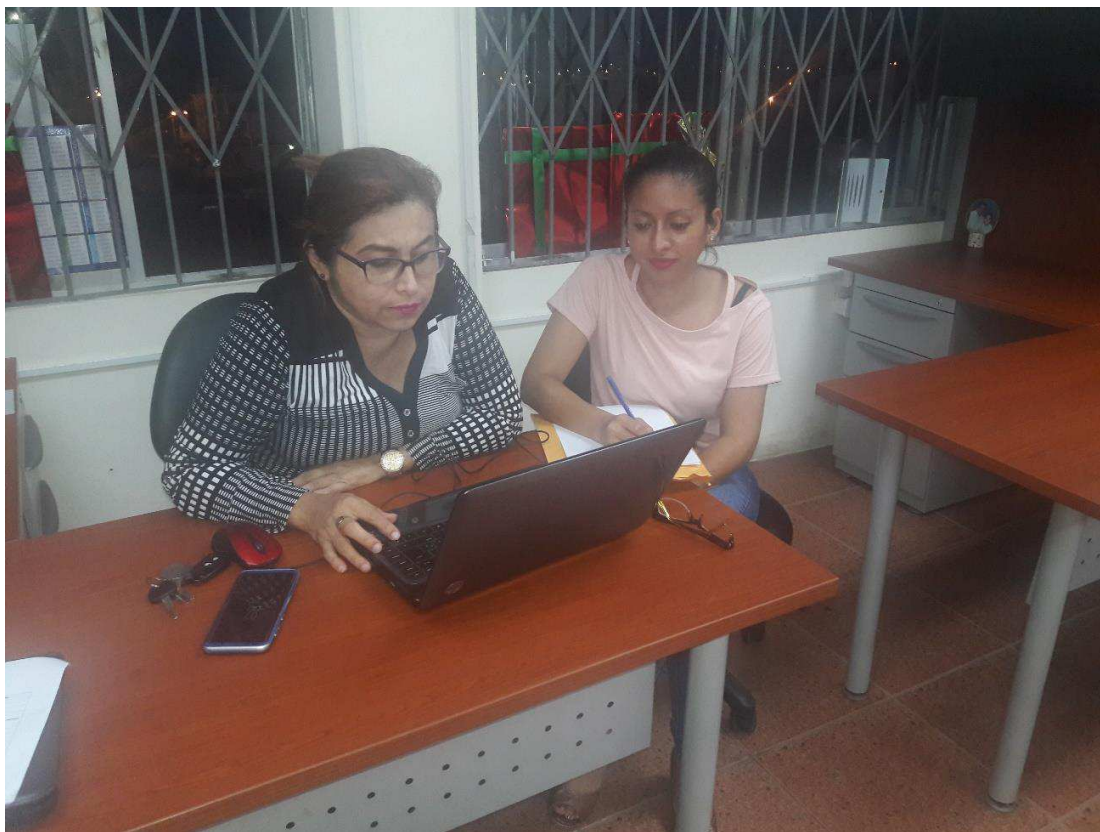
9. ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es buena?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

10. ¿La empresa le da la oportunidad de ascender de acuerdo a sus habilidades y destrezas?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca





EVIDENCIAS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS





