



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL

TEMA:

“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A, SUCURSAL GUARANDA,
PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2023”

AUTORAS

MARITZA DEL CARMEN ESPINOZA MORA
KATHERINE JOHANNA GUADALUPE GUZMAN

DIRECTOR

FIS. SALOMON CARGUA

PAR ACADEMICO

ING. RAFAEL SANCHEZ

GUARANDA ECUADOR
2023

TEMA

Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A., sucursal Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer primeramente a Dios por la vida por darnos la fuerza, valentía necesaria en este proceso y poder culminar nuestra meta.

Agradecemos a nuestros padres, por su amor, por su trabajo, su sacrificio de todos estos años, por su apoyo incondicional, gracias a ustedes hemos podido lograr llegar hasta aquí a culminar una etapa más, ya que sin su apoyo no hubiese sido posible alcanzar una más de nuestras metas, al habernos proporcionado la mejor educación, valores, principios y lecciones de vida, que nos han enseñado que con esfuerzo, trabajo, dedicación y constancia todo lo podemos conseguir. A nuestros herman@s, que de una u otra forma nos han brindado todo su apoyo absoluto y colaboración para seguir adelante durante mi Carrera y ahora en el proceso de titulación

También queremos agradecer a la Universidad Estatal De Bolívar por habernos aceptado y permitirnos ser parte de esta institución, de la misma manera a nuestros Docentes por compartir sus conocimientos y enseñanzas y ampliar nuestros conocimientos, en especial al Ingeniero Alejandro Sánchez y Físico Salomón Cargua por su asesoramiento y experiencia al permitirnos culminar este proceso de titulación.

DEDICATORIA

Nuestra tesis primeramente la dedicamos a Dios por permitirnos llegar a esta etapa de la vida, al poder culminar un peldaño más para nuestra formación profesional, a iluminarnos la mente y guiarnos por el buen camino

A nuestros padres por demostrarnos ser un apoyo incondicional al mismo tiempo ser un pilar fundamental en el lapso de este tiempo, por manifestarnos su amor, su apoyo incondicional en todo este proceso, por estar siempre a nuestro lado en todo momento con su cariño, aprecio, dedicación y confianza que nos han brindado, por enseñarnos a seguir adelante luchando por un propósito.

A nuestros herman@s, hijos y esposo por ser motivo e inspiración para continuar adelante, por sus consejos, sus palabras de aliento y motivación a no rendirnos a seguir adelante para cumplir nuestras metas

A mis profesores por ser nuestra guía en este largo camino, al impartirnos sus conocimientos con mucho empeño, dedicación nos hemos podido forjar como unas grandes personas y que esto nos ha ayudado para desarrollarnos como unas profesionales

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Fis. *Salomón Rodrigo Cargua Suarez* e Ing. *Rafael Alejandro Sánchez Macías*, en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación “Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A., sucursal Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023” desarrollado por la señorita Maritza del Carmen Espinoza Mora y Katherine Johanna Guadalupe Guzmán.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Ingeniería Comercial, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 3 de marzo del 2023



Fis. Salomón Rodrigo
Cargua Suarez

Director



Ing. Rafael Alejandro Sánchez
Macías

Par Académico



DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Espinoza Mora Maritza del Carmen y Guadalupe Guzmán Katherine Johanna portadoras de la Cédula de Identidad No 0201825056 y 0605020403 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

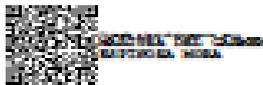
Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A., sucursal Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023., modalidad Trabajo de titulación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Maritza del Carmen Espinoza Mora

Katherine Johanna Guadalupe Guzmán



CI. 0201825056

(firma digital)



CI. 0605020403

(firma digital)

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	III
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	IV
DERECHOS DE AUTORÍA Y NOTARIZADA.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPITULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	4
1.1. Descripción del Problema.....	4
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3 Preguntas de Investigación.....	5
1.4 Justificación.....	6
1.5 Objetivos.....	8
1.5.1 General.....	8
1.5.2 Específicos:.....	8
1.6 Variables.....	9
1.6.1 Variable independiente.....	9
1.6.2 Variable dependiente.....	9
1.7 Operacionalización de Variable.....	10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Marco Científico.....	13
2.2.1 Gestión Del Talento Humano.....	13
2.2.3 Importancia de la gestión del talento humano.....	14
2.2.4 Objetivos de la gestión del talento humano.....	15
2.2.9 Indicadores estratégicos y de gestión.....	17
2.2.10 Desempeño laboral.....	17
2.2.11 Beneficios del desempeño laboral.....	18

2.2.12 Rasgos característicos del desempeño laboral	19
2.2.13 Factores que influyen en el desempeño laboral	19
2.2.14 Motivación	20
1.2.15 Eficiencia.....	20
2.2.16 Eficacia.....	20
2.2.17 Fases de la gestión del desempeño laboral.....	20
2.2.17.3 Definición de competencias.	21
2.2.18 Evaluación del desempeño laboral	22
2.4 Marco Legal	25
2.5 Georeferencial	26
CAPITULO II: METODOLOGÍA	27
3. METODOLOGIA	27
3.1 Tipo de Investigación.....	27
3.2 Enfoque de la investigación	28
3.3 Métodos de Investigación	28
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	28
3.5 Universo, Población y muestra	29
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	30
4.1. Entrevista referente a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.	30
4.2. Análisis FODA de Servientrega S.A – Agencia Guaranda	34
4.3. INFORME FINAL.....	36
5. Conclusiones	39
6. Recomendaciones.....	40
7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	41
8. ANEXOS:	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	31
Tabla 2.....	34
Tabla 3.....	45
Tabla 4.....	46

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.....	26
Imagen 2.....	43
Imagen 3.....	43

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión del talento humano dentro de las organizaciones ha ido avanzando cada vez más, a tal punto que al talento de los colaboradores antes se denominaba Recursos Humanos, actualmente se la conoce como Talento Humano considerado el factor más importante para el desarrollo de la empresa.

El mejoramiento de la gestión del desempeño laboral se ha convertido en un reto para las empresas, por lo cual se prende hacer una reflexión de la importancia que tiene el Talento Humano capital intangible el cual permite que la empresa funcione y crezca económicamente.

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad evaluar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Servientrega, sucursal Guaranda.

La gestión del talento humano y el desempeño laboral se considera un tema de gran importancia dentro de las entidades sean estas públicas o privadas, es por ello que existe atención por parte de los altos mandos gerenciales en mejorar los procesos de gestión y crear un ambiente laboral armónico para el desarrollo de las actividades diarias de sus empleados.

El propósito de esta investigación es lograr obtener información relevante sobre la Gestión del talento Humano y su relación con el desempeño del personal dentro de la empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda, de tal manera que se pueda optimizar los recursos disponibles y obtener de esta forma un beneficio para la entidad como para el empleado, si se realiza una buena gestión se potencializa los conocimientos, habilidades y experiencia de los colaboradores.

La Empresa Servientrega S.A, es una institución que presta servicios a la ciudadanía Guarandeña y que se encuentra en constante crecimiento, pero que no cuenta con una adecuada gestión del talento humano que permita tener una empresa competitiva basada en su personal.

RESUMEN

La empresa Servientrega S.A agencia Guaranda se ha venido desarrollando con una gestión de talento humano y evaluación del desempeño laboral no muy favorable la cual no ha permitido alcanzar las metas y objetivos propuestos por la entidad.

La presente investigación se desarrolló en con el fin de conocer como la gestión del talento humano que realiza la empresa incide en el desempeño laboral de sus colaboradores.

El presente trabajo de investigación está compuesto de la siguiente manera:

Capítulo I: Está conformado por el tema de investigación, el planteamiento del problema la contextualización, objetivos generales y específicos que nos permitió dar solución al problema, así como la justificación en donde se establece el porqué de la investigación.

Capítulo II: Se describe los antecedentes de la investigación, académicos y científicos, conceptuales y legales que sirven de soporte para el estudio además de la formulación de hipótesis.

Capítulo III: Consta la metodología de la investigación, los tipos de investigación y herramientas que fueron utilizadas para la obtención y recolección de información, así como la muestra y población de estudio.

Capítulo IV: Comprende el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada, informe final, conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The company Servientrega S.A Guaranda agency has been developing with a human talent management and job performance evaluation that is not very favorable, which has not allowed it to achieve the goals and objectives proposed by the entity. The present investigation was developed in order to know how the management of human talent carried out by the company affects the work performance of its collaborators. This research work is composed as follows:

Chapter I: It is made up of the research topic, the problem statement, the contextualization, general and specific objectives that allowed us to solve the problem, as well as the justification where the reason for the investigation is established.

Chapter II: The background of the research is described, academic and scientific, conceptual and legal that serve as support for the study in addition to the formulation of hypotheses.

Chapter III: Contains the research methodology, the types of research and tools that were used to obtain and collect information, as well as the sample and study population.

Chapter IV: Includes the analysis and interpretation of the results obtained through the interview, final report, conclusions and recommendations.

CAPITULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel internacional, para las empresas e instituciones poseer talento humano altamente idóneo y capacitado se ha convertido en algo esencial con el propósito de lograr los objetivos y metas propuestas por la entidad.

En la actualidad a nivel mundial el talento humano se considera el elemento más importante de la organización, se considera necesario entrenar y capacitar al personal para que desarrollen habilidades, es por ello que las instituciones deben enfocarse de manera más profunda en la gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como estar capacitado en tecnología y redes organizacionales para proveer una mejor atención y servicio tanto individual como organizacional (Tiffany, 2018)

En el Ecuador algunas empresas indican que su fuerte tiene sentido de obligación por el bienestar de sus colaboradores, consideran al talento humano un elemento valioso dentro de la entidad, los cuales pueden desarrollar un gran potencial laboral si se lleva una adecuada gestión.

En nuestro país la mayor parte de empresas han mejorado el desempeño laboral de sus empleados, esto se debe a que se han implementado políticas claras de motivación, valor y reconocimiento al desenvolvimiento y esfuerzo de los trabajadores, a mayor bienestar mayor rendimiento y productividad.

En la empresa Servientrega S.A se evidencia una inadecuada Gestión del Talento Humano, debido a que no se administra de manera efectiva las acciones encaminadas en esta área, aunque existe el cumplimiento de políticas generales a nivel nacional, los empleados desconocen del tema, por lo que realizan las tareas de manera inapropiada, perjudicando el desempeño y cumplimientos de los objetivos empresariales.

Otro aspecto que se considera dentro de la problemática es la selección que se ejecuta de manera no muy técnica, sino que se realiza considerando la carga laboral, es decir no se lleva a cabo ningún proceso que establezca algún tipo de perfil, requisitos y funciones a desempeñar.

Estos factores han desencadenado un bajo desempeño laboral en sus trabajadores lo que ha conllevado a causar una mala imagen en el corto plazo, impidiendo su crecimiento y mejor posicionamiento en el mercado cada vez más competitivo.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la inadecuada gestión de talento humano incide en el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A. en la ciudad de Guaranda?

1.3 Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que respaldan y sostienen la investigación?
- ✓ ¿Cuál es el proceso metodológico para desarrollar la investigación?
- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la empresa Servientrega S.A. con respecto a la Gestión del Talento Humano?

1.4 Justificación

La empresa Servientrega S. A de la ciudad de Guaranda, actualmente no cuenta con un departamento encargado de la Gestión de Talento Humano, motivo por el cual la presente investigación está encaminada a detectar los factores que inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa, por lo cual se busca proporcionar herramientas que tienen como fin mejorar la Gestión de Talento Humano y que contribuyan a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

El análisis de la Gestión del Talento Humano en la empresa Servientrega de la ciudad de Guaranda, es de vital importancia porque permitirá determinar una apropiada metodología que ayude al mejoramiento del desempeño laboral de los empleados dentro de la entidad.

La presente investigación beneficiará de gran manera, debido a que se pretende ofrecer información técnica, valiosa que podrá ser utilizada en bien de la empresa a través de quienes se encuentran al frente de la entidad. Además de que los resultados obtenidos en esta investigación servirán con fuente consulta para próximas investigaciones.

El presente estudio de investigación es factible porque existe la apertura de la empresa, el equipo tecnológico los recursos materiales y el talento humano necesario que actuará en calidad de investigadora.

La problemática planteada en la empresa Servientrega crea un gran beneficio debido a que se conseguirá emplear durante la investigación todos los conocimientos adquiridos en la evaluación del desempeño laboral en la gestión del talento humano.

A demás contribuirá a incrementar el potencial laboral de los empleados de la empresa quienes serán los beneficiarios directos, así como también los clientes externos quienes recibirán un mejor trato y servicio por parte de los empleados de la empresa Servientrega agencia Guaranda lo cual generará un entorno económico favorable para la entidad. El talento humano al ser capacitado y evaluado agrega valor a la empresa, desempeñando sus labores de mejor manera aumentando su productividad.

La presente investigación se basa en el dominio Economía Empresas y Productividad el cual se sustenta en la línea de investigación Desarrollo Económico y Empresarial y se complementa con la sub línea de investigación Gestión del Talento Humano.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A., en la ciudad de Guaranda.

1.5.2 Específicos:

- Fundamentar de manera teórica las variables que se presentan en la investigación.
- Definir la metodología adecuada para la investigación.
- Realizar un diagnóstico de la empresa Servientrega S.A. sobre la situación actual

1.6 Variables

1.6.1 Variable independiente

Gestión del Talento Humano

1.6.2 Variable dependiente

Desempeño Laboral

1.7 Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Gestión del Talento Humano	Es el conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores	Permite llevar una buena organización y generar un buen clima laboral	Procesos de la GTH	✓ Planificación	Plan de GTH	✓ Entrevista
				✓ Reclutamiento	Medios de difusión para reclutamiento	
				✓ Selección	Pruebas de Actitud	
					Pruebas de Aptitud	
				✓ Desarrollo profesional	Programas de capacitación	
					Programas de motivación	
				✓ Reconocimiento	Sueldos y salarios Bonos	
✓ Retención	Evaluación					
Desempeño laboral	Se entiende como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus	Permite a la entidad detectar los puntos claves dentro de sus	Efectividad	✓ Eficacia	Logro de objetivos	✓ Entrevista
				✓ Eficiencia	Desempeño por funciones	

	tareas diarias, durante un determinado período de tiempo	colaboradores		✓ Liderazgo	Capacidad de toma de decisiones	
				✓ Trabajo en equipo	Nivel de cooperación	

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

(Supe, 2020). En el trabajo titulado “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE ENDEREZADA Y PINTURA CASO CON LOS TALLERES DEL CANTÓN SALCEDO”. Tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión el talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura del cantón salcedo, concluye resaltando que la comunicación entre compañeros de trabajo y jefes en algunas ocasiones tiende a ser positiva, aunque si trabajan de manera colaborativa. Pero uno de los inconvenientes que presentan es la poca predisposición de sus superiores para cambiar los procesos de trabajo que permitan efectuar con mayor eficiencia las actividades encomendadas.

(Araujo A. &., 2015). En el trabajo titulado “DISEÑO DE UN MODELO GERENCIAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA UNA PYME EN EL NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO CASO: AUTORREPUESTOS DHELTyre Y CAR SHOPPING S.A”. Tiene como objetivo principal es establecer una propuesta de un modelo gerencial en base a los subsistemas de administración del talento humano para el personal de la empresa en sus colusiones menciona que la Gestión de los Recursos Humanos se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello que la inversión en procesos de Administración de Talento Humano como son selección, capacitación, compensación y beneficios, evaluación y desarrollo del personal ha crecido en los últimos años.

Se puede expresar con certeza que la gestión del talento humano es la responsable de la excelencia de organizaciones exitosas, siendo la base la preparación profesional que tenga cada uno de los colaboradores que conforman la organización permitiendo alcanzar las metas y objetivos propuestos.

(Ponce, 2014). En el trabajo titulado “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DE JUSTICIA, DERECHOS HUMANOS Y CULTOS PLANTA CENTRAL-QUITO”. Su objetivo principal es determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central – Quito, el cual concluye indicando que el desarrollo integral del talento humano forma parte del Servicio Público, por medio de procesos de actualización de conocimientos, habilidades y valores, los cuales se ven reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, permitiéndoles ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir; mientras que la Evaluación del Desempeño está basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por todo los que conforman la institución.

El propósito principal que muestra esta investigación es la importancia que tiene la gestión del talento humano dentro de las organizaciones donde las funciones y actividades no deben girar en torno solo a lo económico ya que muchas veces debido a esto se deja de lado el esfuerzo humano.

2.2 Marco Científico

2.2.1 Gestión Del Talento Humano

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades. La gestión de talento o capital humano puede definirse como el “conjunto integrado de procesos de la organización diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. Puede considerarse también como la capacidad de la institución para convertir el talento individual en talento organizativo. A través de la gestión del talento humano, las personas dejan de ser simples recursos organizacionales y se convierten en poseedores de habilidades y conocimientos, destrezas y competencias precisas para la adecuada administración de los recursos organizacionales. (Ibanez, 2015)

La gestión del talento humano aclara que las instituciones u organizaciones valoran las actuales capacidades y competencias de los colaboradores que integran las

familias de los puestos de trabajo en una empresa para que luego se diseñe programas de recursos humanos (selección, formación y la planificación de la carrera profesional) que desarrolla el capital humano de la empresa. Sin la guía de un mapa estratégico la mayoría de los programas de recursos humanos tratan de satisfacer las necesidades de todos los empleados, por lo que invierten menos de lo necesario en los puestos de trabajo que realmente marcan la diferencia. Al concentrar las inversiones en capital humano y los programas de desarrollo en el número relativamente pequeño (generalmente menos de 10%) de colaboradores que ocupan puestos estratégicos las 33 instituciones pueden lograr grandes resultados con mayor rapidez y menor coste que por medio de difusos gastos en RRHH. (Kaplan, 2016)

La gestión humana debe admitir la calidad en cada uno de sus operaciones, y es transcendental que las personas que conforman las organizaciones estén al tanto de lo que requieren, y deseen cumplir las cosas con excelencia en calidad y así emplear términos que para varios son conocidos como la eficacia, eficiencia, efectividad esto forma en agregado la excelencia o calidad en el servicio o producto. (Armas, 2017).

2.2.3 Importancia de la gestión del talento humano

El área de Gestión Humana se ha convertido, en muchas organizaciones, en un proceso de apoyo gerencial muy importante para la administración de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima. (Vecino, 2017).

La gestión del talento humano brinda diversas ventajas a las organizaciones entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Aumento de la eficiencia y eficacia de la organización.
- Fomenta el logro de los objetivos.
- Mejora el rendimiento de cada colaborador de la organización en el desarrollo de las actividades.
- Motivación y retención del talento humano.
- Mejoramiento del clima laboral.
- Mejoramiento de la comunicación dentro de la organización.

2.2.4 Objetivos de la gestión del talento humano

En general, los objetivos de la gestión del talento humano se pueden clasificar en tres categorías: explícitos, implícitos y a largo plazo, pero no deben considerarse mutuamente excluyentes. (Cuevas, 2015).

Objetivos explícitos: Fundamentalmente existe cuatro objetivos explícitos los cuales permiten una eficiente gestión del talento humano.

- Incentivar a los empleados para que adquieran compromiso con la organización.
- Contribuir con los empleados para ayudarlos a crecer y que desarrollen sus habilidades dentro de la institución.
- Retener a los empleados potenciales.
- Atraer profesionales capaces y capacitados.

Objetivos implícitos: Coexisten tres tipos de objetivos los cuales se explican a continuación.

- **Mejora de la productividad:** La productividad constituye un objetivo importante para cualquier empresa u organización, una buena gestión puede llevar al aumento de la productividad, las empresas más productivas se diferencian de los menos productivos.
- **Calidad de vida en el trabajo:** En la actualidad se busca lograr que los empleados aumenten su nivel de responsabilidad en el desarrollo de las actividades dentro de la entidad, cada día son más los empleados que buscan aportar y contribuir con logros en la organización.
- **Cumplimiento de la normativa:** Las empresa u organizaciones en lo referente a la gestión del talento humano deben regirse a las normas y leyes por lo cual se hace indispensable conocer y tener asesoramiento legal en cuanto se refiere a selección, retribuciones y relaciones laborables.

2.2.5 Proceso de la gestión del talento humano

Los procesos de la gestión del talento humano deben batallar con las competencias disponibles y necesarias para el éxito de una empresa los talentos, la definición de los objetivos y las metas que se deben conseguir; la creación de una cultura corporativa favorable para lograr los objetivos; la arquitectura organizacional adecuada, el estilo de

administración, las recompensas y los incentivos recibidos por alcanzar los objetivos. (Chiavenato, 2011).

2.2.6 Reclutamiento

El reclutamiento de personal puede considerarse como un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de ocupar cargos en una organización. Básicamente es “un sistema de información, mediante el cual se divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende cubrir”. Para ser eficaz, éste debe atraer un contingente de candidatos suficientes para suministrar adecuadamente el proceso de selección. Existen dos fuentes de reclutamiento: externo e interno.

El reclutamiento se señala externo cuando abarca candidatos reales o potenciales, disponibles u ocupados en otras empresas. Se denomina interno cuando aborda candidatos reales o potenciales ocupados únicamente en la propia empresa y su consecuencia es el proceso de talento humano. (Murillo, 2012).

El reclutamiento interno acontece cuando, habiendo determinado un cargo, la empresa trata de llenarlo mediante la promoción de sus empleados (movimiento vertical) o transferirlos (movimiento horizontal) o aun transferidos con promoción (movimiento diagonal). (Cuevas, 2015).

Ambos tipos de reclutamiento traen ventajas como desventajas, entre sí. Por un lado, el reclutamiento interno aprovecha mejor el potencial humano que ya existe en la empresa, también causa un efecto de motivación en los colaboradores quienes saben que pueden crecer y desarrollarse profesionalmente en su lugar de trabajo, reduce la rotación del personal e incentiva la estabilidad y fidelidad laboral. La probabilidad de seleccionar de manera exitosa a la persona idónea es más alta ya que los candidatos son conocidos y familiares en la organización y su costo financiero es menor al costo que involucra un reclutamiento externo. (Soto, 2014)

2.2.7 Selección

La selección de personal surge en primer lugar por la necesidad de las instituciones u organizaciones de contar con personal idóneo y acorde para ejecutar las funciones necesarias para llevar a cabo complacientemente su objeto social o el cumplimiento de sus objetivos y metas económicas. La Selección de Personal, bajo este indicio, se cambia en el proceso más importante al interior de la organización puesto que, pendiendo de una buena gestión de selección de personal, la institución cumple su proyección de crecimiento. (Torres, 2012).

En los procedimientos de selección de personal el objetivo es evaluar las características y circunstancias de los postulantes a un puesto de trabajo para elegir, entre una multitud, a la persona que más se adapte al perfil profesional que requiere la institución u organización para resguardar dicho puesto. Libremente de que el proceso de selección sea subcontratado o cumplido por la propia organización, regularmente suele hablarse de cuatro fases en un proceso de selección de personal. (Ibanez, 2015)

Preselección: Revisión de documentación enviada por los candidatos al cargo.

Ejecución de pruebas: Se realiza a los candidatos que han superado la fase anterior, por lo general son pruebas de test psicotécnicos de actitud, personalidad y profesionales.

Entrevistas: Es donde se realiza un intercambio de información a través de preguntas.

Fase final: Selección de la persona idónea para el cargo.

2.2.8 Desarrollo profesional

El desarrollo profesional se define como el conjunto de iniciativas que adopta una empresa con el fin de incentivar y promover el crecimiento profesional esta estrategia del pretender capacitar al personal y darle el valor que una persona manifiesta para asumir nuevos cargos , por sus características personales y/o por sus prestaciones a la organización de la que forma parte, referida periódicamente acorde a un preciso procedimiento llevado por una o más personas entendidas tanto de la persona como del sitio de trabajo. (Gan Busto, 2013)

2.2.9 Indicadores estratégicos y de gestión

Para valorar el desempeño se debe instaurar una serie de indicadores para estudiar y medir factores como el rendimiento, la productividad o cualquier competencia (habilidad) que se defina como significativa en las organizaciones. Los indicadores pueden ser de dos tipos: estratégicos que miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las instituciones u organizaciones, constituidos en contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y orientar los recursos; y los de gestión que evalúen el logro de los procesos y acciones, como los avances logrados. (Borghi, 2015).

2.2.10 Desempeño laboral

En la actualidad, las organizaciones son concebidas para perdurar en el tiempo, aspirando niveles respetables de producción, procurando la satisfacción de clientes tanto

internos como externos. En cuanto a este concepto, se define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de las instituciones y lo califica como la fortaleza más relevante. La prosecución involucra la disminución de ciertos conflictos que dificultan la aplicación de líneas de acción, generadoras de acciones benéficas y de lucro consistente. (Osorio, 2015).

Simultáneamente, la administración de repuesta en la gestión laboral, permite la operatividad, favoreciendo el involucramiento y la disposición creativa e innovadora. Por otra parte se plantea que este desempeño está influenciado por las normales y necesarias expectativas de los empleados sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, se establece la relación tanto con sus conocimientos como con sus habilidades en pro de alcanzar los más altos objetivos institucionales. (Sanchez, 2016)

El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada. (Araujo M. &., 2007).

2.2.11 Beneficios del desempeño laboral

Cuando un programa de evaluación se planea, coordina, y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. La evaluación es un medio a través del cual

es posible localizar problemas de supervisión de personal, integración de los empleados a la organización, proporciona las herramientas para la construcción de formularios, de 15 acuerdo a los requerimientos de la organización, también representa un sistema de premio y desarrollo, es un método comparativo entre funciones de un mismo tipo de nivel, la parte más importante del sistema de evaluación es la entrevista, que permite determinar las fortalezas del trabajador y del supervisor, así como sus debilidades, y las acciones que hay que tomar en cuenta para aprovechar las oportunidades que se presenten. (Chiavenato, 2011)

2.2.12 Rasgos característicos del desempeño laboral

Actualmente, existen ciertos aspectos de relevancia evidente en el vivir organizacional, los cuales permiten identificar y comprobar niveles adecuados de desempeño en el campo laboral, siendo uno de ellos el avance en la productividad, es por ello que se establece esta como sinónimo de rendimiento, calificándole expresamente en el acatamiento y utilidad provechosa de los recursos disponibles y bajo el tiempo predeterminado, motivando un rendimiento prudencial. En relación, la OIT (Organización Mundial del Trabajo) hay ciertos fundamentos elementales estrechamente relacionados y que actúan de forma provechosa en lo concerniente a la nivelación productiva, ya que cuando el individuo busca favorecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se desarrolla el espíritu emprendedor. Esta coadyuva en el ahorro de costes y de tiempo, propiciando la eliminación de que no favorece ni agiliza el cumplimiento de los planes propuestos, actuando así de una manera efectiva, utilizando prudentemente todos y cada uno de los recursos disponibles junto con la valoración del tiempo acordado, enlazando (Haurse, 2017).

2.2.13 Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador, el desempeño y los resultados del trabajo del personal son una responsabilidad crítica de la gestión. Un sistema de gestión del desempeño basado en competencias apoya a los gerentes y les ayuda a cumplir con sus responsabilidades con más confianza y eficiencia. Como proceso administrativo, la gestión donde se vuelve administración del desempeño tiene un efecto importante en la capacidad de la

organización para atraer y retener trabajadores de máxima idoneidad, mejorar la eficiencia y eficacia de su funcionamiento y prestar servicios de la mejor calidad a los clientes internos y externos de la organización. Se define el desempeño, como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (García, 2011).

2.2.14 Motivación

Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevará a cumplir con la meta deseada, motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos necesidades, anhelos y fuerzas similares, es decir que los administradores motivan a sus subordinados es confirmar que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (Luna, 2008)

Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo trasmite y disfruta de atender a sus clientes; si eso no es posible, al menos lo intentará, es el estímulo emocional que nos hace actuar puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas. La motivación origina esfuerzos positivos o negativos si sabemos lo que nos motiva habrá mayores probabilidades de que alcancemos nuestras metas personales o profesionales del mismo modo si las empresas saben motivar al personal incrementaran la productividad esta capacidad va cobrando cada día mayor importancia a medida que las empresas compiten en el mercado global todas las compañías se esfuerzan por motivar a los empleados y un número creciente ha empezado a instruir estrategias nuevas entre ellas diversos paquetes de compensación. (Dalton, 2007)

1.2.15 Eficiencia

Se define en aquella característica que se encamina en el alcance de los objetivos propuestos por una empresa utilizando todos los recursos disponibles, se dice que una persona eficiente es aquella que cumple con sus labores diarias.

2.2.16 Eficacia

Consiste en conseguir las metas propuestas por la empresa en el tiempo y espacio establecido.

2.2.17 Fases de la gestión del desempeño laboral

Para gestionar el desempeño de las organizaciones se debe contar por lo menos de la misión y visión; objetivos por unidades y procesos de gestión; descripción de

puestos/cargos, y valoración de puestos/cargos. Si se habla administrativamente que es la gestión del desempeño laboral, se considera que es un proceso de trabajo integral que inicia cuando se define un trabajo o un puesto y sus objetivos; luego se da seguimiento a la forma en que se desarrolla y posteriormente, se evalúa, y se reconoce a cada empleado que haya cumplido o no con las expectativas sobre su trabajo. “El trabajador se motiva si sabe aquello que se le pide y donde encaja en los objetivos estratégicos más amplios de la organización”. (Brosi, 2018).

Las fases de la gestión talento humano son las siguientes:

2.2.17.1 Planificación.

- Se establecen las metas y objetivos de rendimiento y se debate el nivel de desempeño esperado.
- La perspectiva de los empleados dependerá del trabajo que desarrolla.
- Al finalizar la etapa de planificación, la organización deberá conocer cuál va hacer la contribución de todos sus empleados.

2.2.17.2 Fijación de objetivos.

- Afines a la estrategia y coherentes.
- Pocos y relevantes.
- Deben ser medibles, alcanzables, razonables, temporalizados y específicos.
- Individuales y de equipo.
- Cálculos del cumplimiento de los objetivos.

2.2.17.3 Definición de competencias.

- Definir las competencias con la intervención de representantes de todos los niveles.
- Diseñar un diccionario de competencias que pueda ser estudiado por toda la empresa.
- Establecer manuales para la medición de las evaluaciones.

2.2.17.4 Seguimiento de avances.

- De los objetivos con asistencia y entrenamiento.
- Reconocer los éxitos.
- Inspeccionar la productividad de los colaboradores.
- Suspensión de metas del equipo de trabajo.

2.2.17.5 Evaluación del desempeño.

- Evaluaciones semestrales.
- Revisión de las evaluaciones de los años anteriores.
- Auto evolución del propio rendimiento

2.2.18 Evaluación del desempeño laboral

Consiste en medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas de trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño; la medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros obtenidos. La evaluación del desempeño laboral representa una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que deben alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad de vida en las organizaciones. (Mejia, 2013).

La evaluación del desempeño es la calificación que los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua. Determina las fortalezas del trabajador y del supervisor, como sus debilidades y las acciones que hay que tomar para aprovechar las oportunidades que se presenten. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (Mejia, 2013).

2.3 Conceptual

Administración

Conjunto de funciones que se ejecutan para administrar, gobernar o manejar una economía se dedica a la administración de la empresa.

Capacitación

Consisten en procesos que pueden ser de corto o largo plazo efectuados por las empresas u organización con la finalidad de que los empleados logren adquirir, mejorar y actualizar sus conocimientos y habilidades.

Clima organizacional

Cumulo de sensaciones e impresiones de los empleados referente al ambiente de la empresa.

Competencia laboral

Se considera el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe tener una persona para el desarrollo de las actividades laborales.

Comunicación

Es la manera de interactuar hablada o escrita que se efectúa entre las personas es el medio por el cual se transmite cualquier tipo de información.

Desempeño Laboral

Se entiende como la calidad del trabajo que realiza un empleado durante el desarrollo de sus actividades es un concepto de recursos humanos que nos ayuda a entender el rol en el que se desenvuelve cada persona.

Eficiencia

Consiste en lograr las metas propuestas con la menor cantidad de recursos disponibles en el menor tiempo posible.

Evaluación

Es identificar las habilidades, conocimientos y destrezas de una persona con la finalidad de observar y analizar como progresan los procesos de aprendizaje implementados.

Gestión

Es el cumulo de operaciones que se ejecutan para dirigir y administrar una empresa u organización, se considera que una buena gestión hace que las empresas funcionen.

Incidencia

Acontecimiento que ocurre en el transcurso de un asunto es el efecto que causa en él.

Liderazgo

Es la capacidad que tiene una persona para motivar, influir y organizar a otras personas, estas acciones se llevan a cabo generalmente para incluir a otros individuos

Organización

Constituye un organismo social formado por un grupo de personas que tienen y buscan un mismo fin en común.

Productividad

Corresponde a un indicador que establece cuantos productos y servicios se han producido y cuantos recursos fueron utilizados.

Satisfacción

Es la razón o acción con la que se contesta una queja para que sea resuelta es decir cumplir con las exigencias, necesidades y requerimientos de las personas o clientes.

Talento Humano

Se define como la capacidad que posee una persona para desarrollar diferentes actividades y tareas son las diferentes habilidades que nos permite destacarnos de los demás.

2.4 Marco Legal

2.4.1 Ley General Servicios Postales LGSP

Art. 1.- Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios.

Art. 3.- Principios. El Servicio Postal Universal (SPU) responde a todos los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados en el Ecuador. Los servicios postales se prestarán conforme con los principios de permanencia, seguridad, asequibilidad y eficiencia.

Art. 14.- Financiamiento de la Agencia de Regulación y Control Postal. La Agencia de Regulación y Control Postal se financiará con los ingresos recibidos por:

1. Asignaciones del Presupuesto General del Estado.
2. Cooperación internacional no reembolsable otorgada por organismos gubernamentales y no gubernamentales.

Art. 15.- Servicios postales. Consiste en el desarrollo de uno o varios de los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior. Son servicios postales los siguientes:

1. Admisión. - es la recepción de cartas, paquetes y envíos postales diversos que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico.

2. Clasificación. - es el ordenamiento de la materia postal de acuerdo con su destino.

3. Distribución. - es la fase del Servicio Postal que comprende el conjunto de operaciones tendientes a la entrega de los envíos postales.

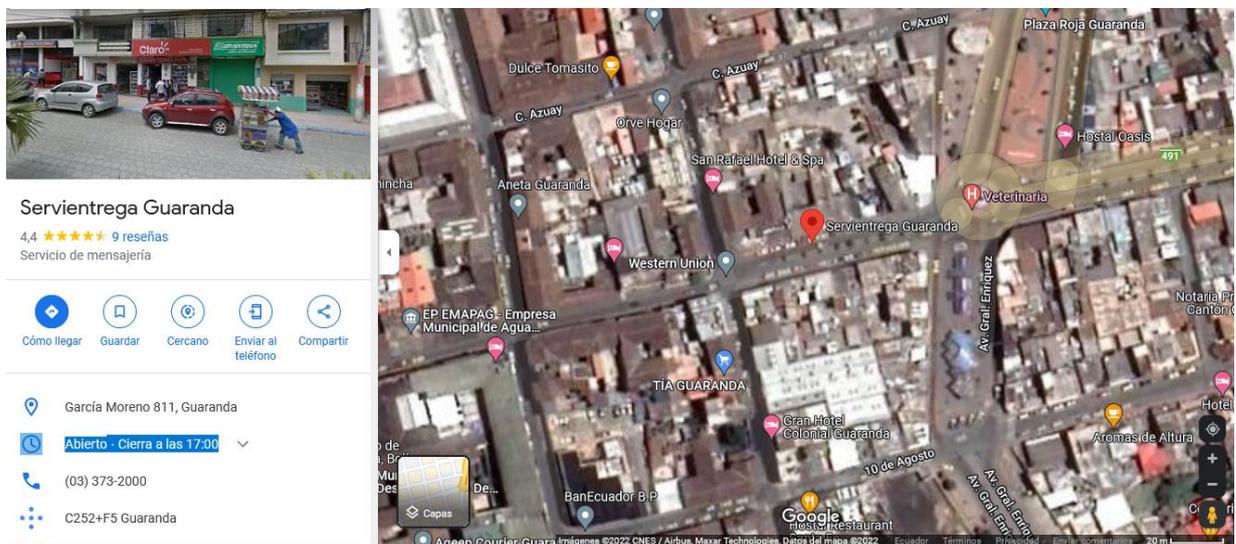
4. Entrega. - es la acción de hacer llegar al usuario destinatario, el envío u objeto postal por parte del operador autorizado o concesionario utilizando cualquier medio.

2.5 Georeferencial

Servientrega Ecuador S.A. es reconocida como líder en el servicio de courier nacional, ha logrado el posicionamiento de la marca gracias al compromiso con Ecuador, generando empleo, con personal capacitado para convertirse en un soporte logístico, tecnológico y administrativo, buscando siempre la satisfacción de sus clientes.

Servientrega agencia Guaranda, se encuentra ubicado en la ciudad Guaranda, en las calles García Moreno 811 y calle 9 de abril, sector Plaza Roja. (Servientrega)

Imagen 1



Fuente: Google Maps 2022

CAPITULO II: METODOLOGÍA

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de Investigación

Exploratoria

La presente investigación es de carácter exploratorio, porque permitió establecer el problema examinando previamente el entorno el cual consintió explorar las teorías e información sobre la gestión de talento humano en el contexto en donde se desenvuelve, permitiendo conocer a fondo el mismo.

Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que se encuentran entre dos o más variables. (Ron, 2010).

El presente trabajo de investigación es descriptivo, porque ayuda a describir el problema en toda su extensión, tiempo y espacio partiendo del paradigma crítico propositivo que adquiere el investigador y de esta manera describir el contexto del origen del problema priorizando las necesidades para el correcto desarrollo de la gestión del talento humano.

Correlacional

En el presente trabajo se empleó la investigación correlacional la cual contribuyó al análisis y medición de la variable independiente: Gestión del talento humano y la dependiente: Desempeño laboral, permitiendo exponer las causas del fenómeno.

Bibliográfica

Se procedió a recopilar información bibliográfica sobre el tema de investigación y metodologías que serán aplicadas en la empresa Servientrega de la ciudad de Guaranda para determinar la apropiada gestión del talento humano.

Documental

Se basa primordialmente en el análisis y revisión de todos los documentos de la empresa Servientrega los cuales permitieron brindar información valiosa para la evaluación respectiva de cómo se está manejando la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

De campo

Para la recolección de información el investigador acude directamente hasta las instalaciones de la empresa Servientrega S.A, y de este modo recopilar información directa sobre la gestión del talento humano y desempeño laboral que realiza la empresa la cual sustenta el desarrollo de la presente investigación garantizando la fiabilidad de la información.

3.2 Enfoque de la investigación

Cualitativo

Implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos opiniones y experiencias por esta razón los resultados se expresan en palabras lo que se vincula directamente con el lugar de estudio ya que hace referencia a cualidades para la toma de decisiones.

3.3 Métodos de Investigación

Inductivo

Se utilizó para elaborar el marco teórico el cual permitió recopilar información e identificar las debilidades q existieron en la empresa Servientrega S.A, como también determinar acciones correctivas que permitan fortalecer la institución dentro de un adecuado marco de desempeño laboral.

Deductivo

Se utilizó para la representación de los resultados y conclusiones lógicas de la investigación realizada apoyándonos en la recolección de información mediante la aplicación de la entrevista y la observación directa.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Entrevista

Este método sirve para realizar un análisis del entorno donde se desenvuelve la empresa Servientrega para evaluar el comportamiento de estudio por un tiempo determinado sin intervención.

Diagnostico estratégico

Consiste en obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa a través de una matriz FODA.

3.5 Universo, Población y muestra

Universo: Hace referencia a la delimitación del lugar de intervención de estudio.

Población: Se entiende por población al conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. De acuerdo a la investigación se aplicará una población finita, ya que se puede contar y se pueden estudiar con mayor facilidad a sus integrantes.

Muestra: Para la presente investigación no se utilizó la fórmula de la muestra, solo se utilizó un muestreo aleatorio simple, ya que el universo es reducido.

El universo y muestra que fue tomado para la respectiva investigación y obtención de datos se detalla de la siguiente manera:

Universo: Agencia Servientrega de la Ciudad de Guaranda

Población: 1 Persona

Procesamiento de datos:

Para el respectivo procesamiento de datos sobre la información recaudada mediante la entrevista se utilizó el paquete informático de Microsoft office Word que permitió realizar el análisis cualitativo para la correcta interpretación de resultados y la respectiva toma de decisiones.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1. Entrevista referente a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.

Objetivo

Evaluar cómo influye la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño de la empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.

1. ¿Realiza usted con motivación sus actividades laborales diarias?
2. ¿Qué opina usted del trabajo en equipo que se realiza en la institución?
3. ¿Cómo considera usted que es su desempeño laboral?
4. ¿Considera usted que el personal que labora en la institución cumple con el perfil del cargo que ocupa?
5. ¿Tiene usted conocimiento de los procesos de gestión que lleva a cabo la institución?
6. ¿La empresa Servientrega realiza capacitaciones al personal que labora en la institución?
7. ¿Existe comunicación entre colaboradores dentro de la institución?

Tabla 1

PREGUNTA	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
1.- ¿Realiza usted con motivación sus actividades laborales diarias?	Sí, porque contamos con todas las herramientas de trabajo, aunque no todas son ejecutadas y utilizadas también nos sentimos motivados porque los sueldos se cancelan puntualmente.	La motivación que presenta el talento humano en empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.; es favorable, ya que en mayor parte sus trabajadores cumplen y sienten tranquilidad y motivación por sus actividades desempeñadas.
2.- ¿Qué opina usted del trabajo en equipo que se realiza en la institución?	Es lo mejor trabajar en equipo porque se logra alcanzar los objetivos propuestos.	En su totalidad los encuestados manifiestan que el trabajo en equipo es favorable ya que radica el principio de respeto y cooperación en su jornada laboral.
3.- ¿Cómo considera usted que es su desempeño laboral?	Es bueno mi desempeño laboral porque conozco las actividades que se desarrollan dentro de mi puesto de trabajo.	El desempeño laboral por parte de sus trabajadores es el apropiado teniendo en cuenta que siempre se puede mejorar, ya que se prioriza el cumplimiento de las actividades encomendadas
4.- ¿Considera usted que el personal que labora en la institución cumple con el perfil del cargo que ocupa?	Si, la mayor parte de los empleados que laboramos aquí si cumple con el perfil.	De acuerdo al perfil profesional para el desenvolvimiento laboral en empresa Servientrega

		S.A, sucursal Guaranda.; consideran que al momento satisface la demanda laboral, pero es importante recalcar que su personal está adquiriendo su formación de 3er nivel en áreas administrativas.
5.- ¿Tiene usted conocimiento de los procesos de gestión que lleva a cabo la institución?	Si, conozco los procesos de gestión, pero desconozco si son ejecutados o realizados por la empresa.	El conocimiento sobre los procesos de gestión que se llevan en empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda., es puesta en práctica de manera apropiada considerando que los mismos son direccionados desde la matriz, y que las mismas combinadas con políticas son establecidas para el cumplimiento laboral.
6.- ¿La empresa Servientrega realiza capacitaciones al personal que labora en la institución?	Si, recibimos capacitaciones periódicas, aunque considero que deberían ser cada 6 meses para poder estar más actualizados en conocimientos.	Las capacitaciones en empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.; son mínimas, por ende, se hace imperiosa la necesidad de capacitaciones de acuerdo al perfil laboral y desempeño de cumplimiento hacia los

		objetivos profesionales de la empresa.
7.- ¿Existe comunicación entre colaboradores dentro de la institución?	Si existe comunicación dentro de la institución de no de manera directa, pero si mediante los teléfonos corporativos que nos facilita la empresa.	La comunicación en empresa Servientrega S.A, sucursal Guaranda.; se direcciona de manera vertical teniendo un canal favorable para la misma, pero se considera la innovación tecnológica del mismo acorde a las tendencias comunicacionales actuales.

Análisis General de datos obtenidos

La entrevista realizada al personal que labora en la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda se efectuó de manera exitosa, obteniendo información valiosa para el desarrollo de la investigación la cual se manifestó de la siguiente manera:

Los empleados de la empresa expresaron que se les dota de todas las herramientas y material necesario para el desarrollo de sus actividades aunque estas no son utilizadas en su totalidad, además manifestaron que el desempeño laboral de cada uno es muy bueno y que no todos cumplen con el perfil al cargo, el trabajo en equipo lo realizan de la mejor manera y que la comunicación no se realiza de manera directa, reciben capacitaciones periódicas pero expresan que lo ideal sería cada 3 meses para actualizar conocimientos, también mencionaron conocer sobre los procesos de gestión que la empresa emprende pero desconocen si estos son ejecutados en su totalidad.

4.2. Análisis FODA de Servientrega S.A – Agencia Guaranda

La matriz de análisis FODA como una herramienta estratégica para la toma de decisiones, permite tener una visión más clara para conocer lo que se está haciendo bien y todo aquello que representa un reto actual o potencial para que la empresa Servientrega S.A; consolide una visión más amplia de su situación actual en el ámbito laboral.

Tabla 2

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Personal comprometido• Variedad en servicios de encomienda• Trabajo en equipo oportuno• Adaptaciones tecnológicas	<ul style="list-style-type: none">• Garantía en el sistema laboral• Disponibilidad inmediata para la incorporación de talento humano
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Personal sin capacitaciones oportunas• No invierte debidamente en innovaciones tecnológicas• Escaso personal en determinadas áreas por temporada• Depende de agencias de cobertura zonal	<ul style="list-style-type: none">• Ingreso de nuevos competidores• Incremento de servicios en combustible

FORTALEZA

Son las capacidades con las que cuenta la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos con los que cuenta tales como variedad en servicios de encomienda y adaptaciones tecnológicas lo que permite a la entidad establecer una ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante, considerando el trabajo en equipo como elemento prioritario para el correcto desenvolvimiento dentro sus actividades.

OPOTUNIDADES

Permite a la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda, obtener ventaja competitiva generando adaptación a los condicionantes del mercado del servicio de encomiendas priorizando la incorporación de talento humano comprometido con el objetivo empresarial.

DEBILIDADES

Los factores negativos internos para la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda tienen una marcada relevancia que no permite aumentar su posicionamiento de mercado ante su cuota de participación ante la competencia existente tales como: no invierte debidamente en innovaciones tecnológicas y depende directamente de agencias de cobertura zonal.

AMENAZAS

Las evidentes amenazas que se presentan en la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda se vinculan directamente hacia la creciente competencia en el mercado y la proliferación de servicios de encomienda, así como el inestable sistema político en el factor de hidrocarburo del país.

4.3.INFORME FINAL

Introducción

La fundamentación del informe final conlleva a establecer que la gestión del talento humano dentro de la empresa tiene una incidencia muy importante para el cumplimiento de los objetivos empresariales, también permite controlar la realización de las distintas actividades diarias que realiza el personal de la empresa. Referente a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda, luego del respectivo análisis esta muestra que existe una alta correlación, entre las dos variables sujetas a investigación.

En el presente informe, se detallan los resultados encontrados en el estudio realizado para conocer ciertos aspectos que inciden en la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Servientrega S.A de la ciudad de Guaranda, tomando en consideración los parámetros que fueron diseñados previamente para la investigación.

La investigación pretende analizar y evaluar los factores de la gestión y el desempeño laboral poco aplicados en términos de talento humano, pero que una vez determinados sus potencialidades reales, se puede incidir en un mayor incremento de la productividad en la calidad de los servicios que ofrece.

El informe de la Investigación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral servirá de insumo para iniciar un trabajo colaborativo inicialmente en la agencia Guaranda ya que está enfocado al logro de objetivos comunes de interés y servicios que satisfagan los requerimientos más esenciales de las personas de la localidad. Con la presente investigación se pretende evaluar y reforzar los procesos de gestión existentes en dicha entidad.

Con este proyecto de investigación promovemos el desarrollo de la empresa, reactivamos la gestión del talento humano e incrementamos el rendimiento de sus colaboradores. La investigación permitió recolectar datos que sirvieron para presentar el informe final, obteniendo un diagnóstico oportuno de la situación actual.

Objetivo general

Recabar información que permita identificar de qué manera insiste la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la Servientrega S.A, agencia Guaranda.

Específicos:

- Realizar las preguntas de investigación dirigida a todos los empleados que laboran en la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda.
- Analizar de manera cualitativamente los resultados de la información obtenida.
- Presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe final.

Análisis situacional de la empresa

Evidentemente, en años anteriores los departamentos encargados del personal se habían orientado en cumplir funciones específicas de carácter netamente administrativo como reclutamientos y contrataciones de personal, pago y mantenimiento de nóminas, entre otras tareas inherentes. No obstante, en la actualidad se ha demostrado un entendimiento de la importancia y el impacto positivo de gestionar un equipo de trabajo encaminado al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, considerándola necesaria para la prosecución laboral, en miras a un impulso sistémico, que propicie mejores ambientes de trabajo. (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019)

Servientrega Ecuador S.A. es reconocida como líder en el servicio de Courier nacional, ha logrado el posicionamiento de la marca gracias al compromiso con Ecuador, generando empleo, con personal capacitado para convertirse en un soporte logístico, tecnológico y administrativo, buscando siempre la satisfacción de sus clientes.

Actualmente como es de conocimiento público, la empresa Servientrega S.A, cuenta con agencias en todas las provincias del país una de ellas queda ubicada en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar en la cual se realizó la presente investigación la misma que está dirigida a la evaluación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral que lleva la empresa con el fin de proporcionar herramientas que permitan lograr un rendimiento y motivación del personal que allí labora.

Análisis de resultados

Se considera que la gestión del talento humano en las empresas tiene amplia relación con el desempeño laboral razón por la cual debe prevalecer los aspectos de los individuos tales como: bonificaciones, incentivos de acuerdo al desempeño diario de cada empleado.

- En base a los datos obtenidos en la investigación realizada en la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda, se puede evidenciar que la entidad proporciona todas las herramientas necesarias de trabajo a sus empleados, aunque estas no son ejecutadas y utilizadas en su totalidad a pesar de ello se sienten motivados y a gusto desarrollando sus actividades diarias debido a que sus salarios son cancelados puntualmente.
- Es importante mencionar que los empleados manifestaron que el trabajo en equipo se realiza de la mejor manera permitiéndoles alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Por otra parte, consideran que el desempeño laboral de cada uno es muy bueno porque tienen conocimientos de sus puestos de trabajo, pero es importante considerar que algunos empleados no cumplen con el perfil al cargo que ocupan.
- Cabe mencionar que los empleados manifiestan conocer los procesos de gestión, pero desconocen si son ejecutados o puestos en marcha por la entidad, porque existe comunicación, pero no de manera directa.
- Dentro de la información recabada se menciona mencionan que reciben capacitaciones de forma periódica, pero sugieren que estas se realicen de manera semestral para estar a la vanguardia en su desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES AI INFORME

5. Conclusiones

- Se concluye que si la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda realiza una eficiente gestión del talento humano desarrollara una motivación entre los empleados lo cual incrementa la competitividad y mejora el desempeño laboral.
- Esta investigación abre las perspectivas y expone las múltiples opciones que se tienen para fortalecer la gestión y el desempeño laboral de la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda en el ámbito competitivo.
- Se concluye que los aspectos más importantes del desempeño laboral de los colaboradores es el conocimiento y la habilidad, sin embargo, el fortalecimiento del conocimiento es restringido por ende el aprendizaje de los empleados no es continuo por lo que la mayor parte de los colaboradores comparten sus conocimientos de las actividades que desarrollan por lo cual la gestión del talento humano incide en un 80%. Sobre el desempeño laboral.
- La realización de esta investigación, permite conocer y contemplar los factores y necesidades que se presentan en la empresa en materia de gestión, con el fin de proponer alternativas y presentar soluciones más adecuadas a los problemas.
- Se concluyó que la evaluación de la gestión y el desempeño laboral en la empresa Servientrega S.A, es de vital importancia ya que permitirá mejorar los procesos y optar por un mejor modelo de gestión.

6. Recomendaciones

- El progreso de la gestión del talento humano puede ser mejorado, mediante capacitaciones que proporcionen un mejor conocimiento y habilidades para fortalecer el trabajo en equipo logrando optimizar el desempeño laboral de sus colaboradores.
- Se debe tomar en consideración cada aspecto del talento humano con el propósito de mejorar la gestión, tomando en cuenta las necesidades de los empleados creando una motivación que logre incrementar el desempeño laboral.
- Determinar metas y objetivos alcanzables para crear un compromiso de los empleados con la entidad de tal manera que cada uno conozca sus funciones y consiga construir estrategias que les permita alcanzar sus propósitos.
- Se recomienda a la empresa Servientrega S.A, agencia Guaranda buscar la motivación constante de sus empleados debido a que las personas que sienten motivación rinden más es por ello la importancia de desarrollar una actitud positiva.

7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Araujo, A., & Mora, F. (2015). *Diseño de un modelo gerencial de gestión del talento humano para una pyme en el norte de la ciudad de Quito caso: autorrepuestos dheltyre y car shopping s.a*

Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*; Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales Vol. 4

Armas, Y., & Llanos, D. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. México D.F: Samborondón: Transverso S.A.

Borghi, A. (2015). *Diseños de puestos de trabajos (Segunda ed., Vol. III)*. México D.F.

Brosi, P., Sporrle, M., & Welpe, I. M. (2018). *Do we work hard or are we just great? The effects of organizational pride due to effort and ability on proactive behavior*. New York: Bussiness Research.

Cisneros, J. (2011). *Administración de Pymes*. México D.F; Pearson Education.

Correa, L, L. J. (2015). *El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Revista escuela de administración de negocios.

Cuevas, J. C. (2015). *Psicología y empresa*. <https://psicologiayempresa.com/lagestion-de-recursos-humanosimportancia-y-objetivos.html>.

Chiavenato, I. (2014). *La Gestión del Talento Humano*. (Octava ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

García, P. J., & Gonzales, M. (2011). *Planeación e integración de los recursos humanos* (Segunda ed.). México D.F; Grupo Editorial Patria.

Ibanez, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. México D.F: Oviedo ediciones Novel.

Murillo, D.A. (2012). *La apertura de un hospital*. Madrid-España: Ediciones Diaz de santo.

Ron, F. (2010). *Metodología de la investigación*. Quito Ecuador

Kaplan, R., & Norton, D. (2016). *Mapas estratégicos*. Bogotá Colombia: Planeta Colombiana S.A.

Osorio, D. (2015). *Motivación y desempeño laboral*

Ponce, J., & Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central-Quito*

Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*.

Soto, B. (10 de Julio de 2014). *Gestion.Org*.

Supe, A., & Pora, D. (2020). *La gestión del talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón salcedo*.

Torres, H, Z. (2012). *Desarrollo del Talento Humano*. México D. F.: Editorial patria.

Triginé, J., & Gan Busto, F. (2013). *La evaluación del desempeño individual*. Madrid-España: Ediciones Diaz de santo.

Vecino, J. M. (14 de febrero del 2017). *De gerencia .com*.
<http://www.degerencia.com/articulo/importanciadelareadegestiónhumanaparalaempresa>.

8. ANEXOS:

Imagen 2



Imagen 3



CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT) (fecha desde el 21 de noviembre)

Tabla 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN																
ACTIVIDADES	NOVIEMBRE		DICIEMBRE				ENERO				FEBERERO				MARZO	
	01-20	20-31	3-7	10-14	17-21	24-28	1-3	5-9	12-16	26-30	3-7	10-12	13-14	17-21	7-11	21-25
Selección del tema																
Denuncia del tema																
Aprobación del tema																
Antecedentes																
Problema																
Justificación																
Objetivos																
Preguntas directrices																
Marco referencial																
Variables																
Metodología																
Procesamiento datos																

Bibliografía																
Anexos																
Cronograma																
Presupuesto																

PRESUPUESTO

Tabla 4

ITEMS	VALOR UNITARIO
Equipos	400.00
Internet	30.00
Transporte	20.00
Materiales	15.00
Copias	20.00
Impresiones	50.00
Cds	5.00
Anillados	5.00
Empastados	25.00
Servicios técnicos	30.00
Refrigerios	30.00
Alimentación	50.00
Otros	30.00
Imprevistos (50% del total	