



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TEMA:

**Plan de diseño del departamento de talento humano en una
empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil.**

AUTORES:

Flor Rodríguez, Diego Andrés
Páez Viteri, Francisco José

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.

Guayaquil, Ecuador

14 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Flor Rodríguez, Diego Andrés y Páez Viteri, Francisco José**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de empresas**.

TUTORA

f. _____

PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Flor Rodríguez, Diego Andrés**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR

f. _____
Flor Rodríguez, Diego Andrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Páez Viteri, Francisco José**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR

f. _____
Páez Viteri, Francisco José



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

AUTORIZACIÓN

Yo, **Flor Rodríguez, Diego Andrés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR:

f. _____
Flor Rodríguez, Diego Andrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

AUTORIZACIÓN

Yo, **Flor Rodríguez, Diego Andrés y Páez Viteri,**
Francisco José

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR:

f. _____
Flor Rodríguez, Diego Andrés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

Diego.For_Francisco.Páez

2%
Textos sospechosos



1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Diego.For_Francisco.Páez.doc
ID del documento: b94c284dc594bed8647439673fea0079f4e91f36
Tamaño del documento original: 3,66 MB

Depositante: Yanina Shegía Bajaña Villagomez
Fecha de depósito: 22/1/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 22/1/2024

Número de palabras: 17.892
Número de caracteres: 117.808

TUTORA

f. _____

PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.

ESTUDIANTES

f. _____
Flor Rodríguez, Diego Andrés

f. _____
Páez Viteri, Francisco José

AGRADECIMIENTO

Para comenzar, quiero empezar expresando mi gratitud a Dios por todas las bendiciones otorgadas. Agradezco a mis padres Paola y Francisco, que son los que han estado allí para mí toda la vida, al resto de mi familia que me han apoyado y alentado durante tanto tiempo.

A mis amigos y compañeros, que me han ayudado y acompañado en momentos de estudios, su compañía ha sido un placer enriquecedor para mí y mencionar a mi compañero de tesis Francisco por su responsabilidad y su colaboración. Debo indicar que siento gratitud a la empresa que nos ha dado el acceso y nos ha facilitado hacer este trabajo.

Quiero agradecer a mi tutora de tesis la Ing. Yanina Bajaña que nos ha guiado de forma excelente durante este proceso, su conocimiento y sugerencias han aportado mucho valor para este trabajo. Debo agradecer a cada uno de mis profesores por sus enseñanzas a través de todos estos años.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Paola y Francisco, por ser unos guías ejemplares a lo largo de este camino, por su amor incondicional y por su paciencia, esta meta no es solamente mía sino de toda la gente que ha confiado en mí durante esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios ya que nada de esto fuera posible sin su ayuda, agradecer a mis padres Francisco y Natasha que son un pilar fundamental en mi vida, a mis hermanos Mario y Daniela y a mi novia Nohelia que me han ayudado a crecer como persona y me han apoyado cuando mas lo he necesitado.

A todos los amigos con los que he creado grandes vinculos, que nos hemos visto crecer mutuamente a nivel estudiantial a lo largo de estos años y que ahora seremos unos profesionales. A todos los docentes que he tenido a lo largo de este lindo viaje llamado "Universidad" quiero agradecerles porque cada uno de ellos ha tenido la vocacion y la paciencia de enseñar y tambien de aprender de mi y de cada uno de sus estudiantes.

Quiero expresar mi gratitud a mi tutora de tesis la Ing Yanina Bajaña por toda su orientacion experta, sus consejos y recomendaciones a lo largo de este trabajo de titulacion. Y quiero agradecer a mi compañero de tesis Diego Flor por todo el sacrificio puesto en este trabajo y por su amistad brindada a lo largo de estos años.

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis padres Francisco y Natasha, por todo el esfuerzo que han realizado para que yo pueda estar aquí este día, por su paciencia, su cariño y sus enseñanzas. A todos quienes han sido parte de este lindo camino y a los que siempre han confiado en mí.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar, David, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Paola Alexandra Traverso Holguín, Mgs.
OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| Introducción | 2 |
| Antecedentes | 3 |
| Planteamiento del problema..... | 3 |
| Justificación de la investigación | 4 |
| Objetivos | 5 |
| Objetivo General..... | 5 |
| Objetivos Específicos | 5 |
| Pregunta de investigación | 6 |
| Hipótesis | 6 |
| Limitaciones | 6 |
| Delimitaciones..... | 6 |
| Capítulo I: Marco Teórico, Conceptual y Referencial | 7 |
| Marco Teórico | 7 |
| Marco Conceptual | 11 |
| Marco Referencial | 11 |
| Marco Legal | 16 |
| Capítulo II: Marco Metodológico | 17 |
| Tipo de Investigación | 17 |
| Método..... | 17 |
| Corte | 17 |
| Diseño..... | 17 |
| Alcance | 18 |
| Población | 18 |
| Muestra | 18 |
| Instrumento | 18 |
| Identificación y relación de las variables | 19 |
| Operacionalización de las variables | 19 |
| Herramientas | 22 |
| Procesamiento de la información | 22 |
| Capítulo III: Resultados | 23 |
| Análisis de la encuesta..... | 23 |
| Análisis de la entrevista..... | 44 |

| | |
|--|----|
| Capítulo IV: Plan de Diseño del Departamento de Talento Humano | 47 |
| Misión y Visión del Departamento de Talento Humano | 47 |
| Objetivos del Departamento de Talento Humano | 47 |
| Propuesta de Organigrama | 48 |
| Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción | 48 |
| Reclutamiento | 49 |
| Requerimiento de Personal | 49 |
| Búsqueda de Candidatos al Puesto de Trabajo | 49 |
| Selección | 49 |
| Entrevista Inicial | 49 |
| Pruebas Profesionales..... | 50 |
| Entrevista Final..... | 51 |
| Revisión Médica | 51 |
| Contratación..... | 52 |
| Inducción..... | 52 |
| Perfil de cargo | 52 |
| Capacitaciones..... | 57 |
| Identificar las Necesidades | 57 |
| Planificación | 58 |
| Diseño del Programa | 58 |
| Implementación | 58 |
| Seguimiento Post - Capacitación | 58 |
| Registro y Documentación..... | 58 |
| Selección de Personal para Capacitaciones | 58 |
| Frecuencia de Capacitaciones..... | 59 |
| Evaluación de Desempeño | 59 |
| Satisfacción Laboral..... | 63 |
| Remuneraciones y Reconocimientos Adecuados | 63 |
| Gestionar el Seguimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias | 64 |
| Salud Mental de los Trabajadores | 65 |
| Encuestas sobre Bienestar Emocional. | 66 |
| Comunicación Empresarial | 67 |
| Actividades Internas | 67 |
| Indicadores de Gestión del departamento de talento humano..... | 68 |

| | |
|--|----|
| Cronograma de implementación de las actividades propuestas | 68 |
| Presupuesto referencial por actividad propuesta..... | 69 |
| Conclusiones | 70 |
| Recomendaciones..... | 72 |
| Referencias | 74 |
| Apéndices..... | 78 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Género de los Encuestados | 23 |
| Figura 2 Tiempo de labor en la empresa..... | 23 |
| Figura 3 Transparencia organizacional | 24 |
| Figura 4 Gestión participativa: respuestas a demandas, sugerencias y aportes en la empresa | 24 |
| Figura 5 Contribuciones significativas..... | 25 |
| Figura 6 Reconocimiento laboral..... | 26 |
| Figura 7 Igualdad en la atención | 26 |
| Figura 8 Alianza estratégica..... | 27 |
| Figura 9 Bienestar emocional | 27 |
| Figura 10 Comunicación efectiva..... | 28 |
| Figura 11 Bienestar Físico en el entorno laboral: percepciones para un trabajo saludable | 29 |
| Figura 12 Resistencia laboral: Evaluando la energía y vitalidad al concluir la jornada laboral..... | 29 |
| Figura 13 Satisfacción diaria en el trabajo | 30 |
| Figura 14 Felicidad en el trabajo | 30 |
| Figura 15 Nivel de satisfacción laboral..... | 31 |
| Figura 16 Empoderamiento Laboral..... | 32 |
| Figura 17 Ergonomía laboral..... | 32 |
| Figura 18 Prevención de lumbago en el entorno laboral | 33 |
| Figura 19 Salud física en el trabajo | 33 |
| Figura 20 Empatía laboral..... | 34 |
| Figura 21 Entusiasmo laboral | 35 |

| | |
|---|----|
| Figura 22 Colaboración efectiva..... | 35 |
| Figura 23 Satisfacción en las relaciones laborales..... | 36 |
| Figura 24 Versatilidad laboral | 36 |
| Figura 25 Recompensas justas..... | 37 |
| Figura 26 Aprovechamiento de habilidades | 37 |
| Figura 27 Autonomía en el trabajo | 38 |
| Figura 28 Satisfacción personal en el trabajo..... | 38 |
| Figura 29 Gratificación personal | 39 |
| Figura 30 Satisfacción general con la vida..... | 39 |
| Figura 31 Autodeterminación y logro personal | 40 |
| Figura 32 Felicidad en la vida personal..... | 40 |
| Figura 33 Optimización de procesos de reclutamiento y selección de personal..... | 41 |
| Figura 34 Desarrollo profesional significativo | 41 |
| Figura 35 Claridad y satisfacción de los servicios empresariales | 42 |
| Figura 36 Comunicación efectiva en el departamento de recursos humanos | 42 |
| Figura 37 Desafío Personal | 43 |
| Figura 38 Estrategias y respuestas frente a desafíos inesperados | 44 |
| Figura 39 Propuesta de organigrama..... | 48 |

Índice de Tablas

| | |
|---------------|----|
| Tabla 1 | 20 |
| Tabla 2 | 59 |
| Tabla 3 | 68 |
| Tabla 4 | 69 |

RESUMEN

El presente trabajo de titulación expone un plan de diseño del departamento de talento humano para una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los empleados y el rendimiento de estos. El marco teórico y conceptual ha proporcionado una base sólida de conocimientos, abordando teorías y conceptos para el diseño del departamento de talento humano. La metodología mixta empleada combinando encuestas a los empleados y entrevista al gerente permitió una comprensión profunda de la actualidad de la empresa y como esta se maneja actualmente sin un departamento de talento humano. Los hallazgos encontrados revelaron las áreas necesarias para mejorar en el diseño del departamento, resaltando entre estas el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción dentro de la empresa, las capacitaciones que realiza la empresa y la satisfacción de los empleados. Los resultados a partir del levantamiento de información llevó a crear el plan de diseño del departamento de talento humano corrigiendo los inconvenientes detectados.

Palabras Claves: *Talento Humano, Satisfacción Laboral, Rendimiento, Proceso, Capacitación, Diseño.*

ABSTRACT

The current graduation project outlines a Human Resources department design plan for an importing company specializing in scales in the city of Guayaquil. The aim is to enhance employee job satisfaction and performance. The theoretical and conceptual framework has provided a solid knowledge base, addressing theories and concepts for the Human Resources department design. The mixed methodology, combining employee surveys and interviews with the manager, allowed a deep understanding of the current state of the company and how it currently operates without a Human Resources department. The findings revealed areas that need improvement in the department design, emphasizing aspects such as the recruitment, selection, hiring, and induction processes within the company, as well as the training programs offered and employee satisfaction. The results obtained from the gathered information led to the creation of the Human Resources department design plan, addressing the identified issues.

Keywords: *Human Talent, Job Satisfaction, Performance, Process, Training, Design*

Introducción

El área de recursos humanos es una parte esencialmente importante dentro de cualquier entidad económica, al respecto (López, 2017) mencionó que el capital humano es de los intereses que las empresas deben apoyar y ayudar al desarrollo profesional y personal de los empleados, ya que ellos son la base del crecimiento empresarial y de la posición que la empresa tiene en el mercado, debido a que son los mejores publicistas de la empresa.

Además, Martínez (2012) concluyó lo siguiente: Se destaca la creencia general de que el departamento de Talento Humano debe desempeñar un papel esencial en la reducción de conductas negativas dentro de una organización, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad. En este contexto, se considera que los especialistas de Recursos Humanos tienen la responsabilidad de restaurar la reputación y la confianza de la organización. Esto implica la promoción de una cultura ética a través de la interacción directa con los empleados y la introducción de prácticas éticas en la cultura organizacional. Además, se espera que establezcan un ambiente de confianza que motive a los empleados a reducir las fallas éticas. Investigaciones recientes indican que cuando los empleados perciben que el departamento de Talento Humano es eficaz, también tienden a considerar que la organización es confiable en un alto porcentaje. Dos áreas críticas en las que los especialistas de Recursos Humanos ejercen un impacto significativo en términos de ética son el gobierno corporativo y la compensación de los ejecutivos. En el ámbito del gobierno corporativo, se espera que el departamento de Talento Humano revise y haga cumplir las políticas organizativas para garantizar la integridad y eficacia de los líderes de la organización. Además, el departamento debe prestar atención a la compensación y su influencia en el comportamiento corporativo.

A nivel organizativo, la coordinación e implementación de las prácticas de RR. HH (Recursos Humanos). está a cargo del departamento de Talento Humano.

Con este trabajo se tiene la finalidad de implementar un plan de diseño para la creación de un departamento de gestión talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil, el cual

permite que sus trabajadores sientan y conozcan lo importante que son en la empresa y para que puedan ser ayudados y escuchados.

Antecedentes

El departamento de RRHH desempeña un rol muy importante en todas las empresas, ya que es la encargada de gestionar a todas las personas de la organización, a lo largo de los años las funciones de departamento han evolucionado de varias maneras ya sea por las nuevas tecnologías, por los cambios económicos, u por los derechos humanos de las personas. El tener un departamento de RRHH en tu empresa es esencial para satisfacer las necesidades de los empleados en las organizaciones y garantizar un espacio seguro de trabajo, en el libro *Gestión del talento humano* por Vallejo (2015) mencionó que son recursos importantes los activos financieros como el equipamiento para las organizaciones, pero por otro lado los empleados tienen su lado importante, debido a la chispa creativa que proporciona el talento humano en la organización, ya que se encargan de diferentes tareas dentro de la empresa.

La prestigiosa empresa Deloitte realizó un estudio global de tendencias de capital humano, en cual participaron más de 9400 líderes empresariales de todo el mundo, el aprendizaje del personal de las organizaciones es la tendencia más relevante dentro de una empresa.

A su vez Honisman y Susana (2019) en su estudio: *Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima 2018*, concluyó que, existe una relación directa y muy alta ($Rho=0.902$) entre las dos variables: gestión del talento humano y cultura organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Lima 2018.

Planteamiento del problema

En la actualidad la empresa no consta con un departamento de Talento humano esto hace que no tenga un control, de los empleados en su totalidad. Para esto se propone un plan de diseño del departamento de RRHH, con el fin de que los subordinados estén más comprometidos con la empresa y evitar un problema el cual ha sido frecuente en los últimos años en la empresa, el cual es el desinterés de su personal. También, porque pudiera generarse una cultura inapropiada en la empresa si es que no se conoce bien a sus empleados, lo mismo que conllevaría a que en un futuro

exista un abuso de confianza o incluso se llegara a cometer robos o actos ilícitos en la empresa.

Cuando el departamento de talento humano no realiza sus labores correctamente esto resulta en que la organización tenga más riesgos laborales y con resultados negativos, ya que la deficiencia del departamento se puede ver reflejada en un personal no apropiado para hacer de la empresa una organización competitiva en el mercado.

Por otra parte, Villegas (2019) mencionó que si existe una falta de comunicación entre departamentos y la gerencia de la empresa se toman malas decisiones. Se da como ejemplo el proceso de contratación dan resultados negativos, y deficientes programas de formación y desarrollo para los empleados.

Justificación de la investigación

La Gestión del Talento Humano es un factor clave en los procesos gerenciales dentro de una empresa, para esto se debe tener a su cargo personal con formación de capital humano altamente calificado. Además, Rodríguez y Gallastegi (2014) identificaron que su objetivo es determinar cuáles son las necesidades de la organización, para mejorar el capital humano ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Actualmente, muchas empresas pequeñas y medianas no cuentan con un departamento de gestión del talento humano, esto es debido a la búsqueda de optimizar gastos. En las organizaciones es fundamental que exista un buen clima laboral y una buena relación entre colaboradores y que estos se sientan satisfechos con sus puestos de trabajo. Además, esto permitirá a la organización tener un mejor desempeño en comparación a otras organizaciones en las cuales no hay un buen ambiente laboral. Se considera que para que este buen clima se propicie debe existir un departamento de Gestión de Talento humano que facilite las actividades necesarias. La presente investigación brindará a la empresa objeto de estudio los mecanismos apropiados para que se establezca un departamento de Gestión de Talento humano que coadyuve en las instancias necesarias para que su personal sea el idóneo y se encuentre satisfecho con las políticas y clima laboral.

Los recursos más importantes que tienen las empresas son los recursos humanos, estos se enfrentan a problemas en su vida diaria pudiendo ser estos de cualquier índole, por esto es importante contar con un departamento en las organizaciones que busque el bienestar de las personas, así como también el responder a cualquier duda o queja que tengan sobre su trabajo.

El presente trabajo se basa en la necesidad creciente que está teniendo la empresa con mejorar la relación con los empleados, se busca contribuir al campo, proporcionando un mejor entendimiento de cómo se adapta un departamento de talento humano a una empresa de importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil logrando valorar conocimientos teóricos de los recursos humanos.

La presente investigación contribuirá desde la perspectiva metodológica, ya que servirá como guía para futuros investigadores que opten por recolectar sus datos mediante una encuesta. Esta metodología se considera la apropiada para obtener la información necesaria de los empleados y trabajadores de la empresa. A partir de esta encuesta, se espera obtener datos importantes y relevantes, donde se usará el punto de vista de los empleados para diseñar el departamento de talento humano de la empresa, además se realizará una entrevista al gerente de la empresa con el fin de tener más información.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas de la ciudad de Guayaquil, mediante una investigación mixta, con el fin brindar herramientas que permitan en un futuro optimizar procesos.

Objetivos Específicos

Identificar las teorías, conceptos y hallazgos de investigaciones realizadas en el contexto del diseño de un departamento de talento humano.

Determinar la metodología idónea para la recolección.

Determinar y analizar los resultados de las encuestas.

Establecer un plan de diseño del departamento de talento humano que impulse el desarrollo de la empresa y el nivel de satisfacción de los empleados.

Pregunta de investigación

¿Qué estrategias son las más apropiadas para realizar un plan de diseño del departamento de talento humano, el cual puede mejorar la gestión del personal de la empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis

Un plan de diseño del departamento de talento humano puede mejorar la gestión del personal de la empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil. Para ello se han planteado las siguientes hipótesis:

H1: La Gestión de Talento humano influye sobre el desempeño organizacional

H2: La Gestión de Talento humano influye sobre el Bienestar psicológico de los empleados

H3: La Gestión de Talento humano influye sobre el Bienestar físico de los empleados

Limitaciones

Las limitaciones que se pueden aparecer al momento de realizar este trabajo son: limitaciones de recursos como base de datos, y presupuesto de la compañía, limitaciones de muestra el tamaño de la muestra es limitado, aunque se encueste a todos los empleados el tamaño de la empresa no es muy grande. Se depende de la disponibilidad del personal para contestar las preguntas.

Delimitaciones

El trabajo se realizará hasta la presentación de un plan de diseño para la creación de un departamento de recursos humanos adecuado para una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I: Marco Teórico, Conceptual y Referencial

A continuación, se iniciará con el siguiente capítulo, en el cual se abordarán tres aspectos importantes una revisión teórica, seguido de los conceptos, y para terminar dar contextos referenciales general de la importancia del departamento y sus partes.

Marco Teórico

Armijos, et al., (2019) mencionó que varios autores han explorado el tema de la gestión de recursos humanos desde distintas perspectivas. Entre ellos, Escobar (2013), Cuesta (2017), Espinoza (2018) y Peñalver (2018) han coincidido en describirlos como talento humano porque habla de lo que poseen las personas y de lo que pueden aportar a una organización. Estos recursos humanos se han convertido en un factor de ventaja competitiva fundamental en la actualidad y son el elemento principal que garantiza el funcionamiento eficaz de todas las áreas de una empresa.

La administración de recursos humanos tiene un papel muy importante en las organizaciones, Alles (2008) mencionó que la administración de talento humano consiste en mejorar el desempeño de los empleados ya sean de forma directa o indirectamente relacionados con el trabajo.

El departamento de Gestión de Talento Humano (GTH), tiene varios objetivos y funciones, pero el principal es ayudar a los empleados de la empresa a desarrollar sus tareas con un mínimo de conflicto. Por su parte Chiavenato (2009) mencionó que los RRHH se convirtieron en el recurso más importante de la organización y en el factor determinante del éxito de la empresa.

A través de los años han existido varias teorías de la administración comenzando por la clásica, que surgió como medida extra para las organizaciones de esa época, fue remplazada por la teoría de la administración neoclásica y la teoría estructuralista. Las teorías de la administración han ido cambiando hasta la actualidad, con la teoría de las contingencias.

En el libro por Hernández (2014) se menciona diferentes teorías de la administración a través de los años las más destacadas son:

El Enfoque clásico surgió a principios del siglo XX por el estadounidense Frederick W. Taylor y el francés Henri Fayol, esta teoría se basaba en dos corrientes de pensamientos, la administración científica desarrollada por Taylor que se enfocaba en las tareas, y la teoría clásica de Fayol que se enfocaba en la estructura de la organización debe ser eficiente, ambas teniendo como principal recurso el talento humano.

Los autores de la teoría neoclásica reunieron lo más valioso de otras teorías administrativas y lo utilizaron como base para sus investigaciones, el autor neoclásico más reconocido es Peter F. Drucker. Las principales aportaciones del neoclásico: introdujeron los conceptos de eficacia y eficiencia, postularon la importancia de delegar responsabilidad a otras personas. definieron las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control. Definieron las principales características de una organización formal, y postularon la organización por funciones.

El enfoque estructuralista, este enfoque se dividió en dos teorías, la teoría de la burocracia que se enfoca en la estructura organizacional y la teoría estructuralista se enfoca en las personas y en el ambiente organizacional que surgió por la conexión entre la teoría clásica y las relaciones humanas basada en la teoría de la burocracia y tuvo como autor referente a Amitai Etzioni.

La teoría del comportamiento surgió para satisfacer las necesidades del personal, esto hizo que se enfoque en dimensiones del personal como son: sociales, psicológicas, biológicas y cultural con orientación a lograr los objetivos, uno de sus principales autores Herbert Alexander Simon y Abraham Maslow

La teoría general de sistemas por el autor Ludwing Von Bertalanffy tuvo tres premisas principales: una organización es un sistema, los sistemas son sociables y las tareas dependen de la estructura del sistema.

La teoría de contingencias tiene aportaciones de todas las teorías y enfoques anteriores, sus principales contribuciones son: estudios hacer del modelo de estructura organizacional más eficaces, la idea de que no existe una única y mejor forma de hacer las cosas, sino que todo depende del contexto de la situación, las variaciones en el ambiente de trabajo o en la

tecnología llevan a variaciones en la estructura de la organización. Sus principales autores son Edgar Schein, Lawrence y Lorsch.

Escobar (2013) mencionó que existen la tendencia a calificar la gestión de talento humano midiendo la eficiencia del uso de los recursos de la organización, el servicio de los recursos en la ejecución de tareas y cumplimientos de los objetivos del puesto de trabajo y su impacto en la empresa y los empleados.

Adicionalmente, Escobar (2013) también mencionó que se considera que la administración de talento humano es una función predominantemente de gerencia, macro organizacional, activa y en constante cambio. Está vinculada al crecimiento y a la facilidad de suavizar el trabajo y el cambio dentro de la organización.

Según González (2015) un buen departamento de recurso humanos es la base y es el comienzo para poder realizar un conveniente reclutamiento, selección, capacitación, seguimiento, y asistencia para los empleados tanto psicológica como social.

Según Obando (2020) mencionó que el departamento de recursos humanos ha ido cambiando, evolucionando a través de los años, tanto que ahora es un punto determinante en el éxito de una empresa, para ello se debe conocer hasta el más mínimo detalle del personal que labora dentro de la organización, para poder brindar la ayuda necesaria ya sea con capacitaciones u otro servicio que ayuden a que los empleados realicen sus tareas laborales de manera más eficiente.

Chiavenato (2009) afirmó que el departamento de talento humano surgió a partir de las tareas administrativas que se realizaban dentro de las organizaciones, a medida que las organizaciones crecen la necesidad de crear un departamento de talento humano que se encargue de lo administrativo, pero además que considere la parte sociológica, psicológica y técnicas de organización para el talento humano.

El departamento de talento humano se crea en función del tamaño y las actividades que se realizan en la organización. En la actualidad la gestión de talento humano tiene una gran importancia y está basada en el reconocimiento de los trabajadores como el activo más importante para conseguir los objetivos.

Chiavenato (2009) mencionó que el principal activo que poseen las organizaciones actualmente son las personas. Las organizaciones más exitosas notan que solo pueden crecer y mantener su continuidad gracias a su capital humano. La gestión de talento humano en las empresas es la principal responsable en que las condiciones de las personas ya sean empleados, funcionarios, logren sus objetivos.

Las principales funciones de departamento de talento humano: elaboración y manejo de nóminas, trámites con diferentes entidades gubernamentales, reclutamiento y selección del personal, capacitación al personal, inducción al personal, evaluación de desempeño, descripción, análisis y requisitos de puestos de trabajos, gestión del personal.

Según Werther y Davis (2008) los principales objetivos para la administración de recursos humanos son: objetivos corporativos, objetivos funcionales, objetivos sociales, objetivos personales

Los objetivos corporativos: los encargados de la administración de talento humano deben estar al tanto que están para servir a la organización como aparatos de suma importancia.

Los objetivos funcionales: la administración de talento humano debe tener un equilibrio, debido a que las necesidades de la empresa no deben estar cubiertas ni de escasez ni en exceso.

Los objetivos sociales: se ven las necesidades como principio ético caso contrario puede ser perjudicial para la empresa.

Los objetivos personales: Tanto la empresa como los empleados tiene sus objetivos, los cuales deben ser atendidos y respaldados por la empresa.

De acuerdo con Chiavenato (2009) los seis procesos de la gestión del talento humano son: admisión de personas, aplicación de personal, compensación de las personas, desarrollo de personal, mantenimiento del personal, evaluación del personal.

Admisión de personal: se encarga del reclutamiento y selección de personal de trabajo para la empresa.

Aplicación de personal: incluye los cargos y salarios de los empleados junto a la descripción de cargos, orientación del personal y evaluación de desempeño.

Compensación de las personas: son los procesos para incentivar al personal de trabajo ejemplos: recompensas, remuneración, beneficios, etc.

Desarrollo de personal: son los procesos que permiten a los empleados a desarrollarse como profesional a través de capacitaciones.

Mantenimiento del personal: división de higiene y seguridad, también se encarga de la disciplina, calidad de vida y mantiene relación con el sindicato.

Evaluación del personal: revisa y controla las actividades del personal, incluye base de datos con informes gerenciales.

Marco Conceptual

El Departamento de Recursos Humanos o Gestión de Talento Humano, como indicó López (2015), es un área destinada al personal, en este departamento se trabaja de forma para que los trabajadores de la empresa puedan rendir mejor en sus tareas diarias.

Por otra parte, Chiavenato (2011) hizo referencia a los recursos humanos como un tipo de recurso organizacional, ya que las personas que pertenecen y participan en la empresa sin importar su nivel jerárquico o su contribución en la empresa ya sea mínimo, son parte de dicha organización. Además, se puede mencionar que los recursos humanos se distribuyen por niveles dentro de una organización, toda organización es diferente pero lo más común que se pueden observar dentro de estas son las funciones de: dirección, gerencia y personal operacional como técnicos, obreros etc.

Por otra parte, un concepto pertinente de mencionar dado que la presente investigación se realizará en una empresa importadora de balanzas es el concepto de Importación: Se refiere a la misma como la acción de importar mercancías, costumbres, etc. De otro país (Real Academia Española, 2001).

Marco Referencial

Cardona (2012) realizó una investigación donde se estableció los elementos clave para el diseño de un plan de mejoramiento de la gestión y desarrollo del talento humano en organizaciones de salud colombianas, en el cual analizó modelos de gestión relacionados con la selección, salarios, evaluación de desempeño, para lo cual previamente levantó un diagnóstico de las organizaciones mencionadas haciendo uso de una encuesta de

desarrollo humano, el mismo que le permitió plantear un diseño que impulsó la productividad y mejoramiento de la atención de los usuarios de tales instituciones.

Por otra parte, Liquiano (2006) realizó un estudio con el objetivo de detectar si el administrador de recursos humanos es un gestor de talento y todo lo que conlleva esto. Para la cual, analizó 28 prácticas de administración de recursos humanos a partir de las cuales realizaron un análisis descriptivo y correlacional que se aplicó a 219 ejecutivos o personas que ejecutan las funciones de recursos humanos en la organización de Aguascalientes. Se obtuvo como hallazgos que se logró identificar al gestor administrativo y gestor de recursos humanos. Pero, únicamente se percibe al individuo como tal desde la perspectiva personal, a través del gestor de talento humano.

La PROGEP (Programa de estudios en gestión de personal) (2003) realizó una investigación donde obtuvieron que los principios más relevantes para orientar el modelo de la administración de talento humano son: administrar el talento humano de una forma en que aporten al éxito de la empresa, la gestión por competencias, entre los elementos más relevantes se determinó el compromiso de las personas con los objetivos de la organización, la gestión del conocimiento, la creatividad y la innovación continua en el trabajo y el autodesarrollo como persona.

Castrillón, et al., (2015) realizaron una investigación a partir de los resultados del Proyecto Tuning Latin-America que se realizó en Colombia, donde se identifica de las 47 competencias, las cinco más importantes desde el punto de vista académico y de los empleadores, mostrando que hay divergencia entre ambas partes, aunque ambos piensan que los administradores están orientados a los elementos epistemológicos y praxeológicos. La investigación mencionada usa una orientación descriptiva y aplica una inferencia estadística para establecer el nivel de importancia de dichos elementos.

Por otra parte, Madero y Barboza (2015) hicieron una investigación para conocer la relación entre la cultura organizacional, las prácticas de flexibilidad laboral, los procesos de innovación y la alineación estratégica desde el punto del trabajador, para esto utilizaron un análisis cuantitativo con

una muestra de 98 trabajadores, Los resultados obtenidos indican que la cultura organizacional y la alineación estratégica tiene un efecto inequívoco en promover el desempeño de la organización.

Ferreiro, et al., (2019) realizaron un artículo para conocer el perfil de las empresas más llamativas en España para el desempeño profesional a través de dos variables formación y gestión del talento humano en relación con otras variables como actividad económica, nacionalidad, ubicación, tamaño, cotización en la bolsa de la empresa. Se realizaron técnicas de análisis estadístico, como regresiones lineales múltiples, correlaciones de Pearson, etc. Como resultado no se detectó un perfil único para ambas variables. En el caso de la variable formación tuvieron los valores más altos las empresas que realizan actividades sanitarias, mientras que la variable gestión del talento humano se destaca en empresas del sector profesional, científico, y técnico.

Charles, et al., (2021) realizaron una investigación para medir los niveles de satisfacción laboral entre emprendedores y empleados, obtuvieron como resultado que se identificó que los emprendedores tienen un 4,07% más probabilidad de declararse muy satisfecho con su situación laboral.

Cernas, et al., (2018) realizaron un análisis sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional entre México y Estados Unidos. La información obtenida la consiguieron a través de un cuestionario a estudiantes de una maestría en ambos países. Los resultados muestran que las escalas no son invariantes entre culturas, estudios transculturales pueden resultar reportes inválidos.

Chiang y Ojeda (2013) se analizó la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre trabajadores de ferias libres en Chile, a través de una encuesta realizada al 60% total de la feria. Los resultados muestran que la existen tres variables de satisfacción que tienen una relación estadística significativa con la productividad.

Vivas y Fernández (2011) realizaron un trabajo para analizar la importancia de la gestión de personas en entidades sanitarias, para esto se optó la gestión por competencias, se obtuvieron como resultados que las direcciones de talento humano de instituciones reconocen la importancia

debido a que si esta se rompen los procesos de comunicación e interfiere negativamente en los procesos y en las tareas laborales.

Calderón, et al., (2023) realizaron un estudio para determinar los factores que afectan a la satisfacción laboral de los empleados del sector gastronómico en lugares turísticos de la ciudad de Manabí, Ecuador. Recolectaron datos antes y durante la pandemia del COVID-19 cuando las restricciones sanitarias eran lo más estrictas posibles, donde se evidenció que la participación laboral de personas mayores a 60 años disminuyó mientras que aumentaba los empleados jóvenes, como resultado del estudio se concluyó que la satisfacción laboral no se puede mantener en el tiempo, los cambios inesperados y las situaciones de crisis pueden modificar la satisfacción de la gente.

Contreras, et al., (2022) realizaron un estudio para analizar la relación entre responsabilidad social empresarial y la identificación organizacional de los empleados, para esto se partió de un proceso preliminar de análisis bibliométrico y tamizaje cualitativo, se determinó que los alcances de esta relación en el ambiente laboral son muy útiles para los gerentes y profesionales de los recursos humanos.

Sánchez, et al., (2023) realizaron una investigación a través de Web of science y procesados por RStudio y VosViewer sobre presentar un análisis acerca de la felicidad en el desempeño de los trabajadores en las organizaciones. Se pudo detectar que hubo un mayor interés por la felicidad a partir del 2015, esto también coincide con el aumento de complejidades en el mercado laboral y en la sociedad. También se destacó que a varios autores les importa más la felicidad laboral y debe ser analizado desde diferentes puntos de vista no solo en el desempeño de los trabajadores.

Maya y Orellana (2016) realizaron un artículo basado en el desarrollo de *soft skills* como alternativa a la escasez de talento humano, con la base que ya no es suficiente los conocimientos como *hard skills* para tener éxito, también se requiere con poseer habilidades blandas, aunque sea considerado como una ventaja competitiva por la mayoría. Los resultados obtenidos permitieron identificar un perfil con competencias blandas para los empleados de la época moderna y las diferentes herramientas que faciliten el desarrollo profesional.

Por otra parte, Vargas, et al. (2016) realizaron una investigación sobre la incidencia que tiene el departamento de gestión humana en las empresas y el papel que este desempeña. Lograron detectar que la gestión es vital para las organizaciones, debido a que el éxito de estas depende en su mayoría del personal, por lo que invertir en los trabajadores genera grandes beneficios.

Agudelo (2019) realizó una investigación con el fin de determinar como realizan los procesos de formación de talento humano por parte de 25 empresas del Valle del Cauca y su relación con los lineamientos estratégicos planteados por la organización, para lo cual usaron una metodología cuantitativa aplicando el instrumento a 97 personas. Tuvo como conclusión que las empresas cuentan con un plan estratégico de capacitación de gestión humana y que las empresas con un mayor numero de colaboradores poseen sistemas de gestión de ayuda.

Santana (2016) realizó un análisis a la administración del talento humano en las empresas del sector publico de Ecuador, concluyó que es importante realizar acciones que permitan obtener personal idóneo, capacitado, responsable, con valores éticos y morales con el propósito de obtener resultados de calidad, el talento humano es una de las herramientas más productiva e importante que posee una organización dentro del mundo económicamente globalizado.

Terán y Leal (2009) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de talento humano y la cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la costa oriental del lago de Maracaibo, utilizaron una metodología no experimental, transaccional. La población estuvo formada por 18 gerentes y 175 empleados. Diseñaron un cuestionario de 57 ítems, obtuvieron como resultado una correlación moderada.

Jara, et al., (2018) realizaron una investigación con la finalidad de determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión publica y desempeño laboral por parte de los trabajadores de la administración central del ministerio de salud de Perú, utilizaron como método el hipotético deductivo, con diseño no experimental, transversal, con

un muestreo no probabilístico, los resultados obtenidos lograron afirmar que la gestión de talento humano es la adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral de los colaboradores que se estudiaba.

Marco Legal

Se consideran aspectos como leyes laborales, normativas, protección de salud y seguridad ocupacional para dar contexto legal en que se desarrollan las prácticas de recursos humanos, permitiendo la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos laborales en la empresa.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Registro oficial # 351.

Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2024)

Código de trabajo

Entre los principales derechos que tiene el trabajador en el Ecuador son: a) Atender las reclamaciones de los trabajadores; b) Recibir como mínimo el sueldo básico en función de la tabla sectorial; c) Percibir horas extras y suplementarias si así fue acordado con el empleador; d) Gozar de beneficios sociales (décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo); e) Afiliación al seguro social (Art. 42, Código de trabajo, 2017).

Inspecciones del trabajo

En el art. 545 del código de trabajo menciona que cuidar las relaciones provenientes del trabajo respetando los derechos y se cumpliendo las obligaciones que la ley impone a empleadores y trabajadores. (Art. 545, Código de trabajo, 2017)

Constitución de la república del Ecuador

En el art. 326 numeral 5 de la constitución de la república del Ecuador se menciona que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Art. 326, Constitución de la república del Ecuador, 2021)

Capítulo II: Marco Metodológico

En el presente capítulo, se explicará las herramientas y métodos seleccionados para el levantamiento y análisis de la información recolectada con el fin de determinar los hallazgos existentes entre las variables objeto de estudio.

Tipo de Investigación

Según Hernández et al., (2018) mencionó que la metodología puede ser cuantitativa, cualitativa o mixta. En el caso de la metodología mixta se hace referencia cuando se utilizan encuestas y entrevistas. Para esta investigación se aplicará una metodología mixta dado que se hará uso de entrevistas al empleador de la empresa y encuestas a los empleados para medir su nivel de satisfacción en la organización y en base a esos resultados orientar el trabajo.

Método

En esta investigación se utilizó un método deductivo, el método deductivo según Abreu (2014) permite determinar las características de una realidad particular que se estudia. Mediante la deducción se obtienen consecuencias específicas o individuales a partir de conclusiones o inferencias generales.

Corte

Esta investigación se llevó a cabo en un corte transversal que, según Hernández et al. (2018) son los diseños de investigación que recolectan datos en un momento único, con el objetivo de detallar las variables y analizar su incidencia e interrelación.

Adicional a esto Rodríguez y Mendivelso (2018) agregaron que el diseño de corte transversal tiene un doble propósito los cuales son descriptivo y analítico.

Diseño

Para esta investigación se utilizó un diseño no experimental. La investigación no experimental según Agudelo et al., (2008) es aquella que se hace sin cambiar deliberadamente las variables, en este diseño se observa tal y como ocurren en su contexto natural, para después poder analizarlo.

Alcance

Esta investigación tuvo alcance descriptivo y prescriptivo, los estudios descriptivos según Hernández et al., (2018) miden y calculan diferentes características, dimensiones o elementos del fenómeno a investigar.

Población

Población según Moreno et al. (2018) es un grupo concreto de personas con factores como edad, sexo, etc. que tienen un tema en interés. La población fue de 20 personas con un rango de edades entre 30 a 60 años que trabajan en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil.

Muestra

Según López (2004) la muestra es una parte de la población en la que se realizará la investigación. Sin embargo, no se va a seleccionar una muestra dado que se trabajará directamente con toda la población puesto que la empresa tiene un número bajo de colaboradores.

Instrumento

Los instrumentos que se utilizó para esta investigación fueron entrevista al empleador y encuestas a los empleados. La entrevista según Torrecilla (2006) es la técnica por la cual el entrevistador busca obtener información sobre actitudes, opiniones, valores, etc. sobre el entrevistado. La entrevista puede ser de forma oral o personalizada ya sea escrita u otra forma.

La encuesta según Hernández et al. (2010) es un instrumento que se aplica en investigación de mercados que se basa en conseguir información de los encuestados mediante cuestionarios diseñados con antelación para la obtención de información específica. La encuesta que se realizará a los empleados es la que se aplicó en la investigación por parte de Esther Pagán- Castaño, Fernando J. Garrigós-Simón y Javier Sánchez-García con el nombre “El papel mediador del bienestar en el efecto de la gestión de los recursos humanos sobre el desempeño” a las cuales se les pidió el debido permiso para usar el instrumento, y ellos aceptaron. La encuesta consta de tres partes principales: Bienestar psicológico, bienestar fisiológico y desempeño todas relacionadas con la gestión de talento humano. Primero se realizará ocho preguntas relacionadas a recursos humanos, Luego

comienzan las preguntas relacionadas con el bienestar físico las cuales se dividen en tres subpartes: agotamiento emocional, síntomas psicosomáticos, dolor físico de las cuales cada una de estas consta con tres preguntas, y da como resultado un total de nueve preguntas relacionadas al bienestar físico. Por parte del bienestar psicológico se divide en tres subpartes: relación con los compañeros de trabajo que consta de cuatro preguntas, condiciones laborales favorables que tiene cinco preguntas y felicidad que también cuenta con cinco preguntas. Por último, el desempeño que consta de tres subpartes la calidad del trabajo, los servicios ofertados por parte de la empresa y la demanda en trabajo.

Identificación y relación de las variables

Variable independiente

- Gestión de Talento humano

Variables dependientes

- Desempeño organizacional
- Bienestar psicológico de los empleados
- Bienestar físico de los empleados

Operacionalización de las variables

A continuación, la tabla de operacionalización de las variables y la relación con el cuestionario.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| Tipo | Variable | Conceptualización | Dimensión | Indicadores | Técnicas | Ítems |
|---------------|---------------------------|---|-------------------|---|-----------|--|
| Independiente | Gestión de Talento humano | Se centra en maximizar el potencial y el rendimiento de los recursos humanos mediante estrategias de gestión efectivas. | Empresa | Satisfacción laboral y comunicación laboral. | Encuestas | <p>¿Se les informa sobre las acciones que desarrollan la empresa?</p> <p>¿Atienden sus demandas, sugerencias, suplicas o ideas?</p> <p>¿Atienden a todo el personal de igual forma?</p> <p>¿Los empleados obtienen el reconocimiento y las recompensas adecuadas a su trabajo?</p> |
| Dependiente | Desempeño organizacional | Implica el diseño e implementación de prácticas de gestión de talento efectivas. | Empleados Empresa | Calidad del trabajo, los servicios ofertados por parte de la empresa y la demanda en trabajo. | Encuestas | <p>¿Cree que hasta el momento se cumple con eficiencia los procesos de reclutamiento y selección de personal?</p> <p>¿Cree que la capacitación que aporta la empresa es significativa a su crecimiento profesional?</p> <p>La comunicación interna y externa facilitada por el departamento de Recursos Humanos es efectiva y oportuna.</p> <p>Los servicios proporcionados por la empresa (como la gestión de beneficios, políticas internas, etc.) son claros y satisfacen sus necesidades.</p> <p>Su puesto de trabajo le demanda un esfuerzo significativo de sus capacidades.</p> <p>¿La empresa realiza esfuerzos adicionales cuando se enfrenta a desafíos inesperados en la contratación o gestión del personal?</p> |

| | | | | | | |
|-------------|--|--|-------------------|--|-----------|---|
| Dependiente | Bienestar psicológico de los empleados | Estado de salud mental y emocional de los empleados dentro de la empresa. | Empleados Empresa | Relación con los compañeros de trabajo, condiciones laborales favorables y felicidad | Encuestas | <p>¿Le importa mucho lo que les suceda a sus compañeros de trabajo o a su jefe?</p> <p>¿Le entusiasma trabajar con sus compañeros de trabajo o su jefe?</p> <p>¿Siente que ayuda a sus compañeros de trabajo o jefe a resolver los problemas?</p> <p>¿Se siente satisfecho de su trabajo con los compañeros de trabajo u jefe?</p> <p>¿Está contento con su forma de ser?</p> <p>¿Siente que su vida es gratificante?</p> <p>¿Se siente satisfecho con su vida?</p> <p>¿Es capaz de hacer todo lo que usted quiera hacer en la vida?</p> <p>¿Es feliz en la vida?</p> |
| Dependiente | Bienestar físico de los empleados | Estado de salud y vitalidad física de los trabajadores dentro de la empresa. | Empleados Empresa | agotamiento emocional, síntomas psicossomáticos, dolor físico | Encuestas | <p>¿Se siente aún con fuerzas al final del día?</p> <p>¿El trabajo diario le genera satisfacción?</p> <p>¿Se siente empoderado en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que su espalda se resienta por la actividad laboral?</p> <p>¿Las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que padezca de lumbago (dolor en la parte baja de la espalda)?</p> <p>¿Pocas veces nota dolor en el cuerpo?</p> |

La entrevista se realizó de forma presencial cara a cara con el empleador, mientras las encuestas a los empleados se les hizo de forma personal mediante el correo electrónico el link para que entren a la encuesta planteada en Google forms, para evaluar cada pregunta se utilizará una escala Likert para implementar un valor a las respuestas de 1 a 5 donde la 1 es totalmente en desacuerdo y la 5 totalmente de acuerdo.

Herramientas

Como herramienta para la información obtenida se utilizó Atlas TI en el caso de la entrevista y para las encuestas se utilizó Excel.

El Atlas TI tiene varias funciones: análisis de datos u información, estructurar o crear relaciones o diagramas de flujo, mapas mentales, entre las categorías y estructuración de los resultados obtenidos o teorización si fuera necesario, mientras para la encuesta se utilizó Excel que facilitó el uso de la información obtenida.

Procesamiento de la información

Para procesar la información obtenida en la entrevista se realizó una triangulación de la información es decir un análisis comparando lo que dijo el empleador, lo que dice la teoría y lo que dice los empleados. En el caso de las encuestas para procesar la información se realizó a través de medidas de tendencia central y gráficos con el fin de sacar toda la información útil para el plan de diseño del departamento de talento humano.

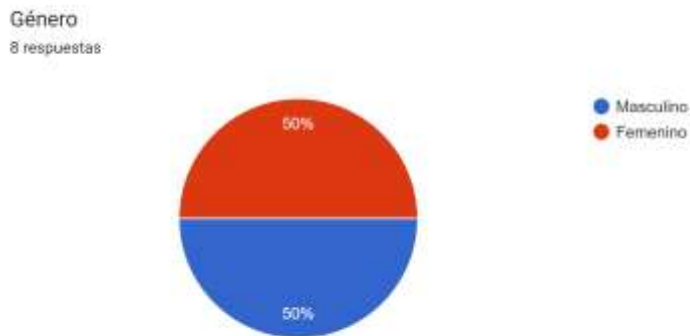
Capítulo III: Resultados

En el presente capítulo se muestran los hallazgos, análisis y conclusiones derivadas de la encuesta y la entrevista realizadas, a través de figuras representativas, con una interpretación de los datos obtenidos con el fin de destacar información valiosa para el diseño del departamento de talento humano.

Análisis de la encuesta

Figura 1

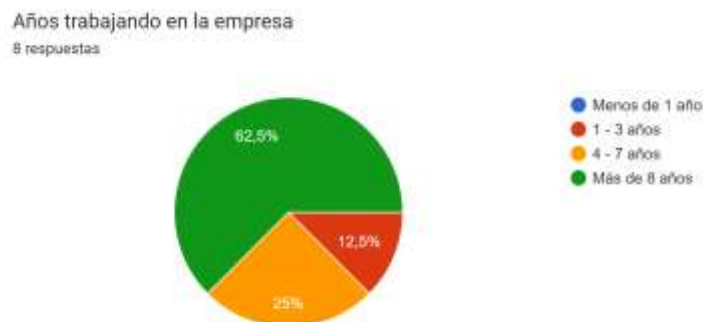
Género de los Encuestados



Como se observa en la Figura 1 se encuestó a el 50% masculino y 50% femenino dentro de la empresa.

Figura 2

Tiempo de labor en la empresa



En la Figura 2, se observa los años trabajados dentro de la empresa según los rangos de tiempo establecidos, donde salió en su mayoría con el

62.5% de los encuestados poseen más de 8 años trabajando en la empresa, el 25% entre 4–7 años, un 12,5% entre 1–3 años y nadie a comenzado a trabajar hace menos de un año en la empresa.

Los resultados obtenidos de la encuesta sobre la gestión de recursos humanos actual de la empresa son los siguientes:

Figura 3

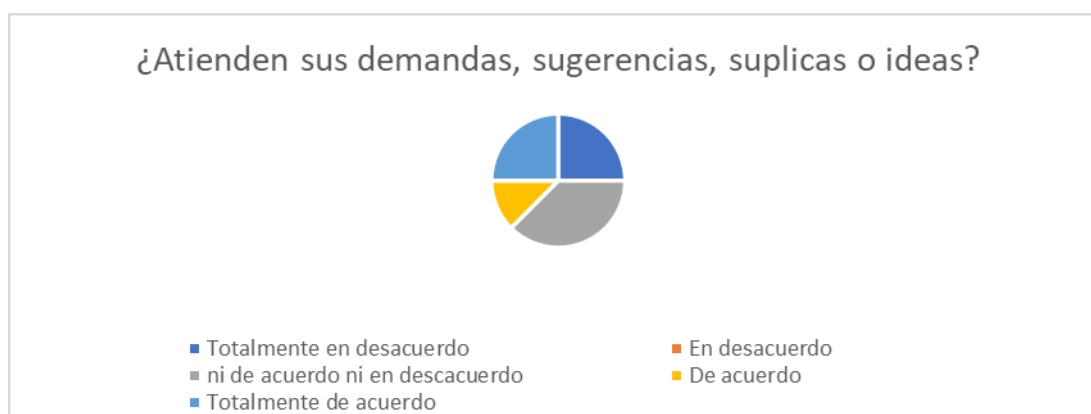
Transparencia organizacional



En la figura 3 se observa sobre si a los empleados se les informa acerca de las acciones que desarrollan dentro de la empresa, donde se obtuvo un 37,5% en totalmente en desacuerdo siendo la más votada, un 25% para el de acuerdo, un 25% en totalmente de acuerdo y por último con un 12,5% el desacuerdo, ante estos resultados se aprecia que la mayoría de los encuestados no conocen de las acciones que desarrollan la empresa, por lo cual esto evidencia que es un aspecto importante a considerar al realizar el plan de diseño del departamento de Talento humano.

Figura 4

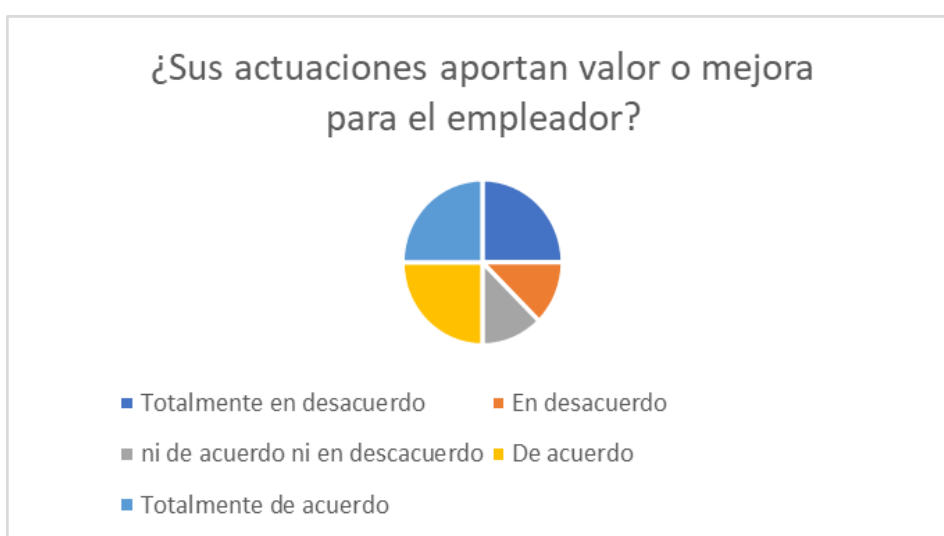
Gestión participativa: respuestas a demandas, sugerencias y aportes en la empresa



En la figura 4, sobre si la empresa atiende las demandas, sugerencias, súplicas o ideas de los empleados la opción que mayor porcentaje tuvo fue ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 37,5% de los votos, seguido de un 25% por parte de totalmente de acuerdo y 25% en totalmente en desacuerdo, por último, un 12,5% que estaban de acuerdo. Se concluye entonces que la mayoría de los encuestados es de pensamiento neutro acerca de que si sus demandas, sugerencias, suplicas o ideas son escuchadas, ante esto se recomienda considerar el tema de la comunicación en el diseño del departamento de Talento Humano.

Figura 5

Contribuciones significativas



En la figura 5 sobre si las actuaciones de los empleados aportan valor o mejora para el empleador está dividida ya que consta con un 25% en totalmente en desacuerdo, un 25% de acuerdo y un 25% en totalmente de acuerdo, seguido de un 12,5% de desacuerdo y 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Según los encuestados no hay una respuesta unificada con respecto al tema del valor que las actuaciones de los empleados aportan para el empleador por lo tanto se concluye diversidad de criterios.

Figura 6

Reconocimiento laboral



En la figura 6, sobre si los empleados obtienen el reconocimiento y las recompensas adecuadas a su trabajo, las respuestas están divididas tres partes comparten un 25% las cuales son en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo después los siguen con 12,5% totalmente en desacuerdo y 12,5% de acuerdo, las respuestas son muy parejas y ninguna resalta entre las demás. Por lo que se evidencia que hay necesidad de trabajar en este aspecto ya que lo ideal debería ser que los empleados sientan reconocimiento a su labor y se observa que no todos coinciden. Esto implica que también se convierta en un aspecto a trabajar en el plan de diseño de Talento Humano.

Figura 7

Igualdad en la atención



En la figura 7 sobre si se atienden a todo el personal de igual forma opción, la opción más votada con un 37,5% fue totalmente en desacuerdo, como segunda opción más votada está totalmente en de acuerdo con un

25%, después con 12,5% están las otras opciones, los encuestados no piensas que se atiende a todo el personal de igual forma. Esta divergencia implica que se deba trabajar también en el aspecto de generar igualdad en los colaboradores de la empresa.

Figura 8

Alianza estratégica



La figura 8 sobre si los empleados están alineados con la dirección de la empresa, las respuestas dadas son muy parejas, todas las opciones quedaron con el mismo porcentaje 25% con excepción de en desacuerdo que no tuvo ningún voto. Por lo que se debe trabajar para que todos los empleados estén más alineados con la dirección de la empresa en el plan de diseño.

Figura 9

Bienestar emocional

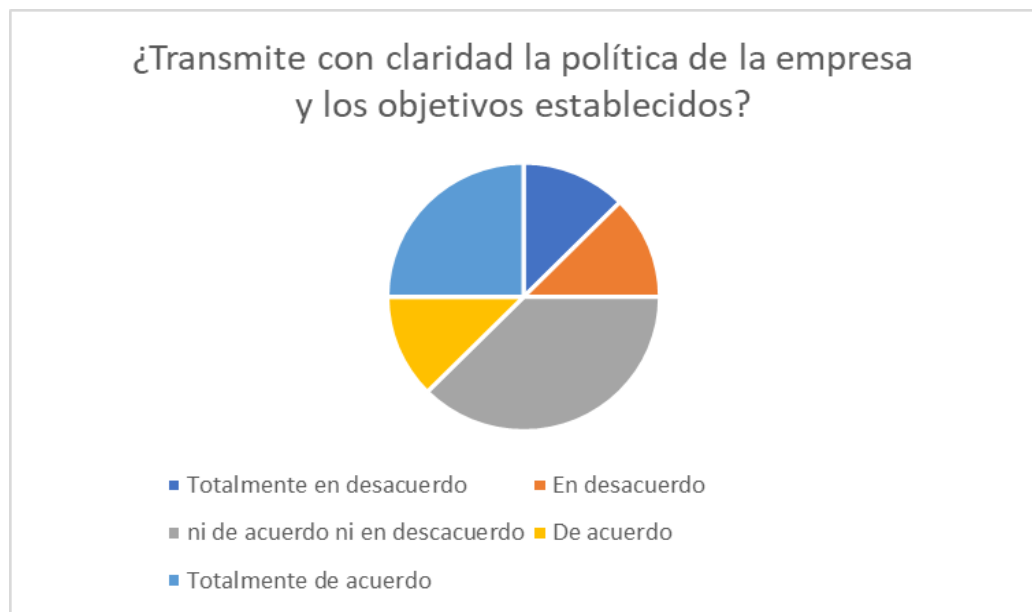


En la figura 9, sobre si los empleados se preocupan por el estado de ánimo del empleador la opción más votada fue totalmente de acuerdo con un

37,5%, seguido de 25% por parte de totalmente en desacuerdo y de acuerdo, después está en desacuerdo con un 12,5%, los encuestados en su mayoría se preocupan por el estado de ánimo del empleador.

Figura 10

Comunicación efectiva

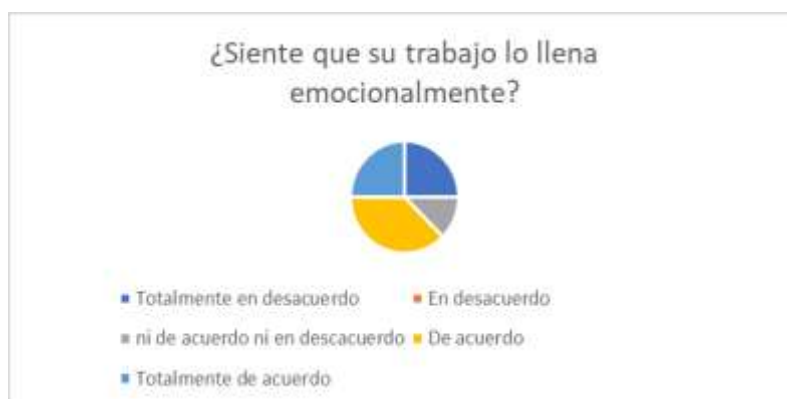


En la figura 10, sobre si se transmite con claridad la política de la empresa y los objetivos establecidos se observa que la opción más votada fue ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 37,5%, seguido de un 25% en totalmente de acuerdo todas las demás opciones constan con un 12,5%.la mayoría de los encuestados es de pensamiento neutro acerca de las políticas y objetivos establecidos por la empresa, esto lleva relación con la figura 8 y es de trabajar por parte de la empresa.

Respuestas a las preguntas sobre el bienestar físico de los empleados actuales de la empresa.

Figura 11

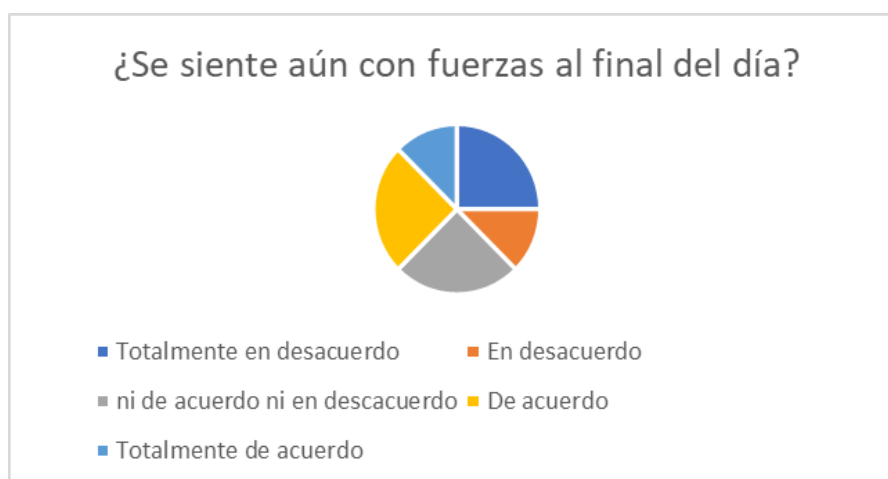
Bienestar Físico en el entorno laboral: percepciones para un trabajo saludable



En la figura 11 sobre si siente que su trabajo los llena emocionalmente, la opción más votada con un 37,5% fue de acuerdo, seguido de 25% de totalmente en desacuerdo, 25% en totalmente de acuerdo, y con 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, la mayoría de los encuestados se sienten llenos emocionalmente.

Figura 12

Resistencia laboral: Evaluando la energía y vitalidad al concluir la jornada laboral



En la figura 12 sobre si se siente con fuerzas al final del día se observa que las respuestas están divididas de forma muy pareja con 25% en totalmente en desacuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 25% de acuerdo, después van con 12,5% en desacuerdo y 12,5% en totalmente de acuerdo en la pregunta acerca sobre si se siente con fuerzas al final del día.

Con este se infiere que el agotamiento físico en ciertos empleados es más fuerte que en otros, por lo cual se pudiera considerar que no hay un reparto equitativo de actividades.

Figura 13

Satisfacción diaria en el trabajo



En la figura 13 sobre si el trabajo diario le genera satisfacción se puede destacar que consta con un 50% en totalmente de acuerdo, un 25% en totalmente en desacuerdo, y con 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo, la mitad de los encuestados siente satisfacción del trabajo diario dentro de la empresa. No obstante, hay un 25% en la categoría de totalmente desacuerdo lo cual es considerable para tomar medidas que contribuyan al bienestar de las personas y generar una mejor satisfacción.

Figura 14

Felicidad en el trabajo



En la figura 14 sobre si se encuentra feliz se muestra que consta con un 37,5% en totalmente de acuerdo, un 25% en desacuerdo y en de acuerdo y un 12,5% totalmente en desacuerdo, lo que muestra que la mayoría de los

empleados se encuentra felices. Sin embargo, esta respuesta resulta contradictoria, en función de la satisfacción que evidenciaron los encuestados en la pregunta anterior, por lo que sería pertinente recomendar que para una futura investigación se considere profundizar en el tema de tal manera que sea más claro el sentir de los empleados.

Figura 15

Nivel de satisfacción laboral



En la figura 15 sobre satisfacción se observa que es muy pareja ya que consta con tres opciones con 25% las cuales son en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo, seguido de 12,5% totalmente desacuerdo y 12,5% de acuerdo, donde obtuvo como resultado que existen mucha igualdad entre el porcentaje de las respuestas. Nuevamente se observa que hay respuestas totalmente divididas en el sentir de los colaboradores, lo que hace inferir que no hay un sentir común entre todos ellos y por lo tanto las estrategias pudieran ser planteadas de forma específica para cada grupo dentro de la organización, no obstante es pertinente mencionar que se lo debe hacer cuidando el no generar un ambiente de injusticia, sino lo más equilibrado en beneficios para todos los empleados.

Figura 16

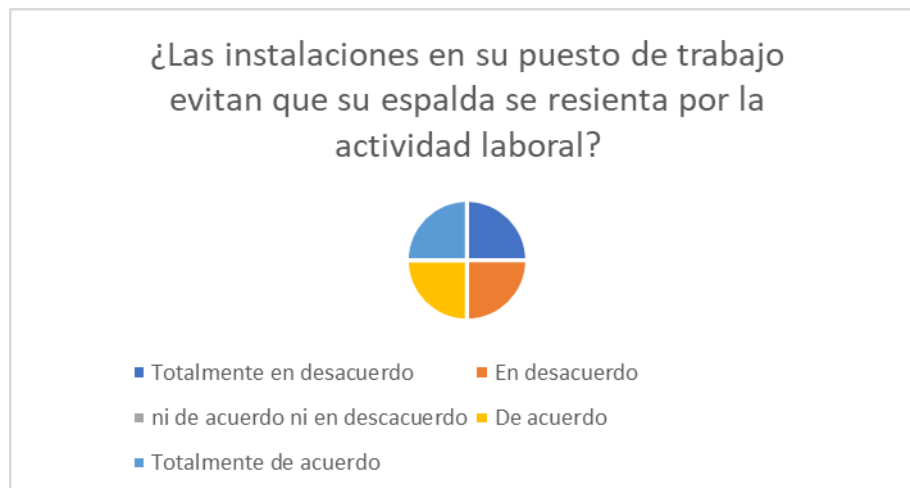
Empoderamiento Laboral



En la figura 16 sobre si se siente empoderado en su puesto de trabajo, la opción más votada fue de acuerdo con un 37,5%, seguido de 25% por parte de totalmente en desacuerdo y 25% totalmente de acuerdo por último con 12,5% en desacuerdo, la mayoría de los empleados está de acuerdo que se sienten empoderados en su puesto de trabajo.

Figura 17

Ergonomía laboral

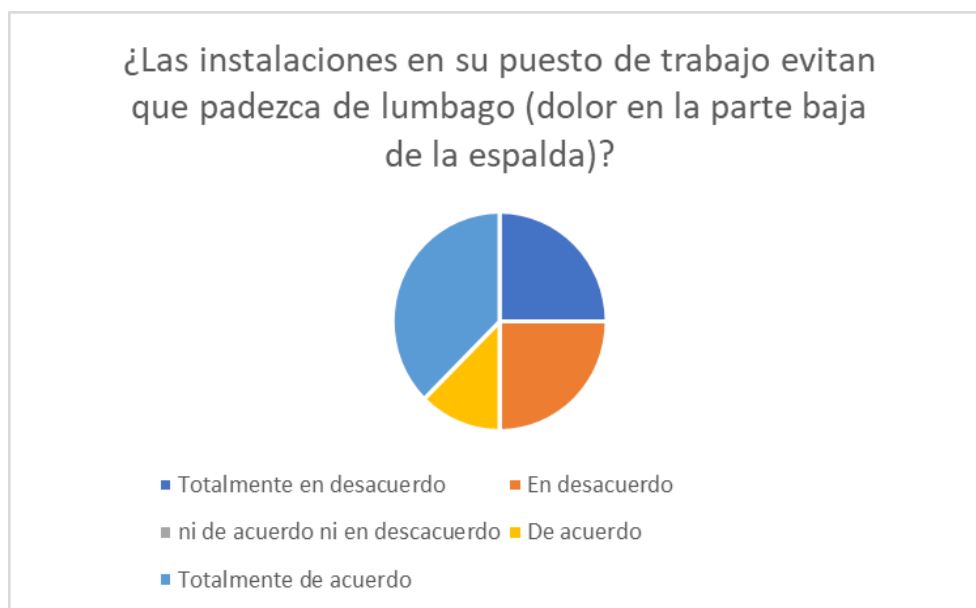


En la figura 17 sobre si las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que su espalda se resienta por la actividad laboral, se observa que es muy dividida ya que todos constan con 25% con la excepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo, los encuestados tienen respuestas varias, pero similitud en porcentajes sobre si las instalaciones de su puesto de trabajo evitan el dolor de espalda, el porcentaje es un valor que hay que tomar en

consideración para mejorar en el diseño de departamento de talento humano.

Figura 18

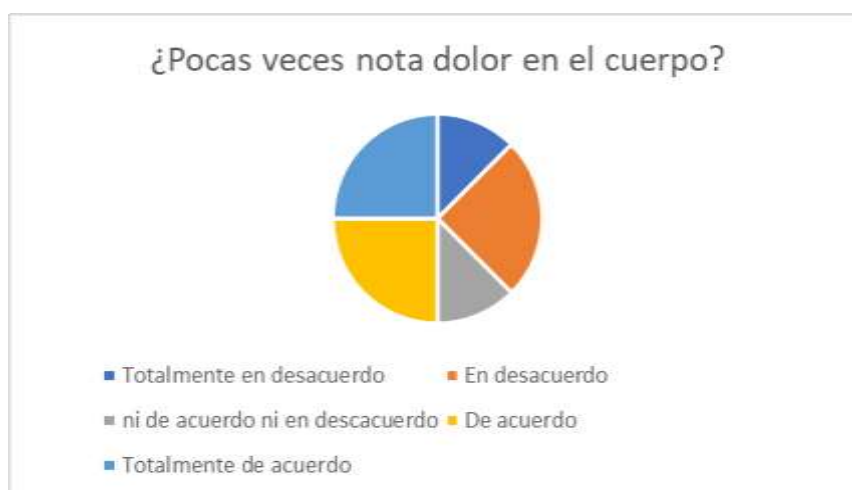
Prevención de lumbago en el entorno laboral



En la figura 18 sobre si las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que padezca de lumbago, muestra que la opción más votada fue totalmente de acuerdo con un 37,5% , seguido de totalmente en desacuerdo con 25% y en desacuerdo con 25% , por último de acuerdo con 12,5%, la opción con más porcentaje indica que las instalaciones de sus puestos de trabajo evitan que padezca de lumbago.

Figura 19

Salud física en el trabajo

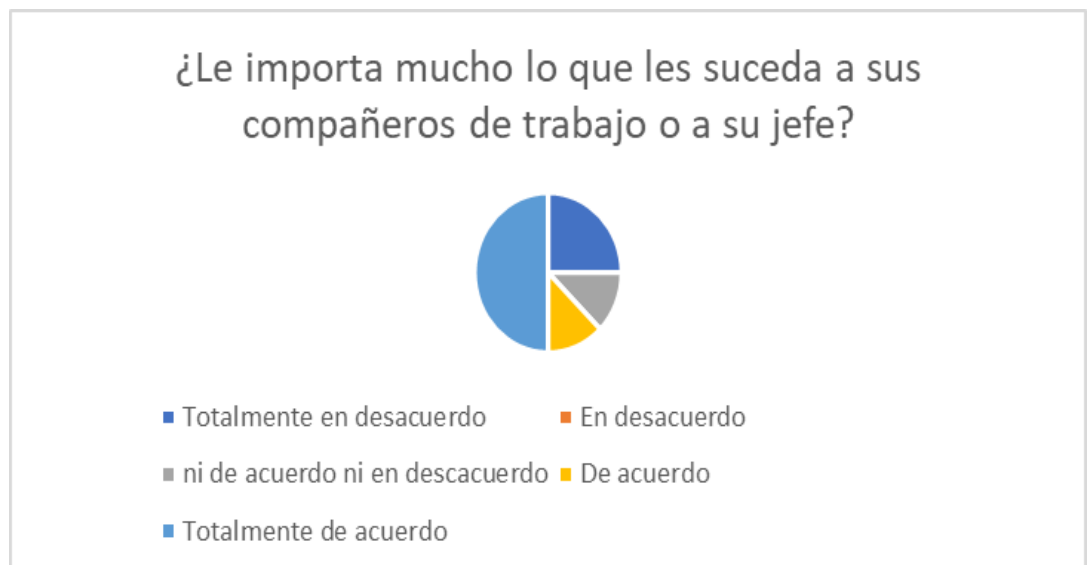


La figura 19 sobre si pocas veces nota dolor en el cuerpo es muy pareja consta con tres opciones con 25% cada una, las cuales son en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, despues las siguen totalmente en desacuerdo con 12,5% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 12,5%. Esta pregunta refleja respuestas claramente conectadas con las que se presetaron en la figura 17 reafirmando que es necesario revisar las instalaciones para una mayor comodidad de los empleados.

Resultados obtenidos a las preguntas sobre bienestar psicológico de los empleados de la empresa.

Figura 20

Empatía laboral



En la figura 20 sobre si les importa lo que les suceda a sus compañeros de trabajo o a su jefe, se observa que la mitad de los encuestados está totalmente de acuerdo, seguido de totalmente en desacuerdo con 25%, por último, ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo con 12,5% cada uno, la mitad de los encuestados les importa mucho lo que les sucede a sus compañeros de trabajo. Estos resultados reflejan un alto sentido de compañerismo.

Figura 21

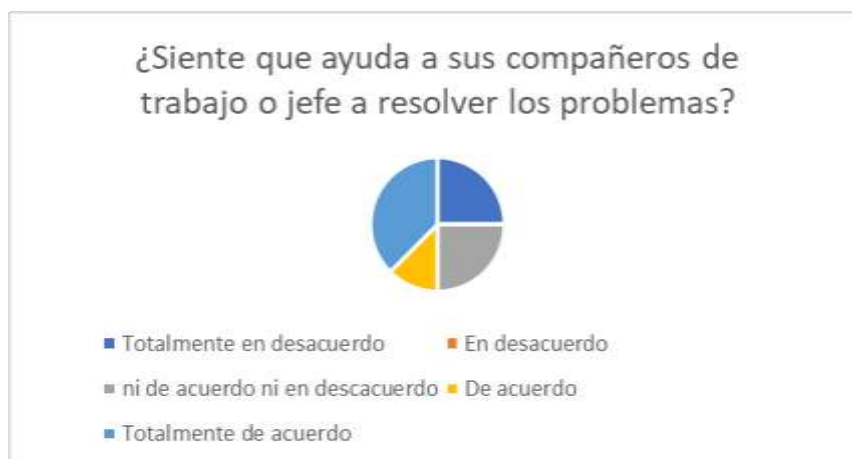
Entusiasmo laboral



En la figura 21 sobre si les entusiasma trabajar con sus compañeros de trabajo o a su jefe, se observa paridad en las respuestas ya que totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo cuentan con 25% cada una, las respuestas acerca la pregunta trabajar en equipo le entusiasma es muy dividida. Es necesario generar mecanismos que propicien un ambiente laboral que impulse el trabajo en equipo.

Figura 22

Colaboración efectiva

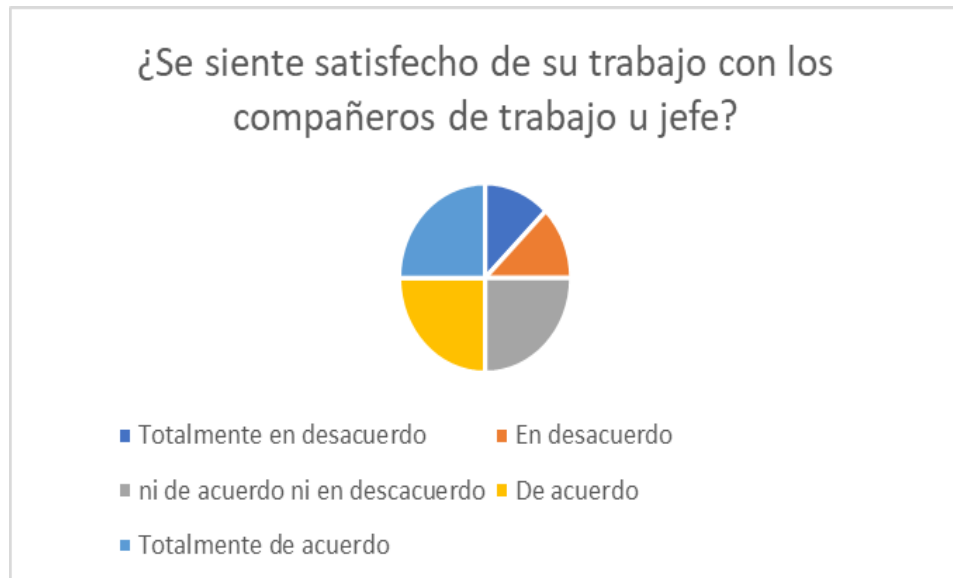


En la figura 22 se puede observar sobre la pregunta si sienten que ayudan a sus compañeros de trabajo o jefe a resolver los problemas, la opción más votada con un 37,5% fue totalmente de acuerdo, lo siguen totalmente en desacuerdo con 25% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con 25% y por último de acuerdo con 12,5%, se nota que dentro de la empresa

que la mayoría siente que ayuda a sus compañeros de trabajo o jefe a resolver problemas.

Figura 23

Satisfacción en las relaciones laborales



Se puede observar en la figura 23, sobre si se sienten satisfechos de su trabajo con los compañeros de trabajo o jefe, son muy parejas las respuestas de esta pregunta, ya que ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo cuentan con 25% cada una, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo lo siguen con 12,5% cada una, esto va relacionado con la figura 21 y es debe mejorar de igual forma.

Figura 24

Versatilidad laboral

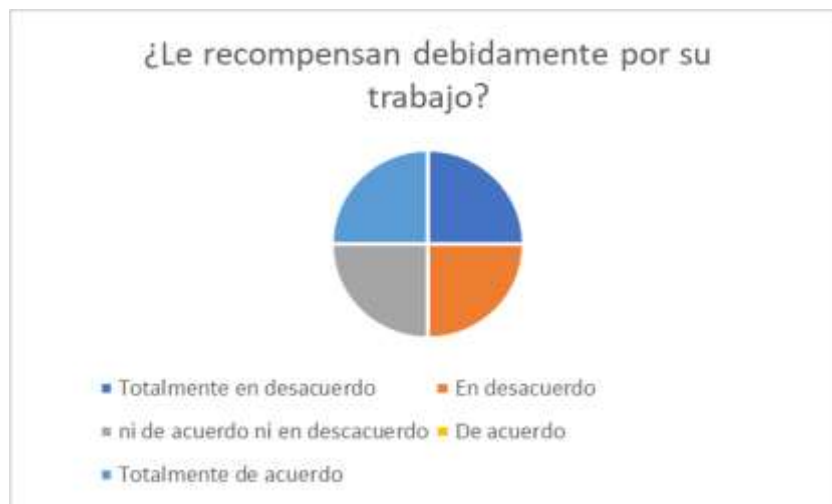


En la figura 24, sobre si tiene la oportunidad de hacer las cosas diferentes, se observa con un 37,5% en de acuerdo, en totalmente en

desacuerdo un 25% y totalmente en de acuerdo con 25%, y ni de acuerdo y ni en desacuerdo con 12,5% cada una, por lo que se evidencia que la empresa brinda la oportunidad a sus empleados a hacer las cosas diferentes.

Figura 25

Recompensas justas



En la figura 25, sobre si se les recompensa debidamente por su trabajo, se puede observar la igualdad de las respuestas todas cuentan con un 25% con la excepción de una que es de acuerdo que no recibió ningún voto, en su mayoría las respuestas son negativas por parte de los empleados y es algo que hay que tomar en cuenta en el diseño del departamento de talento humano.

Figura 26

Aprovechamiento de habilidades



En la figura 26, sobre si tiene la oportunidad de usar habilidades, se observa con un 37,5% totalmente de acuerdo, un 25% en totalmente en

desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 25%, y un 12,5% para en desacuerdo, la empresa da esa oportunidad de usar las habilidades de los trabajadores de la empresa.

Figura 27

Autonomía en el trabajo



En la figura 27 se puede observar con un 37,5% a ni de acuerdo ni en desacuerdo y a totalmente de acuerdo, y a totalmente en desacuerdo en 25%, se muestra paridad en las respuestas y es algo que se debe valorar en el diseño para mejorar.

Figura 28

Satisfacción personal en el trabajo



En la figura 28, sobre si los empleados están contentos con su forma de ser, se puede observar a un 50% en totalmente de acuerdo, un 25% en totalmente en desacuerdo, un 12,5% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y en

de acuerdo otro 12,5%, la mitad de los encuestados están contentos con su forma de ser.

Figura 29

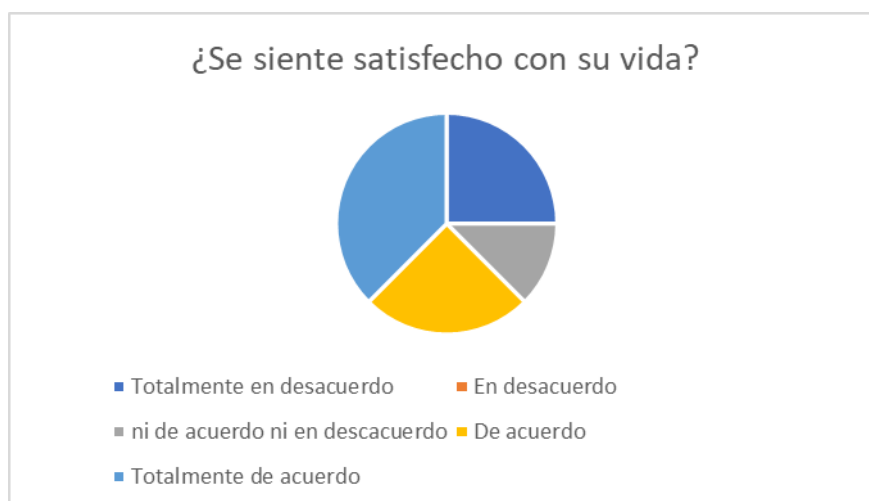
Gratificación personal



En la figura 29 sobre si siente que su vida es gratificante, se observa a totalmente de acuerdo con un 37,5%, de acuerdo con un 25% y paridad en las otras opciones con un 12,5% para cada una, la mayoría de los encuestados siente que su vida es gratificante.

Figura 30

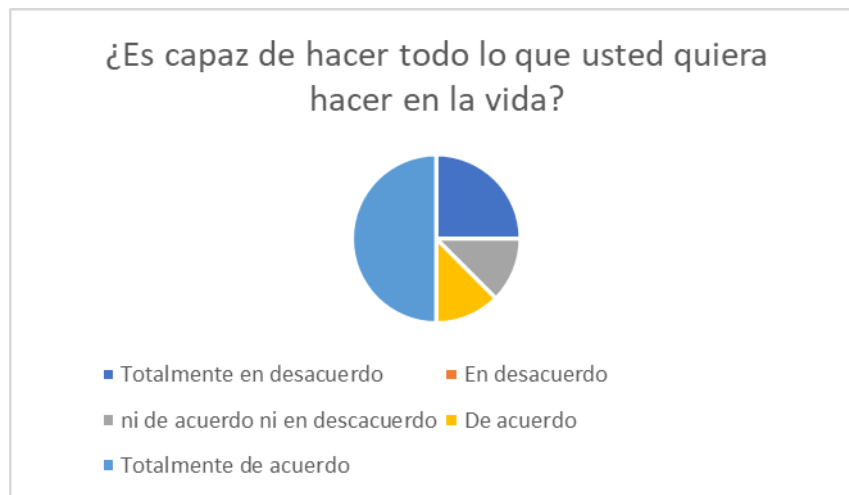
Satisfacción general con la vida



En la figura 30 sobre si se sienten satisfecho con su vida se puede observar con un 37,5% a totalmente de acuerdo, un 25% en de acuerdo y 25% en totalmente en desacuerdo, y un 12,5% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, los empleados sienten satisfechos con su vida.

Figura 31

Autodeterminación y logro personal



En la figura 31 sobre si los empleados piensan que son capaces de hacer todo lo que ellos quieran en la vida se puede observar con un 50% a totalmente de acuerdo, seguido de 25% en totalmente en desacuerdo, y un 12,5% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y en la opción de acuerdo con un 12,5%, la mitad de los encuestados sienten que son capaces de hacer lo que ellos quieran con su vida.

Figura 32

Felicidad en la vida personal

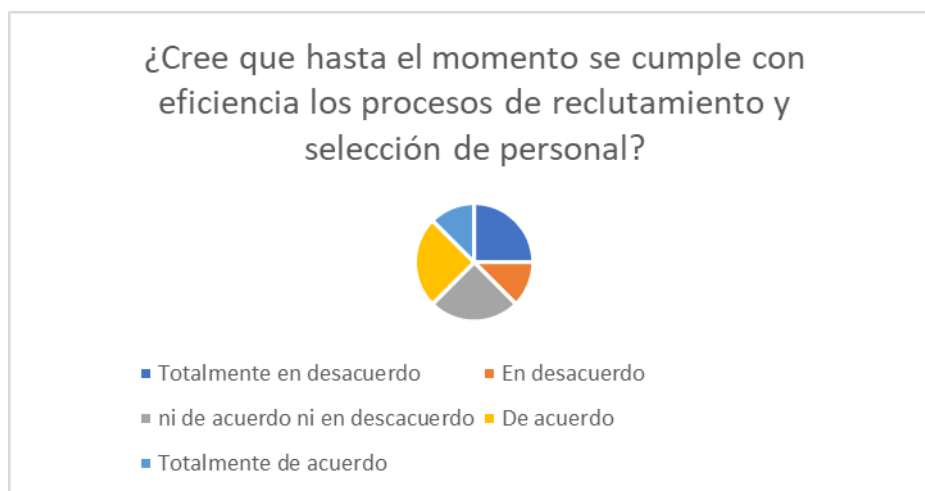


En la figura 32, sobre si se siente feliz en la vida, se observa un 37,5% en totalmente de acuerdo, seguido de 25% por parte de totalmente en desacuerdo, 25% en de acuerdo y 12,5% en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Revisar el 25% que no esta totalmente en desacuerdo por si debe tomar medidas la empresa

Respuestas a las preguntas relacionadas al desempeño actual que maneja la empresa.

Figura 33

Optimización de procesos de reclutamiento y selección de personal



En la figura 33 sobre si cree que hasta el momento se cumple con eficiencia los procesos de reclutamiento y selección de personal se puede observar la igualdad de las repuestas, las opciones más votadas son totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y en de acuerdo cada uno con 25%, lo siguen en desacuerdo y totalmente de acuerdo con 12,5% cada una. Es un tema muy importante en el área que se debe tomar en cuenta en el plan de diseño del departamento de talento humano.

Figura 34

Desarrollo profesional significativo

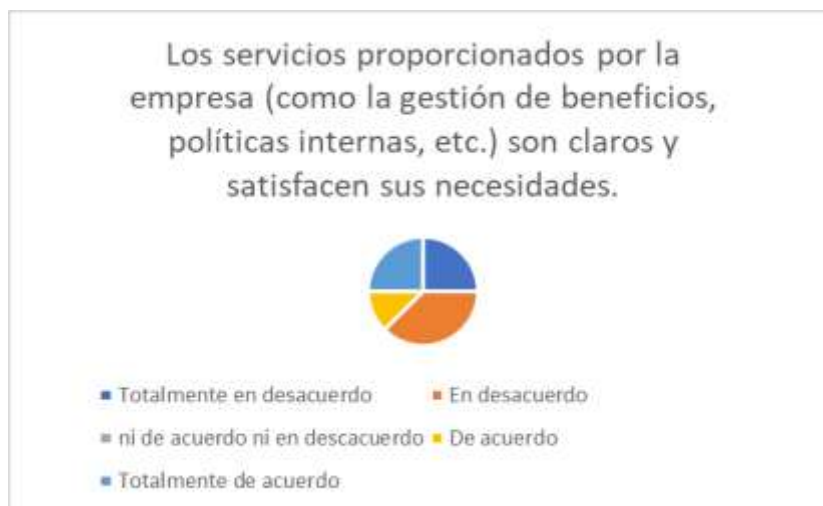


En la figura 34 sobre si cree que la capacitación que aporta la empresa es significativa a su crecimiento profesional, se puede observar la igualdad de las respuestas todas con un 25% a excepción de ni de acuerdo

ni en desacuerdo que tiene no obtuvo ningún voto. Se debe mejorar las capacitaciones por parte de la empresa para el crecimiento profesional de sus empleados.

Figura 35

Claridad y satisfacción de los servicios empresariales



En la figura 35 sobre si los servicios proporcionados por la empresa son claros y satisfacen sus necesidades, se puede observar que la más votada fue en desacuerdo con un 37,5%, la siguen totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con 25% cada una y con 12,5% de acuerdo, en su mayoría las respuestas son negativas sobre los servicios proporcionados por la empresa para satisfacer necesidades. Hay que tomar en consideración estas respuestas para implantar mejoras en esta área.

Figura 36

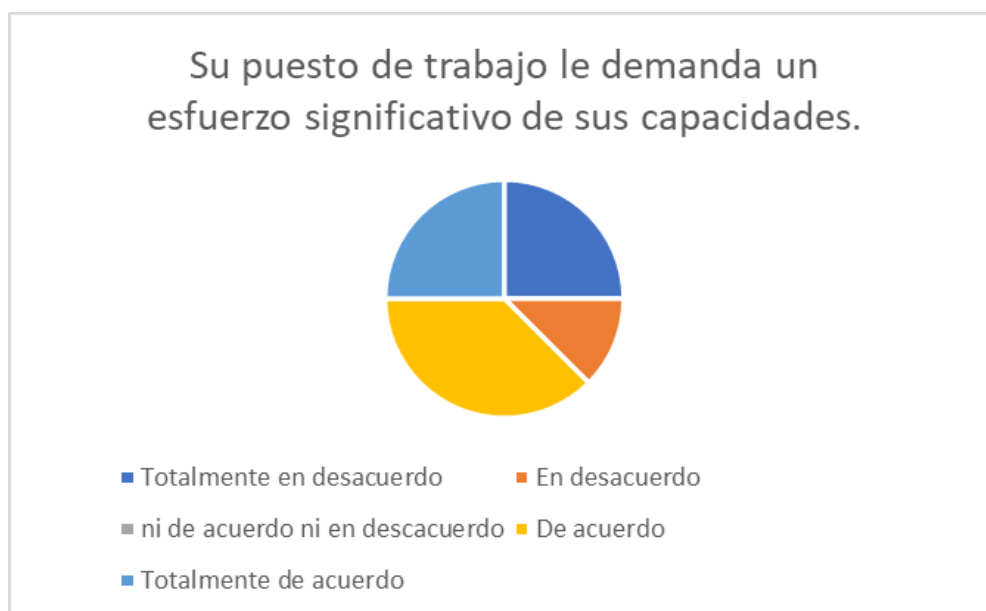
Comunicación efectiva en el departamento de recursos humanos



En la figura 36 sobre si la comunicación interna y externa facilitada es efectiva y oportuna, se puede observar que la opción más votada es desacuerdo con un 37,5%, lo sigue de acuerdo con 25% y totalmente de acuerdo junto a ni de acuerdo ni en desacuerdo tienen 12,5% cada uno, la comunicación interna y externa no es de mucha facilidad actualmente en la empresa. Esta respuesta confirma la necesidad de trabajar en temas de mejora de comunicación laboral.

Figura 37

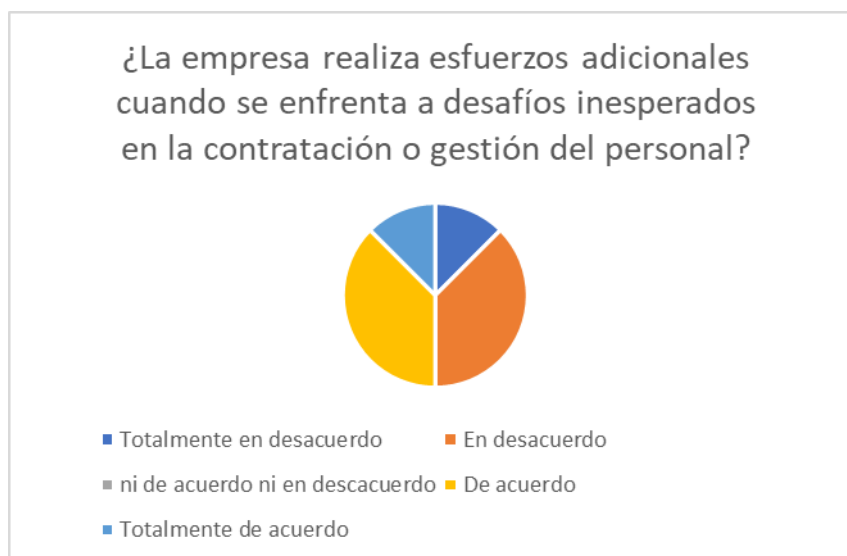
Desafío Personal



En la figura 37 sobre su puesto de trabajo le demanda un esfuerzo significativo de sus capacidades, se puede observar con un 37,5% en la opción de acuerdo, lo siguen totalmente en desacuerdo con 25% y totalmente de acuerdo 25%, y con 12,5% está en desacuerdo. La variabilidad de respuestas indica distintas percepciones y se debe ajustar para promover el rendimiento.

Figura 38

Estrategias y respuestas frente a desafíos inesperados



En la figura 38 sobre si la empresa realiza esfuerzos adicionales cuando se enfrenta a desafíos inesperados en la contratación o gestión del personal, se puede observar una paridad entre en desacuerdo y de acuerdo con 37,5% cada una, las siguen totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con 12,5% cada una, existen respuestas muy divididas sobre la pregunta que si la empresa realiza esfuerzos adicionales cuando se enfrentan a desafíos inesperados. Con esto se fortalece la idea que se debe mejorar en esta área en el plan de diseño del departamento de talento humano.

Análisis de la entrevista

Por otra parte, en el caso de la entrevista la misma que se realizó al empleador, cuyas respuestas fueron las siguientes:

¿Cada cuánto tiempo se realizan sesiones informativas para que los empleados se encuentren al tanto de las actividades de la empresa? ¿A quiénes se convoca a estas sesiones? ¿De no ser así porque no?

Cada 3 meses se realiza una sesión informativa para tratar tema de nuevos productos de importaciones, niveles de ventas y gestión de post venta por parte de taller. En la reunión interviene gerente, personal de ventas y jefe de taller.

¿Con qué frecuencia se brindan capacitaciones a los empleados?
¿En base a qué criterio se determina el tipo de capacitación y qué empleado se la brindará? ¿Y si la respuesta es negativa porque no las realizan?

La frecuencia la determina la importación de productos nuevos, ya que se procede a la capacitación del personal técnico para la programación de nuevos equipos de pesaje.

¿Tienen alguna plantilla de evaluación predefinida para medir el rendimiento de los empleados y por otra parte, para que los empleados evalúen a sus líderes? ¿Quiénes son los encargados de esta medición?

No utilizamos plantilla para evaluación de rendimiento de empleados, ni evaluación de líderes, se tratan internamente temas puntuales sobre el cumplimiento de empleados y sus tareas y en caso de déficit de rendimiento se toman sanciones monetarias.

¿La empresa brinda retroalimentación constante a los empleados sobre su desempeño? ¿Y les brinda una copia de la evaluación a los empleados?

No realizamos evaluaciones a los empleados, pero si les damos retroalimentación de procesos internos y detalles de mercaderías de venta.

¿Cada cuánto piden el desempeño de los trabajadores y que hace la empresa ayudar al trabajador?

En el caso que un empleado no esté realizando correctamente su desempeño se dialoga con el mismo de manera eventual para corrección de errores y mejorar su gestión, si es reincidente en el tema se realiza una multa monetaria.

¿Cómo es el plan de reclutamiento y selección de empleados dentro de la empresa?

Realizamos procesos de selección de acuerdo a la necesidad de la vacante, Se evalúa a los postulantes De acuerdo a sus capacidades técnicas e intelectuales en la rama a desempeñar, si sus conocimientos son más amplios de los esperado se lo considera como un potencial prospecto.

¿Quién se encarga del proceso de inducción, existe algún tipo de instructivo para realizar este proceso, hay manual de puestos de trabajo?

El encargado del área donde va a la laborar el nuevo trabajador se encarga de darle la inducción y capacitación de funciones a cumplir, no

manejamos manual de puestos de trabajo, pero se capacita de manera técnica sus funciones.

¿Cuál es el procedimiento para seguir que debe realizar un empleado si desea hacer una queja sobre problemas, inconvenientes, acoso, etc.? Considera que es el apropiado.

Debe realizar un escrito sobre su queja y entregarlo directamente con gerencia para poder gestionar una solución al conflicto de manera inmediata.

¿Si un empleado tiene un problema físico o psicológico debido al trabajo cual sería el plan de acción por parte de la empresa? Considera que es el apropiado.

Se tomarían acciones inmediatas para la resolución del conflicto, si el problema es a causa de su ejecución de trabajo se deriva al empleado a que reciba la atención externa necesaria.

Capítulo IV: Plan de Diseño del Departamento de Talento Humano

En el presente capítulo se planea crear un diseño del departamento de talento humano en base a la información obtenida por parte de la encuesta y entrevista con el fin de impulsar el desarrollo de la empresa y a su vez el nivel de satisfacción por parte de los empleados.

Misión y Visión del Departamento de Talento Humano

Misión: Promover el desarrollo profesional de los trabajadores, garantizar un equilibrio entre bienestar del personal y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Visión: un departamento proactivo y adaptable que anticipa las necesidades del personal, ser reconocido como líderes en la gestión de talento humano, siendo referente en la creación de estrategias innovadoras, que fomenten la unión entre los trabajadores de la empresa.

Objetivos del Departamento de Talento Humano

Objetivo general: contribuir a éxito de la empresa, con el fin de promover el buen clima laboral, el orden dentro de la empresa, seleccionando a los mejores profesionales para el trabajo y aplicando los procesos más eficientes.

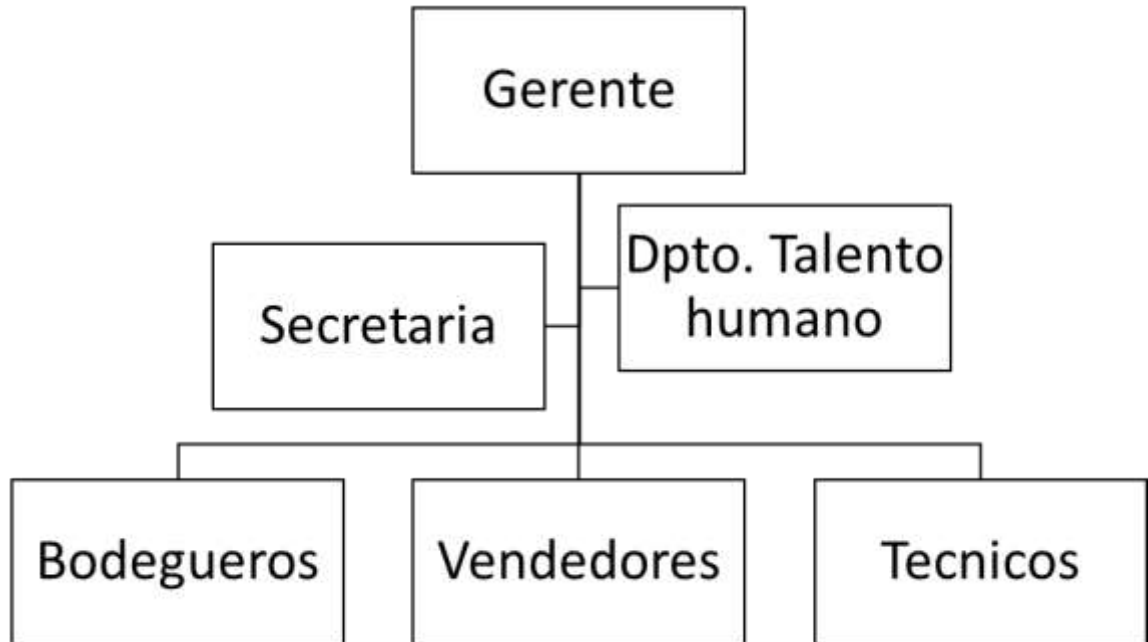
Objetivos específicos:

- Diseñar el proceso de reclutamiento, selección, contratación y inducción adecuados para la empresa.
- Realizar los perfiles de cargo del personal.
- Establecer un proceso de capacitaciones.
- Gestionar estrategias que mejoren la satisfacción laboral.
- Realizar modelo de evaluación de desempeño para que sea realizado en un futuro de forma periódica.
- Establecer mecanismos que promuevan la salud mental de los trabajadores.
- Definir métodos para mejorar la comunicación dentro de la empresa.

Propuesta de Organigrama

Figura 39

Propuesta de organigrama.



Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción

Con la información aportada a través de la figura 33 se comprueba que el proceso actual de la empresa en reclutamiento, selección y contratación no es el óptimo, debido a esto se propone que dentro del departamento de talento humano que se plantea crear se encarguen de estos procedimientos ya que constan con mayor experiencia en este ámbito para así se realice con mayor eficiencia.

Para el proceso de reclutamiento se debe tomar en cuenta: estrategias de reclutamiento, que el empleado pueda proyectar los valores de la empresa, tener una descripción de puesto de trabajo clara.

Para el proceso de selección se debe tener énfasis en: tener claros los criterios de evaluación para los candidatos, tener un proceso de selección estructurado para tener un proceso claro por parte de la empresa, realizar entrevistas efectivas con el fin de conocer las competencias y habilidades de los candidatos.

Al momento de contratación se debe: realizar ofertas claras y que incluyan una compensación adecuada al trabajo que realizará.

Por lo que se propone como diseño este proceso:

Reclutamiento

Requerimiento de Personal

Una responsabilidad que tiene el departamento de talento humano es llenar los puestos de trabajos disponibles con los mejores empleados que la empresa pueda conseguir, por lo que el requerimiento deberá ser presentado por parte de la gerencia hacia este departamento para que comience la búsqueda de personal.

Búsqueda de Candidatos al Puesto de Trabajo

Justo después de que la solicitud de requerimiento por parte de la gerencia llegue al departamento de talento humano esta procederá a la búsqueda de los candidatos a través de formas internas o externas.

Interna: esta se lleva a cabo entre los mismos empleados actuales de la empresa para que ocupen la vacante, esta será la primera opción, claro que los solicitantes a la vacante deben tener los requisitos necesarios para aplicar. En el caso de que la vacante no se cubra mediante este método, se procederá a buscar personas externas.

Externas: los medios externos que se utilizarán para publicar la vacante son: publicación web (LinkedIn), recomendación del personal.

Selección

Una vez recibida la hoja de vida de los solicitantes al puesto, se procederá a realizar un análisis profundo de los candidatos, revisar antecedentes y verificar la información de las hojas de vida, con el fin realizar una selección preliminar de las personas que cumplen con los requisitos al puesto de trabajo.

Con este grupo preseleccionado con los mejores candidatos al puesto se procederá a planificar una entrevista inicial.

Entrevista Inicial

Los candidatos preseleccionados serán citados a una hora y fecha con el fin de corroborar informar y conocer a los postulantes de mejor manera, evaluando su fluidez, metas, expectativas.

Lista de preguntas que se propone realizar en la entrevista inicial.

1. Cuéntame sobre ti.
2. ¿Qué te motivó a aplicar para este puesto en nuestra empresa?
3. ¿Puedes describir brevemente tu experiencia laboral anterior?
4. ¿Cuáles han sido tus responsabilidades más relevantes en roles anteriores?
5. ¿Qué sabes sobre nuestra empresa y nuestra industria?
6. ¿Cómo crees que tu experiencia se alinea con nuestra misión y valores?
7. ¿Puedes compartir una experiencia en la que trabajaste eficazmente en un equipo?
8. ¿Cómo te aseguras de cumplir con los plazos y alcanzar los objetivos?
9. ¿Cómo te comunicas eficazmente con colegas y superiores?
10. ¿Por qué crees que eres la persona adecuada para este puesto?
11. ¿Cuál es tu rango salarial esperado?

Pruebas Profesionales

Los candidatos que se desarrollaron mejor en la entrevista inicial pasaran a las pruebas profesionales, como se mostró en el capítulo anterior la empresa no toma en consideración actualmente el bienestar psicológico de los empleados por este motivo se busca conocer un poco más del estado de salud psicológica de los postulantes para no tener inconvenientes en el futuro, se realizarán pruebas profesionales y técnicas necesarias para el puesto de trabajo que los postulantes tendrán que pasar.

Pruebas de habilidades y conocimientos técnicos: se realizarán a través de evaluaciones en línea que ofrezcan pruebas específicas que ayuden a medir estos datos ya sea con pruebas de conocimiento, habilidades, diseño, etc. dependiendo del puesto de trabajo solicitado.

Pruebas psicométricas: se realizarán en línea y los postulantes deberán responder cuestionarios de preguntas de personalidad, con el fin de comprender y conocer a las personas y su forma de trabajar y cómo el candidato se integraría al grupo.

Pruebas de aptitud: pruebas que midan las capacidades lógicas y de razonamiento de los candidatos para evaluar como solucionarían ciertos problemas.

Pruebas de simulación: utilizar herramientas para simular como los candidatos manejan ciertas tareas específicas del trabajo.

Entrevista Final

Esta es la etapa final en el proceso de selección, en el cual los candidatos que con mejores resultados en las pruebas anteriores pasarán a la entrevista final con los que serían sus jefes directos, el mismo que tendrá sus propias preguntas que realizar, pero se propone un diseño de formato de preguntas que se recomiendan realizar.

- ¿Cómo te aseguras de comunicar efectivamente tus ideas a tu equipo?
- Si te presento un problema [relacionado con el trabajo], ¿cómo abordarías su solución de manera inmediata?
- Cuéntame sobre una vez que enfrentaste una crítica o retroalimentación desafiante. ¿Cómo lo manejaste?
- ¿Cómo fomentas la innovación en tu trabajo diario?
- Proporciona un ejemplo de una idea innovadora que hayas implementado con éxito.
- ¿Cómo te aseguras de mantener la calma y tomar decisiones efectivas bajo presión?
- ¿Cómo contribuyes al éxito del equipo?
- ¿Cómo te mantienes actualizado/a con las últimas tendencias y desarrollos en tu campo?
- ¿Puedes compartir una experiencia en la que aprendiste rápidamente algo nuevo y lo aplicaste en tu trabajo?

Revisión Médica

Para concluir se deberá realizar pruebas médicas con candidatos potenciales al trabajo ya que la salud es otro aspecto importante en el puesto de trabajo. Y ayuda en algún futuro cualquier inconveniente en tener datos médicos de los posibles empleados.

Contratación

La contratación es la penúltima etapa de este proceso, aquí es donde la empresa formaliza la relación con el candidato escogido, y se realiza el contrato.

Inducción

Es el último paso en este proceso, una vez que el trabajador haya sido contratado, se deberá realizar una apropiada inducción al puesto de trabajo y a todas las áreas para que esté familiarizado y tenga conocimiento de forma general de todas las áreas de la empresa. La forma en que se realice este proceso puede variar dependiendo del puesto de trabajo, pero por lo general se realizará mediante un recorrido por las instalaciones, presentación al personal, entrenamiento con el sistema y herramientas, una presentación de Power Point con los datos y conocimientos que debe poseer en su puesto de trabajo.

Perfil de cargo

El perfil del cargo proporciona una guía clara de las responsabilidades y requisitos específicos de las personas, describiendo el rol que deberán cumplir los trabajadores y futuros trabajadores. Por lo que proporciona un perfil de cargo de todos los puestos de trabajo que posee la empresa actualmente, adicional del jefe del departamento humano que se recomienda contratar. Las escalas salariales propuestas son valores referenciales tomando como base la escala de salario mínimo sectorial aplicable en el año 2023, información publicada por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

Propuesta de perfil de cargo para el jefe del departamento de talento humano.

| Descripción y perfil de cargo | |
|---|--|
| Nombres: | |
| Apellidos: | |
| Puesto: | Jefe del departamento de talento humano |
| Ciudad | Guayaquil |
| Jornada laboral | 8 horas |
| Título requerido | Tercer Nivel |
| Área de conocimiento | Talento Humano, administración, procesos y carreras afines |
| Tiempo de experiencia | 2 años |
| Salario (escala salarial base) | \$ 474,14 |
| Actividades esenciales | |
| Desarrollo de procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal. | |
| Elaboración de informes | |
| Actualizar información relacionada a la gestión del talento humano | |
| Elaboración de la evaluación de desempeño | |
| Encargado de las capacitaciones | |
| Ayudar a solucionar los problemas laborales de los empleados | |
| Conocer a los empleados | |
| Destrezas y habilidades | |
| Planificación | |
| Adaptabilidad | |
| Comunicación | |
| Motivación | |
| Liderazgo | |
| Trabajo en equipo | |
| Conocimientos | |

Propuesta de perfil de cargo para secretaria.

| Descripción y perfil de cargo | |
|--|---|
| Nombres: | |
| Apellidos: | |
| Puesto: | Secretaria |
| Ciudad | Guayaquil |
| Jornada laboral | 8 horas |
| Título requerido | Tercer Nivel |
| Área de conocimiento | Talento Humano, administración, o carreras afines |
| Tiempo de experiencia | 2 años |
| Salario (escala salarial base) | \$ 458,72 |
| Actividades esenciales | |
| Gestión eficiente de la agenda | |
| Manejo de la correspondencia y comunicaciones. | |
| Actualizar información relacionada a la gestión del talento humano | |
| Dominio de herramientas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). | |
| Habilidades de comunicación verbal y escrita. | |
| Ayudar a solucionar los problemas laborales de los empleados | |
| Atención al cliente y capacidad para manejar llamadas telefónicas. | |
| Destrezas y habilidades | |
| Planificación | |
| Adaptabilidad | |
| Comunicación | |
| Gestión del Tiempo | |
| Confidencialidad | |
| Organización de Documentos | |
| Conocimientos | |

Propuesta de perfil de cargo para los vendedores.

| Descripción y perfil de cargo | |
|---|--------------|
| Nombres: | |
| Apellidos: | |
| Puesto: | Vendedor |
| Ciudad | Guayaquil |
| Jornada laboral | 8 horas |
| Título requerido | Tercer Nivel |
| Área de conocimiento | Ventas |
| Tiempo de experiencia | 2 años |
| Salario (escala salarial base) | \$ 461,33 |
| Actividades esenciales | |
| Habilidades en técnicas de negociación y cierre de ventas. | |
| Elaboración de informes | |
| Adaptación de estrategias de venta según cambios en el mercado. | |
| Investigación de la competencia y tendencias del mercado. | |
| Profundo entendimiento de los productos | |
| Habilidades para establecer y mantener relaciones positivas con los clientes. | |
| Investigación y comprensión del mercado objetivo. | |
| Destrezas y habilidades | |
| Persuasión | |
| Adaptabilidad | |
| Comunicación | |
| Relaciones Interpersonales | |
| Negociación | |
| Orientación a Resultados | |
| Conocimientos | |

Propuesta de perfil de cargo para los bodegueros.

| Descripción y perfil de cargo | |
|--|---------------------------------|
| Nombres: | |
| Apellidos: | |
| Puesto: | Bodeguero |
| Ciudad | Guayaquil |
| Jornada laboral | 8 horas |
| Título requerido | Tercer Nivel |
| Área de conocimiento | Logística, activos, inventario. |
| Tiempo de experiencia | 2 años |
| Salario (escala salarial base) | \$ 464,92 |
| Actividades esenciales | |
| Planificación y control de inventarios. | |
| Elaboración de informes | |
| Gestión de almacenes y espacios de almacenamiento. | |
| Coordinación eficiente de procesos de recepción y despacho de mercancía. | |
| Uso de sistemas automatizados de gestión de inventarios. | |
| Conocimiento en el uso de equipos de carga y descarga. | |
| Destrezas y habilidades | |
| Manejo de Tecnología | |
| Coordinación | |
| Comunicación | |
| Motivación | |
| Liderazgo | |
| Trabajo en equipo | |
| Conocimientos | |

Propuesta de perfil de cargo para los técnicos.

| Descripción y perfil de cargo | |
|---|--------------|
| Nombres: | |
| Apellidos: | |
| Puesto: | Técnico |
| Ciudad | Guayaquil |
| Jornada laboral | 8 horas |
| Título requerido | Tercer Nivel |
| Área de conocimiento | Sistemas. |
| Tiempo de experiencia | 2 años |
| Salario (escala salarial base) | \$ 475,89 |
| Actividades esenciales | |
| Habilidades para diagnosticar y solucionar problemas técnicos. | |
| Elaboración de informes | |
| Mantenimiento preventivo y correctivo. | |
| Cumplimiento de normativas de seguridad en el desempeño de tareas técnicas. | |
| Mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y avances en su campo. | |
| Ayudar a solucionar los problemas laborales de los empleados | |
| Destrezas y habilidades | |
| Resolución de Problemas Técnicos: | |
| Certificaciones o títulos en la especialidad técnica requerida. | |
| Innovación Tecnológica | |
| Habilidades Manuales | |
| Liderazgo | |
| Trabajo Bajo Presión | |

Capacitaciones

En la figura 34 se muestra que los empleados no están de acuerdo de cómo se maneja las capacitaciones actualmente dentro de la empresa, según la entrevista realizada solo se realizan capacitaciones si hay un producto nuevo para estar familiarizados con este.

Siguiendo estos datos anteriores se propone el siguiente modelo de formato para el proceso de capacitaciones.

Identificar las Necesidades

Encuestas y entrevistas a los empleados para evaluar habilidades y expectativas.

Análisis de desempeño para identificar el área a mejorar.

Planificación

Determinar los objetivos de las capacitaciones y alineado con metas corporativas.

Establecer presupuesto específico para la capacitación.

Seleccionar métodos de capacitaciones que se ajusten a lo que se busca.

Programar las capacitaciones en un horario asequible para los trabajadores.

Diseño del Programa

Desarrollar contenido de la capacitación.

Crear materiales didácticos para que sea entretenido e interesante para el trabajador.

Incluir ejemplos, y casos prácticos basados en la situación de la empresa.

Implementación

Comunicar de manera efectiva los beneficios y objetivos para los empleados y como estos serán de ayuda para la empresa.

Proporcionar recursos adicionales, como videos o diapositivas.

Seguimiento Post - Capacitación

Realizar evaluaciones para comprobar la retención del contenido de la capacitación.

Recopilar *feedback* de los participantes sobre la capacitación.

Evaluar la mejora del desempeño de los participantes.

Evaluar el impacto a largo plazo en la eficiencia y efectividad en el trabajo.

Registro y Documentación

Mantener registros detallados de la participación de los empleados.

Documentar casos de éxito y mejoras aprendidas durante el proceso.

Selección de Personal para Capacitaciones

Para seleccionar que trabajador necesita ir a capacitación o que significa una mejora para la empresa se deberá seguir las siguientes pautas: (a) que el puesto de trabajo sea relevante, (b) aquellos que muestren un gran desempeño actual, (c) que muestre interés, y motivación, (d) evaluar el potencial de crecimiento de los empleados, (e) que sea equitativa, (f)

consulta a los jefes directos, (g) tener en cuenta su historial, (h) priorizar necesidades urgentes.

Frecuencia de Capacitaciones

Se debe tomar en cuenta ciertas pautas para determinar la frecuencia de las capacitaciones: la industria, tecnología, política, productos, personal, necesidad, estrategias a largo plazo. La frecuencia que se propone es semestral para la empresa, a menos que se desarrollen avances tecnológicos, o cambios de productos, en estos casos la mejor opción es desarrollar las capacitaciones lo antes posible.

Una vez revisado esta información, se procede a indicar posibles capacitaciones que puede realizar la empresa a través de la SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitaciones Profesional)

Tabla 2

Sugerencias de capacitaciones

| Cursos y Programa | Modalidad | Horas | Costo |
|---|------------------|--------------|--------------|
| Atención y servicio al cliente | Presencial | 60 | \$ 60 |
| Gerencia de talento humano y psicometría para la selección | Virtual | 30 | \$ 45 |
| Aplicaciones de Word, Excel y PowerPoint – Nivel intermedio | Presencial | 60 | \$ 60 |
| Administración de Bodega y Gestión de inventarios | Presencial | 60 | \$ 60 |
| Asistente contable (Contabilidad comercial) | Presencial | 30 | \$45 |
| Asistente contable (Contabilidad de costos) | Presencial | 30 | \$45 |

Evaluación de Desempeño

En la empresa actualmente no existe una plantilla para la evaluación de desempeño para los empleados, lo que realiza hoy en día es tratar los temas puntuales sobre si cumple o no las tareas y si existe un caso de déficit de rendimiento se toman sanciones monetarias.

Para lo que se plantea que el nuevo departamento de talento humano junto a la gerencia tome medidas, usando plantillas para medir el desempeño con el fin de que los empleados puedan evaluarse periódicamente y saber con anterioridad que está pasando. Se propone que la evaluación de desempeño se realice trimestralmente, con excepción de los vendedores que se recomienda que se lo ejecute mensualmente, esta evaluación de desempeño deberá ser realizada por el departamento de talento humano y la instancia inmediata superior al cargo evaluado.

Formato de la plantilla de evaluación de desempeño para los siguientes puestos de trabajo:

Secretaria

| Evaluación de desempeño | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|-------------|---------------------------|--------------|-----------------|
| Nombre del empleado: | | | | Evaluador: | |
| Departamento: | | | | | |
| Cargo desempeñado: | | | | | |
| Fecha última evaluación | | | | Fecha actual | |
| Características | | | | | |
| Área de desempeño | Muy bajo | Bajo | Moderado | Alto | Muy alto |
| Responsabilidad | | | | | |
| Trabajo en Equipo | | | | | |
| Confiabilidad | | | | | |
| Eficiencia | | | | | |
| Conocimiento | | | | | |
| Comportamiento Ético | | | | | |
| Compromiso | | | | | |
| Iniciativa | | | | | |
| Gestión del Tiempo | | | | | |
| Comunicación Efectiva | | | | | |
| Honestidad | | | | | |
| Comentarios | | | | | |
| | | | | | |
| Firma del evaluador | | | Firma del evaluado | | |
| | | | | | |

Vendedor

| Evaluación de desempeño | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|-------------|---------------------------|--------------|-----------------|
| Nombre del empleado: | | | | Evaluador: | |
| Departamento: | | | | | |
| Cargo desempeñado: | | | | | |
| Fecha ultima evaluación | | | | Fecha actual | |
| Características | | | | | |
| Área de desempeño | Muy bajo | Bajo | Moderado | Alto | Muy alto |
| Responsabilidad | | | | | |
| Habilidades técnicas | | | | | |
| Persuasión | | | | | |
| Habilidades de Ventas | | | | | |
| Conocimiento de productos | | | | | |
| Comportamiento Ético | | | | | |
| Compromiso | | | | | |
| Resultados de ventas | | | | | |
| Atención al cliente | | | | | |
| Productividad | | | | | |
| Relaciones Interpersonales | | | | | |
| Comentarios | | | | | |
| | | | | | |
| Firma del evaluador | | | Firma del evaluado | | |
| | | | | | |

Bodeguero

| Evaluación de desempeño | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|-------------|---------------------------|--------------|-----------------|
| Nombre del empleado: | | | | Evaluador: | |
| Departamento: | | | | | |
| Cargo desempeñado: | | | | | |
| Fecha ultima evaluación | | | | Fecha actual | |
| Características | | | | | |
| Área de desempeño | Muy bajo | Bajo | Moderado | Alto | Muy alto |
| Responsabilidad | | | | | |
| Habilidades técnicas | | | | | |
| Confiabilidad | | | | | |
| Coordinación | | | | | |
| Trabajo en Equipo | | | | | |
| Gestión de Inventarios | | | | | |
| Iniciativa | | | | | |
| Atención al cliente | | | | | |
| Comportamiento Ético | | | | | |
| Comunicación | | | | | |
| Precisión y Atención al Detalle | | | | | |
| Comentarios | | | | | |
| | | | | | |
| Firma del evaluador | | | Firma del evaluado | | |
| | | | | | |

Técnico

| Evaluación de desempeño | | | | | |
|----------------------------------|-----------------|-------------|---------------------------|--------------|-----------------|
| Nombre del empleado: | | | | Evaluador: | |
| Departamento: | | | | | |
| Cargo desempeñado: | | | | | |
| Fecha ultima evaluación | | | | Fecha actual | |
| Características | | | | | |
| Área de desempeño | Muy bajo | Bajo | Moderado | Alto | Muy alto |
| Responsabilidad | | | | | |
| Habilidades técnicas | | | | | |
| Resolución de Problemas Técnicos | | | | | |
| Atención al Detalle | | | | | |
| Conocimiento | | | | | |
| Comportamiento Ético | | | | | |
| Compromiso | | | | | |
| Habilidades Manuales | | | | | |
| Trabajo Bajo Presión | | | | | |
| Comunicación | | | | | |
| Honestidad | | | | | |
| Comentarios | | | | | |
| | | | | | |
| Firma del evaluador | | | Firma del evaluado | | |
| | | | | | |

Satisfacción Laboral

Remuneraciones y Reconocimientos Adecuados

En la figura 6 y en la figura 25 se muestra que los empleados no están satisfechos con sus reconocimientos ni recompensas recibidas, para lo que se recomienda llegar a un acuerdo entre empleados y jefes acerca de estos acontecimientos con el fin de mejorar la relación en la empresa.

Teniendo en cuenta el descontento de los trabajadores sobre las remuneraciones y reconocimientos se recomienda realizar un análisis salarial para comparar si los salarios otorgados actualmente están alineados con la industria, dar remuneraciones no monetarias atractivas para los empleados.

Análisis salarial:

Paso 1: Determinar el propósito u objetivo del análisis salarial (competitividad, retención de empleados, ajustar salarios), para ello se ha propuesto en el perfil de cargo incluir la información sobre la escala salarial base vigente en el Ecuador según el cargo, para que en función de la misma el empleador pueda definir si la mantiene o la mejora en función del sector.

Paso 2: Recopilar la información de los salarios actuales de la empresa.

Paso 3: Recopilar datos externos, investigar los salarios de la industria.

Paso 4: Agrupar puestos y roles de trabajo similares para facilitar la comparación.

Paso 5: Comparar los rangos salariales de la empresa con los datos externos.

Paso 6: Identificar las brechas en el caso de que existan.

Paso 7: Decidir si es necesario ajustar los sueldos según el objetivo del análisis.

Paso 8: Comunicar cualquier cambio que se realice.

Remuneraciones no monetarias que se sugieren implementar:

- Otorgar cupones a los mejores empleados.
- Flexibilidad laboral a los vendedores que ya cumplieron con las ventas establecidas en el mes.
- Oportunidad de asistir a capacitaciones.

Gestionar el Seguimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Como se muestra en la figura 4, 15,17,18, 35 la empresa actualmente no consta con una gestión de seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias, por lo que el personal se siente desatendido y que por lo tanto sus requerimientos no son escuchados.

El departamento de talento humano puede implantar un sistema formal donde puedan registrar quejas, reclamos y sugerencias, tener un proceso de seguimiento donde se asigna y se resuelvan los problemas lo antes posible, garantizar la confidencialidad de los empleados que presenten quejas y reclamos para que todos participen de forma abierta.

Gestionar el seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias en una empresa es esencial para cultivar un ambiente laboral más saludable, por lo que se necesita un proceso sistemático, para cumplir esto se plantea lo siguiente:

Paso 1: Después de recibir la queja, reclamo o sugerencia, se registra en el sistema inmediatamente.

Paso 2: Designar a la persona que responsable según cada caso.

Paso 3: Enviar una confirmación a la persona que presento la queja, reclamo o sugerencia que se está trabajando en ello.

Paso 4: La persona asignada debe investigar si la queja, reclamo o sugerencia si es correcta la información obtenida a través de pruebas físicas o comunicación.

Paso 5: Implementar acciones correctivas de manera apropiada dependiendo el caso y si este lo amerita.

Paso 6: Comunicar a la persona que presentó la queja, reclamo o sugerencia la conclusión del caso que presentó.

Todo este proceso debe ser concluido en una semana.

Salud Mental de los Trabajadores

Como se muestra en la figura 11, figura 13, figura 14, figura 15, figura 28, figura 29, figura 30, figura 31 y figura 32 la empresa no toma en cuenta mucho el valor de la salud mental y psicológica de los trabajadores para lo que se recomienda que el departamento de talento humano tenga un seguimiento acerca de estos y evitar que pueda llegar a afectarlo en su trabajo.

Si la empresa actualmente no aborda estos temas, el departamento de talento humano puede iniciar cambios significativos implementando medidas sobre salud mental, mejorando el entorno laboral para que sea más saludable, por lo que plantea realizar encuestas periódicas de bienestar emocional, realizar reuniones con las personas con las respuestas más negativas para tener una comunicación más abierta y ver cómo se puede ayudar por parte de la empresa, en el caso de que no ver mejoras en la situación pedir ayuda externa. Todo este proceso deberá ser llevado a cabo por el departamento de talento humano que se propone crear junto a los

jefes directos de los empleados, en un tiempo de una semana con una frecuencia de cada tres meses con el fin de revisar si hubo cambios.

Encuestas sobre Bienestar Emocional.

¿Sientes que la carga de trabajo es manejable y realista?

¿Recibes apoyo adecuado para gestionar el estrés en el trabajo?

¿Consideras que tienes suficiente flexibilidad en tus horarios para equilibrar las demandas laborales y personales?

¿La empresa fomenta el uso de opciones de trabajo flexible?

¿Te sientes respaldado/a por tu supervisor/a en temas relacionados con tu bienestar emocional?

¿Recibes retroalimentación y reconocimiento positivo de tu supervisor/a?

¿Cómo describirías el ambiente emocional en tu lugar de trabajo?

¿Sientes que hay una cultura de apoyo y comprensión entre colegas?

¿Sientes que puedes mantener un equilibrio saludable entre tu vida laboral y personal?

¿Te sientes cómodo/a comunicando tus preocupaciones relacionadas con el bienestar emocional?

¿Cómo crees que tu bienestar emocional afecta tu desempeño laboral?

¿Consideras que la empresa toma en cuenta el impacto del bienestar emocional en la productividad?

Una vez realiza esta encuesta se recomienda hacer entrevistas con los empleados con respuestas más negativas. Se coloca una lista de preguntas que se recomienda hacer en la reunión posterior.

¿Cuáles son las principales fuentes de estrés o preocupación para ti en el trabajo?

¿Cuáles son las principales fuentes de estrés o preocupación para ti en el trabajo?

¿Cómo te sientes con respecto al apoyo que recibes de tus supervisores y compañeros de trabajo?

¿Cómo describirías la cultura emocional en el lugar de trabajo? ¿Qué cambios te gustaría ver?

¿Hay áreas específicas en las que crees que podríamos hacer cambios para mejorar tu bienestar emocional en el trabajo?

¿Cómo crees que podríamos fomentar una comunicación más abierta sobre el bienestar emocional en la empresa?

¿Cómo crees que podríamos trabajar juntos para mejorar el ambiente y el bienestar emocional en la empresa?

Comunicación Empresarial

Como se muestra en la figura 3, figura 7, figura 8, figura 10 y figura 36 la comunicación empresarial actual de la empresa no es la mejor, ya sea por parte de la empresa hacia los trabajadores, o viceversa, esta es de vital importancia para un buen ambiente laboral y mejorar la experiencia por ambas partes.

Para lo que se recomienda que el departamento de talento humano cree actividades internas que genere un lazo entre todos los trabajadores de la empresa, tener una comunicación transparente para que todos estén al tanto de las novedades, fomentar la escucha activa entre los empleados y así se sientan atendidos y valorados, fomentar la comunicación entre empleados y jefes.

Actividades Internas

Lista de actividades que puede implementar el encargado de talento humano, no se recomienda realizar todas en conjunto, se sugiere comenzar con un par y evaluar la retroalimentación de los empleados.

Eventos sociales: almuerzos, cenas regulares para que los empleados se conozcan fuera del entorno laboral.

Días temáticos: vestirse de forma casual un día a la semana.

Actividades grupales: planear actividades deportivas después del horario trabajo.

Celebrar cumpleaños de los empleados.

Organizar juegos de competencia amigables entre equipos, como trivias.

Para llevar a cabo las actividades se realizará un presupuesto y dependiendo de la cantidad de dinero disponible se definirán las actividades a ejecutar. Se plantean actividades desde un costo de cero dólares solo usando materiales que ya posee la empresa como el internet hasta uno con

costo mayor como puede ser para planificar eventos sociales que superan los cientos de dólares.

Indicadores de Gestión del departamento de talento humano.

- Índice de satisfacción del empleado.
- Porcentaje de empleados capacitados.
- Índice de clima laboral.
- Efectividad en los procesos.
- Índice de desempeño por trabajador.
- Eficiencia en la comunicación interna.

Cronograma de implementación de las actividades propuestas

Tabla 3

Cronograma de actividades

| Actividad | Mes 0 | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Contratar al jefe del departamento de talento humano | ✓ | | | | | | |
| Diseñar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción adecuados para la empresa. | | ✓ | ✓ | | | | |
| Realizar perfiles de cargo | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Establecer proceso de capacitaciones | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Gestionar estrategias de satisfacción laboral | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Crear modelo de evaluación de desempeño | | | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Establecer mecanismos de promoción de salud mental | | | | | | ✓ | ✓ |
| Definir métodos para mejorar la comunicación interna | | | | | | ✓ | ✓ |

Presupuesto referencial por actividad propuesta.

Tabla 4

Presupuesto referencial según la actividad planteada.

| Actividad | Costo (USD) | Frecuencia |
|--|---|--------------------------|
| Contratar al jefe del departamento de talento humano | \$474,14 + \$50-\$100 (pruebas médicas) | Única (Sueldo constante) |
| Diseño del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción adecuados para la empresa | \$0 | Única |
| Realizar los perfiles de cargos | \$0 | Única |
| Capacitaciones planteadas | Ver Tabla 2 de la SECAP | Periódica |
| Realizar evaluación de desempeño | \$0 | Periódica |
| Análisis salarial | Variable | Periódica |
| Remuneraciones no monetarias | Variable | Periódica |
| Realizar encuestas sobre bienestar emocional | \$0 | Periódica |
| Actividades internas para mejorar la comunicación empresarial | Variable | Periódica |

Conclusiones

Se concluye con un plan de diseño del departamento de un talento humano para una empresa importadora de balanzas de la ciudad de Guayaquil, para desarrollar esta propuesta se desarrollaron cuatro capítulos.

- En el capítulo I, se valoró el marco teórico, conceptual y referencial en el cual se revisaron teorías, conceptos y estudios relacionados al departamento de talento humano y todas sus partes siendo las más destacadas la teoría de las contingencias ya que consta con información de las teorías anteriores, hace referencia a modelos estructurales más eficientes y con la idea de contextualizar la situación actual de las empresas para una analizar diversos factores.
- En el capítulo II, se valoró el marco metodológico en el cual se determinó las herramientas y métodos de levantamiento de información que se utilizaron en el capítulo III, como conclusión con respecto a la metodología utilizada fue la adecuada para identificar todos los inconvenientes que posee actualmente la empresa, dado que se pudo exponer desde la perspectiva de los empleados a través de encuestas, y desde una entrevista por parte del gerente. La encuesta planteada evalúa como influye la gestión de talento humano sobre el desempeño organización, el bienestar psicológico, y el bienestar físico de los empleados.

En el capítulo III, se realizó el levantamiento de información a través de la metodología planteada anteriormente, los resultados obtenidos por medio de las encuestas y entrevista mostró varios puntos débiles por parte de la empresa los cuales se destacan los siguientes:

- Realizan un mal proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.
- Inconformidad sobre las capacitaciones por parte de los trabajadores.
- La empresa no posee una plantilla ni un modelo estructurado sobre la evaluación de desempeño.

- Quejas sobre remuneraciones y reconocimientos adecuados.
- No toma en cuenta en consideración el bienestar psicológico de los trabajadores.
- Posee una mala comunicación entre los trabajadores.

La entrevista al gerente de la empresa reconfirmó ciertas necesidades que se debe plantear en el diseño del departamento de talento humano.

Se concluye que la empresa tiene muchos problemas sobre manejar los recursos humanos, pero tiene una ventaja que los favorece actualmente, esta ventaja es que es una pequeña empresa con pocos trabajadores y se puede fortalecer más rápidamente que una empresa grande.

En el capítulo IV se realizó el plan de diseño del departamento de talento humano que impulse el desarrollo de la empresa y enmendar los inconvenientes detectados en el capítulo anterior que se identificaron a través del análisis de las encuestas. En el plan de diseño se planteó lo siguiente:

- La misión y visión del departamento de talento humano.
- Los objetivos del departamento de talento Humano.
- La propuesta de organigrama.
- Modelo de reclutamiento, selección, contratación e inducción adecuado para la empresa.
- Los perfiles de cargo para todos los puestos de trabajo que posee la empresa.
- Un modelo de formato para las capacitaciones.
- Medir las remuneraciones y plantear reconocimientos adecuados.
- Proceso sistemático para el seguimiento de quejas, reclamos o sugerencias.
- Actividades internas para mejorar la comunicación dentro de la empresa.

Se concluye que la empresa que se utilizó como objeto de estudio es apta para implementar el departamento de talento humano y la que se propone en esta tesis es la más óptima para el caso, ya que consta con los puntos de vistas por parte de los empleados y gerente dentro de la empresa.

El plan es factible y debe ser empleado para que mejore la satisfacción de los trabajadores.

Recomendaciones

En consideración con todos los datos obtenidos y la propuesta de diseño del departamento de talento humano planteada se puede exponer las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere a la empresa que tome en consideración todas pautas señaladas en este trabajo de titulación para el desarrollo del departamento de talento humano.
- En futuras investigaciones se puede añadir la variable tecnología y herramientas que se sugiere incluir para mejorar la eficiencia y la automatización de ciertos procesos dentro de la empresa.
- Se recomienda aumentar el número de encuestas, con el fin tener una precisión estadística más exacta, detectar diferencias significativas y tener más estabilidad en las conclusiones.
- Se recomienda para futuras investigaciones realizar entrevistas a los empleados con el fin de observar ambas perspectivas y tener una participación más activa por parte de los trabajadores de la empresa.
- Se recomienda hacer estudios en empresas similares aplicando la misma metodología, para colaborar resultados.
- Se recomienda poner en marcha el plan propuesto y evaluar si hay necesidad de realizar ajustes a través del tiempo o mantener como se plantea actualmente en la propuesta, por lo que se propone que se evalúe cada seis meses el plan propuesto.
- Se recomienda tener una retroalimentación por parte de los empleados y gerente una vez ya realizada la propuesta planteada, con el fin de evaluar si hubo mejoras en los puntos expuestos anteriormente.

Los trabajadores son la base de una buena organización y si esta continua como se mostró en el levantamiento de información pudieran tener problemas a corto y largo plazo. Además, este plan de diseño del departamento de talento humano es sostenible en el tiempo dado que no se requiere de mayores recursos financieros para su implementación, que no permitan que sea ejecutado con el fin de mejorar el bienestar físico, psicológico y el desempeño organizacional de la empresa.

Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International journal of good conscience, 9(3), 195-204.
- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. Entramado, 15(1), 116-137.
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental.
- Alles, M. A. (2008). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Nueva edición actualizada.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Santana, J. W. C. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 448-460.
- Calderón, J. C. C., Pérez, L. M. P., & Hernández, R. D. H. (2023). Satisfacción laboral en el sector gastronómico: Caso destinos turísticos de Manabí, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(103), 1139-1157.
- Cardona, L. F. (2012). Elementos clave para el diseño de un plan de mejoramiento de la gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones de salud colombianas. *Cultura del Cuidado Enfermería*, 9(2), 73-80.
- Castrillón, J., Cabeza, L., & Lombana, J. (2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduría y administración*, 60(4), 776-795.
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0.
- Charles-Leija, H., Aguirre Peña, J., & Sánchez Rodríguez, R. (2021). Satisfacción laboral de los emprendedores en México, retos y beneficios. *Contaduría y administración*, 66(3).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.

- Chiang, M. M. C., & Ojeda, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Contreras, O. E., Sarmiento, L. H. T., & Pinto, J. C. C. (2022). Responsabilidad social e identificación organizacional: implicaciones para la gerencia de los recursos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(99), 1231-1248.
- Escobar Solís, I. C. (2013). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas* (Doctoral dissertation).
- Ferreiro-Seoane, F. J., Campo Villares, M. O. D., & Camino-Santos, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. *Contaduría y administración*, 64(3).
- González, M. G. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. Alfaomega.
- Hernández, M. A., Cantin Garcia, S., Lopez Abejon, N., & Rodriguez Zazo, M. (2010). Estudio de encuestas. *Estudio de Encuestas*, 100.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría General de la Administración*, 2a. Grupo Editorial Patria.
- Honisman, C., & Susana, E. (2019). Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima-2018.
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.
- Liquidano, M. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. *Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos* *Contaduría y*

Administración, (septiembre-diciembre) Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp>.

- López, A. L., Hidalgo, J. F. O., & Manríquez, M. R. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso: The corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46.
- López Giraldo, C. C. (2015). *Proceso estratégico de comunicación para la apropiación de la nueva identidad visual corporativa en los colaboradores de la empresa de mensajería Cali Express Cali* (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente).
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Madero Gómez, S. M., & Barboza, G. A. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y administración*, 60(4), 735-756.
- Maya, M. T., & Orellana, B. S. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76.
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186.
- Neira, P. N. Sánchez, J. A. S, & Veliz, J. A. V. (2023). La felicidad en el trabajo. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(103), 1361-1380.
- Obando, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Rodríguez, J. L., & Gallastegi, E. A. (2014). *Dirección estratégica de los recursos humanos*. Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.
- Terán, W., & Guerra, M. L. (2009). Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 6(1), 30-40.

- Torrecilla, J. M. (2006). La entrevista. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid, 1-20.
- Vallejo, L. M. (2015). Gestión del talento humano. *Ecuador: La Caracola Editores*.
- Vargas, A. A., Ramírez, J. C., Roldán, A. R., & Cardona, L. Z. (2016). Importancia de la planeación estratégica en las áreas de gestión humana de las organizaciones. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico)*, 3(1), 116-122.
- Villegas, K. (2019). CONSECUENCIAS DE UNA MALA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- Vivas-López, S., & Fernández-Guerrero, R. (2011). Gestión por competencias en instituciones sanitarias: claves de la dirección de recursos humanos en la comunidad valenciana (España). *Estudios Gerenciales*, 27(120), 41-61.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill Interamericana.

Apéndices

Apéndice A: Formato Encuesta

Encuesta a los empleados sobre la Gestión de Talento Humano de la empresa.

La presente encuesta tiene como objetivo buscar información sobre los puntos de vista de los empleados de una empresa importadora de balanzas sobre la gestión de talento humano dentro de la empresa, con el fin de usar esta información para diseñar un plan de diseño para un departamento de talento humano.

Se utilizará la escala Likert una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. Toda esta información se manejará confidencialmente.

didi.10.flor@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombres *

Tu respuesta

Apellidos *

Tu respuesta

Género *

- Masculino
- Femenino
- Otro: _____

Puesto de trabajo

Tu respuesta _____

Años trabajando en la empresa

- Menos de 1 año
- 1 - 3 años
- 4 - 7 años
- Más de 8 años

Puesto de trabajo

Texto de respuesta corta _____

Años trabajando en la empresa

- Menos de 1 año
- 1 - 3 años
- 4 - 7 años
- Más de 8 años

Preguntas sobre la gestión de recursos humanos actual de la empresa. *

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Se les informa sobre las acciones que desarrollan la empresa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Atienden sus demandas, sugerencias, suplicas o ideas? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Sus actuaciones aportan valor o mejora para el empleador? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Los empleados obtienen el reconocimiento y las recompensas adecuadas a su trabajo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Atienden a todo el personal de igual forma? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Está claramente alineado con la dirección de la empresa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Usted se preocupa del estado de ánimo del empleador? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Transmite con claridad la política de la empresa y los objetivos establecidos? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Preguntas sobre bienestar físico. *

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Siente que su trabajo lo llena emocionalmente? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se siente aún con fuerzas al final del día? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿El trabajo diario le genera satisfacción? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se encuentra feliz? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se encuentra satisfecho? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se siente empoderado en su puesto de trabajo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que su espalda se resienta por la actividad laboral? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Las instalaciones en su puesto de trabajo evitan que padezca de lumbago (dolor en la parte baja de la espalda)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Pocas veces nota dolor en el cuerpo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Preguntas sobre bienestar psicológico. *

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ¿Le importa mucho lo que les suceda a sus compañeros de trabajo o a su jefe? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Le entusiasma trabajar con sus compañeros de trabajo o su jefe? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Siente que ayuda a sus compañeros de trabajo o jefe a resolver los problemas? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se siente satisfecho de su trabajo con los compañeros de trabajo u jefe? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Tiene la oportunidad de hacer cosas diferentes? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ¿Le recompensan debidamente por su trabajo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Tiene oportunidades de usar sus habilidades? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Tiene libertad para probar sus propios métodos? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Está contento con su forma de ser? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Siente que su vida es gratificante? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se siente satisfecho con su vida? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Es capaz de hacer todo lo que usted quiera hacer en la vida? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Es feliz en la vida? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Preguntas sobre desempeño. *

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ¿Cree que hasta el momento se cumple con eficiencia los procesos de reclutamiento y selección de personal? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Cree que la capacitación que aporta la empresa es significativa a su crecimiento profesional? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los servicios proporcionados por la empresa (como la gestión de beneficios, políticas internas, etc.) son claros y satisfacen sus necesidades. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

La comunicación interna y externa facilitada por el departamento de Recursos Humanos es efectiva y oportuna.

Su puesto de trabajo le demanda un esfuerzo significativo de sus capacidades.

¿La empresa realiza esfuerzos adicionales cuando se enfrenta a desafíos inesperados en la contratación o gestión del personal?

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Apéndice B: Formato Entrevista

¿Cada cuánto tiempo se realizan sesiones informativas para que los empleados se encuentren al tanto de las actividades de la empresa? ¿A quiénes se convoca a estas sesiones? ¿De no ser así porque no?

¿Con qué frecuencia se brindan capacitaciones a los empleados? ¿En base a qué criterio se determina el tipo de capacitación y qué empleado se la brindará? ¿Y si la respuesta es negativa porque no las realizan?

¿Tienen alguna plantilla de evaluación predefinida para medir el rendimiento de los empleados y por otra parte, para que los empleados evalúen a sus líderes? ¿Quiénes son los encargados de esta medición?

¿La empresa brinda retroalimentación constante a los empleados sobre su desempeño? ¿Y les brinda una copia de la evaluación a los empleados?

¿Cada cuánto piden el desempeño de los trabajadores y que hace la empresa ayudar al trabajador?

¿Cómo es el plan de reclutamiento y selección de empleados dentro de la empresa?

¿Quién se encarga del proceso de inducción, existe algún tipo de instructivo para realizar este proceso, hay manual de puestos de trabajo?

¿Cuál es el procedimiento para seguir que debe realizar un empleado si desea hacer una queja sobre problemas, inconvenientes, acoso, etc.? Considera que es el apropiado.

¿Si un empleado tiene un problema físico o psicológico debido al trabajo cual sería el plan de acción por parte de la empresa? Considera que es el apropiado.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Flor Rodríguez, Diego Andrés**, con C.C: # **0932521271** autor del trabajo de titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **14 de febrero del 2024**

Diego Flor

f. _____

Nombre: **Flor Rodríguez, Diego Andrés**

C.C: **0932521271**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Páez Viteri, Francisco José**, con C.C: # **0926977372** autor del trabajo de titulación: **Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **14 de febrero del 2024**

f. _____
Nombre: **Páez Viteri, Francisco José**
C.C: **0926977372**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|---|--|----|
| TEMA Y SUBTEMA: | Plan de diseño del departamento de talento humano en una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil. | | |
| AUTOR(ES) | Flor Rodríguez, Diego Andrés Páez Viteri, Francisco José | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | PhD. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Economía y Empresa | | |
| CARRERA: | Administración de Empresas | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciado en Administración de empresas | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 14 de febrero del 2024 | No .DE PÁGINAS: | 86 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Administración, Talento Humano, Procesos. | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Talento Humano, Satisfacción Laboral, Rendimiento, Proceso, Capacitación, Diseño. | | |
| RESUMEN: | <p>El presente trabajo de titulación expone un plan de diseño del departamento de talento humano para una empresa importadora de balanzas en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los empleados y el rendimiento de estos. El marco teórico y conceptual ha proporcionado una base sólida de conocimientos, abordando teorías y conceptos para el diseño del departamento de talento humano. La metodología mixta empleada combinando encuestas a los empleados y entrevista al gerente permitió una comprensión profunda de la actualidad de la empresa y como esta se maneja actualmente sin un departamento de talento humano. Los hallazgos encontrados revelaron las áreas necesarias para mejorar en el diseño del departamento, resaltando entre estas el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción dentro de la empresa, las capacitaciones que realiza la empresa y la satisfacción de los empleados. Los resultados a partir del levantamiento de información llevo a crear el plan de diseño del departamento de talento humano corrigiendo los inconvenientes detectados.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: | E-mail: diego.flor@cu.ucsg.edu.ec francisco.paez@cu.ucsg.edu.ec | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: David Coello Cazar | | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | | |
| | E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |