

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Análisis de la gestión del talento humano como
propuesta de mejora del personal de ventas en
una empresa ferretera**

José Alfredo Rodríguez Barbachán

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Arequipa, 2018

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor:

Mg. Julio César Álvarez Barreda

Dedicatoria:

A mis padres, a quienes desde el fondo de mi corazón les debo tanta dedicación, cariño y educación.

A mis hijos Nicole y Benjamín, quienes fueron mis cómplices en este proyecto de estudio.

A Cloney, mi hermana quien sin saberlo con su enorme cariño influenció y me inspiró a tomar la decisión del proyecto.

Agradecimientos:

A Dios:

En primer lugar y por sobre todo, por darme la sabiduría y la fuerza para continuar en este proyecto universitario.

Al personal de Apoyo:

Por su invaluable colaboración en el proyecto.

A la empresa DIMACO S.A.C.:

Por el apoyo y la colaboración constante en la información para la elaboración del proyecto.

Resumen

El siguiente estudio investigativo busca determinar el análisis de la gestión de talento humano como propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa del rubro ferretero en el cual se va a poder identificar el nivel de influencia que existe entre el área de gestión del talento humano y las ventas, por lo que la investigación es de nivel descriptivo, elaborada de forma no experimental aplicada a una población finita, a dicha población se les aplicó como instrumento de medida el cual fue el cuestionario aplicando la técnica de la encuesta el cual fue desarrollada con 23 preguntas utilizando la escala de Likert siendo el resultado con mayor porcentaje “ni acuerdo ni en desacuerdo”, por lo que se podría considerar que la conformidad de los trabajadores es neutral y partiendo de ella se plantea una propuesta de mejora que ayude a la empresa a poder mejorar el número de sus ventas a través de capacitaciones que lo hagan al personal eficaz y eficiente y es así que podríamos concluir que si existe relación entre el área de gestión del talento humano y la propuesta de mejora del personal en ventas de una empresa ferretera.

Tabla de contenido

Contenido

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Tabla de contenido	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Introducción.....	11
Capítulo 1	13
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
1.1 Delimitación de la Investigación	13
1.1.1 Territorial:	14
1.1.2 Temporal:	16
1.1.3 Conceptual:	16
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1. Problema general.....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4 Objetivos de la Investigación.	22
1.4.1 Objetivo General:.....	22
1.4.2 Objetivos específicos:	22
1.5 Justificación de la investigación.	23
1.5.1 Justificación Teórica	23
1.5.2 Justificación Práctica	24
Capitulo II	26
Marco Teórico.....	26
2.1 Antecedentes de investigación	27
2.1.1. Artículos científicos.....	27
2.1.2. Tesis Nacionales e internacionales	29
2.1.2.1 Tesis Internacional	29

2.1.2.1 Tesis Nacionales	30
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Gestión de talento humano	31
2.2.1.1. Objetivos	33
2.2.1.2. Etapas de la gestión del talento humano	35
2.2.1.3. Aspectos del talento humano	36
2.2.1.4. Proceso de la gestión del talento humano	37
2.2.2. Propuesta de mejora.....	40
Capítulo III	42
Hipótesis y Variables	42
3.1 Hipótesis.....	42
3.1.1 Hipótesis General.....	42
3.1.2. Hipótesis Específicas	42
3.2. Identificación de variables	43
3.2.1. Variable independiente:	43
3.3. Operacionalización de las variables	43
3.2.2. Variable dependiente.....	45
Capítulo IV.....	46
Metodología.....	46
4.1 Según el enfoque de la investigación.....	46
4.2 Según el tipo de investigación	46
4.2.1. Conforme el propósito de la investigación	46
4.2.2. Conforme al carácter de la investigación.....	46
4.2.3. Conforme a su desarrollo en el periodo de tiempo de investigación.....	46
4.3 Nivel de investigación	47
4.4 Métodos de investigación	47
4.5 Diseño de la investigación.....	47
4.6. Población y muestra.....	47
4.6.1. Población.....	47
4.6.2 Muestra.....	48
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.7.1. Técnicas.....	48
4.7.2. Instrumentos.....	48

CAPÍTULO V.....	54
RESULTADOS.....	54
5.1. Presentación de resultados.....	54
5.2. Prueba de hipótesis de la investigación.....	58
5.2.1. Prueba de hipótesis general.....	58
Ho: No existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera.....	59
H1: Si existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera.	59
Capítulo VI.....	60
Plan de mejora	60
6.1. Recopilación de Datos del Problema.	60
Conclusiones	65
Recomendaciones.....	66
Bibliografía	67
Apéndices.....	61
Apéndice A	61
Título:	61
Apéndice B	66
Instrumentos de recolección de datos	66
Nuestro instrumento de evaluación se tuvo como referencias los siguientes cuestionarios	72
Apéndice c.....	72
Apéndice D.....	73

Lista de tablas

TABLA 1 OPERACIONALIZACION	43
TABLA 2 ESTADISTICA DE FIABILIDAD	49
TABLA 3 ESCALA DE CONFIABILIDAD	50
TABLA 4 TABLA DE CORRELACIÓN	50
TABLA 5 PRUEBA DE HIPÓTESIS	59
TABLA 6 MATRIZ	61
TABLA 7 CUESTIONARIO.....	67
TABLA 8 CUESTIONARIO.....	72
TABLA 9 CUESTIONARIO.....	73

Lista de figuras

FIGURE 1. FORMAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	37
FIGURE 2. LOS SEIS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (CHIAVANATO, 2009)	39
FIGURA 3. FLUJO GRAMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
FIGURE 4 GRÁFICA DE RESULTADOS.....	54
FIGURE 5 GRÁFICA DE RESULTADOS.....	55
FIGURE 6 GRÁFICA DE RESULTADOS.....	56
FIGURE 7. GRÁFICA DE RESULTADOS.....	57
FIGURE 8 GRÁFICA DE RESULTADOS.....	58
FIGURE 9 EESTRUCTURA DE FUERZA DE VENTAS	62
FIGURE 10 MARKETING DIRECTO (ARMSTRONG, 2012).....	64

Introducción

El análisis de la gestión del talento humano como expresa la misma palabra se refiere en sí a la acción que realiza una o más personas sobre si misma o sobre otras personas que ya están dotadas de ciertos talentos que deben ser acentuados, entrenados, mejorados en sus habilidades, conocimientos y competencias que ahora resulta de importancia en la alta gerencia empresarial, y en realizar los estudios del cómo mejorar el desenvolvimiento de las personas dentro de sus áreas de trabajo de acuerdo a sus talentos propios de modo que éstas sientan que pueden realizarse como personas profesionales en la labor en la que se desempeñan cotidianamente a la vez deben tener la tranquilidad de un clima laboral favorable de talentos y que desarrollan sus actividades de manera productiva.

Antiguamente recordemos que la administración de una empresa recaía en una sola persona y esto a medida de los años fue cambiando de tal manera que se fue diversificando los roles para poder optimizar las ganancias de las empresas.

El dueño de la empresa, gerente o encargado asumirá la tarea de ejecutar el proceso administrativo el cual es planear, organizar, dirigir y controlar, ahora según, (Chiavanato, 2009)“La administración de recursos humano busca ayudar al administrador a desempeñar todas esas funciones, porque éste no realiza su trabajo solo, sino a través de las personas que forman su equipo, para alcanzar metas y objetivos”. (pág. 14)

Una vez estructurado la administración de la empresa se podrá elaborar una propuesta de mejora que ayude a la empresa a poder desarrollar de manera integral y específica los comportamientos y funciones del colaborador y en nuestro caso de estudio sería poder alcanzar el mayor número de ventas.

Para el presente trabajo se estructuró con seis capítulos, en el primer capítulo se elaborará el planteamiento del estudio en el cual se relaciona los términos de gestión de talento humano y la propuesta de mejora en una empresa ferretera, en el segundo capítulo se desarrolla el estado del arte con referencia a los antecedentes internacionales, nacionales así como también artículos científicos que nos ayudan a poder desarrollar nuestra investigación, en el tercer capítulo se plantearán las hipótesis a desarrollar, en cuarto capítulo se elabora la parte metodológica de nuestra investigación la cual será representada con el software SPSS versión (22), en el quinto capítulo se mencionan los resultados de nuestra investigación para que finalmente en el capítulo seis mostremos la propuesta de mejora.

Capítulo 1

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Delimitación de la Investigación

El análisis de la Gestión del Talento Humano, que fue llamada en tiempos anteriores administración de recursos humanos y que ha ido cambiando de nombres a través del tiempo se debe como se ha mencionado en la pequeña introducción a la preocupación en sí de mejorar la calidad de la productividad del ser humano como trabajador laborante en una organización empresarial, en este caso se ha decidido investigar el cómo gestionar las actuaciones y el desenvolvimiento del talento de la personas que trabajan dentro un grupo social en una organización empresarial dedicada al rubro ferretero cuya razón Social para el conocimiento del presente documento de investigación es la distribuidora de Materiales de Construcción DIMACO S.A.C.- con el fin de mejorar el funcionamiento, la productividad y el clima laboral del departamento de ventas, considerando que en una empresa del rubro ferretero pueden existir muchos departamentos que logran que ésta funcione y se desarrolle de manera unificada se requiere estudiar el cómo lograr que la gestión del talento unido al trabajo en un clima laboral favorable logren en conjunto una mayor productividad en el departamento así como en la persona en sí misma.

Sin embargo y a pesar de que se sabe que existe muchísima información y lectura sobre tal tema es de conocimiento que los estudios e intereses sobre la gestión de talento se inicia allá por la década de los años 90 por aquellas empresas y sus gestores que van comprendiendo o abriendo los ojos de cara a que el éxito de sus negocios tiene mucho o todo que ver con las

habilidades, el desempeño de éstas y el talento de sus laborantes, por ende debemos lograr identificar el cómo lograr que tales talentos y habilidades sumen a la productividad personal y empresarial y en este entorno al departamento de ventas de una organización empresarial de rubro ferretero.

1.1.1 Territorial:

Este proyecto ha de llevarse a cabo como se indicó en líneas anteriores en las instalaciones de la empresa ferretera DIMACO SA, esta empresa nace en el año 1977 y se inaugura el 13 de Agosto de ese año, empresa netamente familiar fue gestionada desde su inicio por el Contador Público Colegiado Señor José Julián Rodríguez Salas quien con recursos propios compró el terreno donde funciona el local principal el cual se encuentra ubicado en la Avenida Quiroz No 122 de la Urbanización María Isabel del cercado de Arequipa, dicha empresa que llegó a ser líder del rubro ferretero a nivel regional sur en los años 80s y 90s llegando a operar sucursales en las ciudades de Arequipa, Puno, Cusco, Juliaca, Moquegua, Tacna y Lima , sufrió con las ondas cambiantes de la economía peruana de esos años sobre todo ya en los años 90s cuando ostentaba el poder en la presidencia el Sr Fujimori, Dimaco operaba una planta metalúrgica de fabricación de alambres y clavos ALAMDER , fabrica que entra en quiebra por las decisiones del gobierno de turno al vender a precios irrisorios la mayor planta metalúrgica del País PROLANSA y al no proteger con esa venta el producto nacional llegándose a vender el producto terminado a precio de costo del acero , situación que produce que DIMACO casi desaparezca del mercado peruano tal como sucedió con otras empresas del rubro .

DIMACO S.A. está considerada dentro de la mediana empresa por la cantidad de empleados que ostenta, esta empresa estuvo dedicada al rubro ferretero amplio es decir dentro de sus ítems

de venta contó con áreas de ferretería en general, pinturas, cerrajería, eléctricos, herramientas, y material pesado de construcción tales como fierro, perfiles de acero, cementos etc.

Hoy en día a y partir del año 2015 DIMACO relanza la ferretería, pero solo en el rubro de acabados de la construcción en las líneas que se refieren a lo que es cerámicos y sanitarios, griferías, etc.

Actualmente el directorio de dicha empresa está conformado básicamente por el núcleo familiar del Sr Rodríguez es decir esposa e hijos y también con dos asesores en la línea financiera-contable.

Esta empresa ostenta un promedio de ventas mensual de alrededor del millón de soles cifra algo inferior a los dos años inmediatos pasados en que el promedio variaba entre un millón doscientos mil y un millón trescientos mil soles mensuales.

Hoy DIMACO SAC cuenta con alrededor de 80 empleados de los cuales al menos 60 de ellos están relacionados con el área de ventas y es justo el área que se dispone a estudiar e investigar a fin de lograr entender mejor y por ende hacer una propuesta seria que ayude en el trayecto a considerar las diferentes opciones que tenemos en el análisis de la gestión del talento humano para poder proyectar y ejecutar este talento en el área de ventas, en el rubro y en la organización empresarial.

Se ha de determinar los factores resaltantes en el área de ventas de esta empresa que generan los diferentes tipos de conflicto dentro del departamento sobre todo aquellos que afectan de manera directa e indirecta el desenvolvimiento y el desempeño individual de cada persona laborante del área.

1.1.2 Temporal:

La presente investigación pretende desarrollarse dentro de los límites presentes, es decir se debe enfocar a realizar el total de la investigación como máximo al mes de junio del año 2019, debido a que se cuenta con los permisos necesarios dentro de la empresa designada para la investigación y dado de la importancia que compete, se debe tratar de reunir las herramientas necesarias para tal efecto, lograda la condición y contando con el apoyo serio de algunos de los directivos y gerentes de la compañía hemos de lograr recabar toda la información necesaria para poder concretar las razones, las medidas , y las cuestiones de hecho que se hacen indispensables en la investigación, sobre todo para favorecer cualquier propuesta de mejora sobre la persona individual así como en la gestión total de un grupo de personas que representen de alguna o de todas las formas posibles algún indicio de problema que se ha de sujetar a investigación y por ende a estudio y solución, el análisis de la gestión del talento humano sugiere de manera inmediata la maniobrabilidad de características, competencias y habilidades de una persona que una vez conocidas podamos mejorar y gestionar a fin de que ésta sea de por si una gestión positiva para la persona como para el grupo en que ésta se desarrolla.

1.1.3 Conceptual:

Respecto a la gestión de talento lo definimos como la unión o conjunto de procesos de recursos humanos integrados, diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización o institución.

Se ha descubierto que para las organizaciones resulta más caro, realizar una nueva contratación que poder retener a uno de sus activos más valiosos (colaborador).

Muchas organizaciones empresariales del presente recurren a un sinnúmero de estrategias para atraer a sus empleados y tratar de retenerlos dentro de sus organizaciones, sin pensar siquiera en

su capacitación y desarrollo, además un buen clima laboral ayuda a las aspiraciones personales de cada uno, Existe mucha información sobre gestión de talento humano y muchas ideas y definiciones sobre ello, todas se acercan de alguna manera al hecho del “ser mejor”, es por ello que el talento natural del ser humano también llamado “don natural” que todos los seres humanos ostentan y que los define como únicos en algunos de los tipos más intrínsecos de éstos, son justamente los que ayudados y aumentados en su naturaleza hacen o logran brindar a la persona un efecto superior sobre sus propios talentos, y gestionarlos para mejorar como persona logra un efecto resorte en que tal talento incidirá directamente en su desempeño personal y por ende en la mejora del desempeño del grupo de personas con las que labora y socializa en la rutina diaria.

1.2 Planteamiento del Problema

Recordemos que la gestión del talento humano, antes llamada administración de recursos humanos y que ha ido cambiando de nombres a través del tiempo se debe como se ha mencionado en la pequeña introducción a la preocupación en sí de mejorar la calidad de la productividad del ser humano como trabajador laborante en una organización empresarial, en este caso se ha decidido investigar el cómo gestionar las actuaciones y el desenvolvimiento del talento de la personas que trabajan dentro un grupo social en una organización empresarial dedicada al rubro ferretero para mejorar el funcionamiento, la productividad y el clima laboral del departamento de ventas, considerando que en una empresa del rubro ferretero pueden existir muchos departamentos que logran que ésta funcione y se desarrolle de manera unificada se requiere estudiar el cómo lograr que la gestión del talento unido al trabajo en un clima laboral favorable logren en conjunto una mayor productividad en el departamento así como en la persona en sí misma.

Es imprescindible anotar sobre nuestra investigación, que en lo referente a la gestión del talento humano, una necesidad prioritaria e importante es enfocar el capital de mayor importancia en la empresa que es el capital humano, es uno de los factores más importante si es que no es el más importante en realidad, puesto que en discusión está el hecho de que de las buenas ventas se crea en negocio, un negocio que no vende termina por extinguirse o desaparecer, de allí podemos deducir quizá que si hemos de preocuparnos de un problema casi invisible, la gestión del talento del ser humano, la misma actitud, etc. Cobra verdadero protagonismo a la hora del desempeño y la productividad de un grupo de ventas.

Dentro de los problemas que producen la necesidad de investigar el cómo gestionar el talento humano para lograr una propuesta de mejora son en realidad muchos de tipo variado y de importancia, habiendo detectado por ejemplo en una empresa en la que regularmente se practica el “Coaching” que es una gestión que se hace a una persona por medio de un coach o entrenador personal que ayuda a la persona a conocerse mejor, a practicar el amor propio, la confianza en sí mismo, lo cual colabora ciertamente en alto grado a superar algunos conflictos internos personales que no hacen sino trabar el buen desarrollo de los talentos y desempeños de una persona, conflictos como, la falta de confianza en uno mismo, inseguridad en las decisiones, apatía en vez de empatía en su lugar de trabajo, falta de concentración, falta de motivación, falta de orientación sobre los talentos generales de las personas, además de algunos problemas pobremente abordados o simplemente no abordados como son: capacitación sobre el talento, mejora de la capacidad de liderazgo, mejora y entrenamiento en la propuesta de hablar y expresarse mejor en público, etc.

Según. (vasquez, 2009)

Encontraremos el por qué es importante y necesario la gestión del talento humano dentro de una organización, de una buena gestión empresarial del talento humano debe propiciar que las personas se sientan razonablemente satisfechas con su trabajo y que la moral de los grupos sea elevada de tal forma que se cree un buen clima laboral las personas que trabajan en la empresa comienzan a considerarse como el principal recurso competitivo de la empresa que, por tanto, es preciso optimizar. (pág. 22)

Hoy en día la definición evolucionó y se determina área de recursos humanos como la estructura que beneficia a las empresas u organizaciones para la obtención, para el desarrollo, a mantener y poder conservar al tipo y numero de colaboradores, el área de recursos humanos ahora está identificado como parte fundamental del desarrollo de las empresas, puesto que ayuda a obtener metas y elevar su lugar estratégico.

(Arnao, 2004)

Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (P .89)

(Gary, 2006)

Indica que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía. (p.92)

(Wayne, 2005)

Afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.

Sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa

Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional (pág. 31)

Esta propuesta de estudio parte desde el punto de análisis personal individual de las personas laborantes en tal departamento averiguando sus necesidades, aspiraciones y talentos, se usarán diferentes modalidades tales como la encuesta, focus group y entrevista personal de modo que se averiguará el o los verdaderos talentos de las personas que laboran en el mundo de las ventas en el departamento específico de ésta empresa y a la vez se sabrá cómo operar éste desde adentro tratando de ordenar el tipo de empleado o laborante para que los talentos de las personas y el desempeño de éstas ofrezcan una mejoría en su productividad y también en la propia calidad de vida de los laborantes de éste departamento y que por suma matemática mejoren la productividad empresarial.

1.3 Formulación del problema

Las variables que son claras aquí para analizar son: gestión del talento humano y su propuesta de mejora, se quiere saber la relación que existe entre la gestión del talento humano y la propuesta de mejora del personal de ventas, se cree que si existe relación desde el punto de vista de que si se logra analizar la gestión del talento se podrá elaborar una propuesta de mejora, la relación que se viene dando entre estas variables es que existe relación y por medio de una se hará visible la otra, y la primera tiene influencia directa en la segunda puesto que de resolver la primera se podrá elaborar la segunda.

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo influye el proceso de admisión de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

¿Cómo influye el proceso de aplicación de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

¿Cómo influye el proceso de remuneración en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

¿Cómo influye el proceso de desarrollo de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

¿Cómo influye el proceso de retención de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

¿Cómo influye el proceso de control/monitoreo en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

1.4 Objetivos de la Investigación.

Los Objetivos de la investigación son los siguientes:

1.4.1 Objetivo General:

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

1.4.2 Objetivos específicos:

Analizar la influencia que existe entre el proceso de admisión de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Identificar la influencia que existe entre el proceso de aplicación de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Analizar la influencia que existe entre el proceso de remuneración y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Examinar la influencia que existe entre el proceso desarrollo de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Analizar la influencia que existe entre el proceso retención de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Indagar la influencia que existe entre el proceso de control/monitoreo de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

1.5 Justificación de la investigación.

1.5.1 Justificación Teórica

Una investigación quizás nos ayude a resolver problemas sociales o en la elaboración de una nueva teoría. Puede ser que algunos consideren que es relevante y debería ser investigado, para otros no lo será. Lo que podría generar diferentes opiniones en el personal, por el contrario, se establece un número definido de criterios para la evaluación de la utilidad del estudio analizado, podría ser que los criterios son flexibles y no exhaustivos. Se dan a conocer los criterios formulados como interrogantes, que fueron adaptados de Ackoff (1953) y Miller (1977). Por lo que podríamos decir que, cuanto mayor sean las respuestas positivas, es decir, aprobatorias o satisfactorias, nuestra investigación tendría bases sólidas que justificaran la realización del mismo

En algunas instituciones públicas, brindan una identidad organizacional que está planteada mediante la elaboración de una misión, una visión, una filosofía de empresa, un foda, elaborado en base de principios y valores; por el cual se facilita que algunos trabajadores muestren lealtad hacia su centro laboral y sientan la pertenencia e identidad organizacional y que no trabajen por gusto, si no por agrado. Además, que ellos sientan que son parte muy importante de la empresa y de esa manera no tengan solo la percepción de que lo hacen solo por la parte remunerativa sino que lo hacen por el desarrollo y/o de sí mismo en su profesión y el desarrollo del centro laboral al que pertenecen y que los trabajadores tenga la misma igualdad de condiciones, teniendo en cuenta el apoyo que mejorar el servicio al ciudadano.

Por lo tanto, esta información tiene como uno de sus fundamentos, hacer una propuesta de mejora para el afianciamento de la identidad organizacional en la empresa ferretera, el aumento de la calidad al servicio del público. Mediante este propósito, se logró realizar el proyecto de

investigación, en donde con esta información se llegará a fundamentos y con un buen seguimiento se fortalecerá la falta de identidad que se llegue a reconocer dentro de la empresa ferretera. También, cualquier dilema que se suscite dentro de las áreas administrativas, serán renovadas por tácticas estratégicas en bien de mejorar y establecer nuevas costumbres que faciliten una estable identidad organizacional.

El proyecto se muestra adecuado bajo un punto de análisis teórico puesto que si se logra reconocer exactamente el talento de las personas se podrá generar y ejecutar el camino de las formas de aprovechar este talento con el fin de conseguir en ellas la máxima productividad en su especialidad laboral.

Diagnosticar el talento de las personas nos concede el entendimiento necesario y a la vez provechoso ya que permite identificar de la mejor forma a un colaborador en el tiempo y en el lugar en el que se desenvuelve mejor, ayudando a establecer así un buen clima laboral, rendimiento y cumplimiento de sus actividades, en nuestro tema investigado se enfoca en el área o centro de ventas de la empresa ferretera; es fundamental para la comunidad ya que determinar el talento del colaborador y ubicarlo correctamente en el lugar adecuado beneficiará directamente al buen funcionamiento de cualquier área, de cualquier organización, el clima laboral se volverá saludable y beneficioso así mismo el público lo recibirá a bien.

1.5.2 Justificación Práctica

En el ejercicio diario analizar cómo se desarrolla gestión de talento humano ayudará con mejoras y la buena disposición laboral, social del colaborador en cualquier área o centro de trabajo.

Así mismo de esta valiosa información que existe sobre lo favorable que nos da la gestión del talento humano, ya que todos los seres humanos estamos dotados de diversos talentos, el estudio, la precisión, el entendimiento y sobre todo el reconocimiento del talento de las personas en una establecida área de trabajo no solo afianzará sino también favorecerá de manera rotunda el gestionar de mejor forma el talento humano en distintas áreas, en este caso el área de las ventas.

Es fundamental señalar que la causa de este proyecto se ve reflejado en la necesidad de optimizar la calidad y el desempeño laboral a través del conocimiento de las capacidades, y así incrementar el rendimiento empresarial, que dichos talentos personales estén en la posición correcta al interior de una organización empresarial mejorando su calidad laboral en lo que respecta al clima laboral dentro del área en la cual se desempeñan.

Capítulo II

Marco Teórico

En este capítulo se citará un conjunto de teorías sobresalientes, acerca de los cimientos que dan respaldo al problema planteado, de esta manera se propondrá medidas en base a indagaciones pasadas, alusiones teóricas y literatura adecuada para los temas primordiales referidos en el presente trabajo de investigación.

En el tema de desarrollo de gestión de talento humano se ha globalizado debido al gran cambio que ha generado al nivel corporativo empresarial en la cual se busca una mayor productividad, pero sin perder la calidad del producto y así se pudo establecer que la gran diferencia que se da entre una empresa y otra es la calidad del colaborador generando un buen perfil del trabajador permitirá ayudar a repotenciar el desarrollo de la empresa, en nuestro caso de investigación será en el personal del área de ventas, pues ellos son los que venden , atienden al público y en ocasiones toman decisiones en las recomendaciones que dan al cliente con respecto al producto que deben de adquirir, alguno de ellos organizarán, liderarán y en ocasiones tomaran las riendas de negocio, al hablar de nuestros colaboradores es hablar de personas que nos representarán pues ellos serán la imagen de la empresa, cada uno con su personalidad guiados siempre bajo las políticas, dirección y principios de la empresa.

Es por ello que a partir de la organización que se pueda dar en la empresa se podrá desarrollar una propuesta de mejora que ayude a repotenciar el área de ventas a través de una serie de medidas que ayuden a nuestro colaborador a poder demostrar todas sus cualidades como profesional del área de ventas y poder conseguir un beneficio propio y un beneficio para la empresa ferretera a la cual estamos haciendo hincapié y sobre todo para poder brindar servicios a la sociedad.

Y deberemos de elaborar una propuesta de mejora que este enfocada a poder captar mayores ventas por parte de nuestro personal.

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Hoy día a día, va tomando mayor importancia las relaciones individuales frente a las relaciones colectivas en la cual a los trabajadores a ahora llamados colaboradores se involucran más con objetivos que se plantean a corto y largo plazo lo cual permitirá que las empresas puedan colocarse de la mejor manera en los mercados nacionales e internacionales siempre apuntando a los incrementos de productividad.

En la actualidad, el mayor problema al que se enfrenta las empresas es el de administrar el mejor capital humano. Por ello, los mejores profesionales deben ser reclutados y ubicados en las posiciones laborales adecuadas según sus competencias y perfil del puesto de trabajo.

Según, (Rondón, 2016) “La gestión del talento humano es una filosofía gerencial sobre valores, creencias, roles, organizaciones, sociedad. La investigación evalúa por qué las organizaciones son lentas al asumir cambios y desarrollar gestión”. (pág. 148)

En ello se puede apreciar que el área de gestión del talento humano está siendo considerado ya como una filosofía en el cual habrá un razonamiento sobre la esencia misma que será los roles y valores del personal colaborativo y así mismo ya se está evaluando a las organización y a partir de ello se plantearán cambios que ayuden a mejorar la gestión empresarial.

Según (Rivera) “...el sistema de control interno del talento humano, el cual debe ser congruente con la misión de la organización y puesto en práctica a partir de un plan estratégico

que conlleve no solo al logro de objetivos económicos y sociales, sino también a lograr consolidar una imagen organizacional que le permita competir en el turbulento ambiente nacional e internacional” (pág. 337).

Dentro de la parte del desarrollo de la gestión del talento humano también se encuentra inmersa la imagen organizacional puesto que si se presenta una buena imagen por parte del personal de ventas, es lógico pensar que la imagen de la empresa también se valorará con un nivel de satisfacción alto debido a que la imagen de una empresa vende mucho más a veces que la calidad del producto es por eso que hoy en día muchas empresas invierten bastante dinero en la publicidad de su producto y también cada vez hay más recelo en los comentarios que se puedan hacer sobre una empresa en particular.

Según (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016) “El personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de aquella dependa de lograr un capital humano idóneo y comprometido”.(pág. 1).

Nos hablan también de la importancia que tiene el personal de trabajo en una empresa e indican que el éxito o fracaso de una empresa va depender mucho de las capacidades y cualidades que tiene el trabajador, ya que si las ventas crecen en una empresa será debido a que el personal de ventas está desarrollándose de manera satisfactoria en la empresa y eso muestra en gran parte de cómo se siente cada trabajador en la empresa.

Según (Pacheco, 2015)

Lo que La Gestión del Desarrollo del Talento necesita es una librería de competencias. Aquellas empresas que lo logran son capaces de capitalizar el recurso humano. No es suficiente con identificar las fortalezas que cada empleado tiene, sino, también, sus puntos de

mejora y, aún más importante, tener definido un plan, el cual presente el suficiente grado de desafío para que el empleado pueda desarrollarse. Por otro lado, se define una serie de procesos, los cuales se deberían implementar o mejorar para una gestión efectiva del talento: adquisición del talento, (pag.45)

2.1.2. Tesis Nacionales e internacionales

Hay referencias investigativas tanto a nivel nacional como internacional que permiten ahondar en nuestra trabajo, puesto ayudara que se pueda un sustento o soporte a nuestra investigación, gracias a ellos nuestro resultados podrán ser cotejado y validados que ayudaran a que se puedan presentar un buena propuesta de mejora en el área de ventas y esto permitirá el desarrollo de la organización.

2.1.2.1 Tesis Internacional

De acuerdo a (Thunnissen, Boselie, & Fruytier, 2013) citado en (Rojo, 2014) se logra ver una idea común en todos los autores, los cuales plantean que el objetivo de la gestión del talento es atraer, desarrollar, motivar y retener a empleados específicos denominados talentos, y que es aplicada para satisfacer las necesidades de capital humano y que apoya el objetivo principal de la organización donde se implementa (pág. 10)

Se puede inferir en lo dicho por el autor citado que un punto muy importante en la gestión del talento humano es la retención del personal, debido a que si se mantiene al personal por bastante tiempo este podría desenvolverse adecuadamente debido a la experiencia que este obtuvo en tiempos anteriores.

Mientras que (Enríquez Revelo, 2014) en el desarrollo de su tesis de análisis de gestión del recurso humano por competencias, “Se determinó que para los procesos de selección de personal

no se establecieron los instrumentos adecuados que permitan identificar a los mejores talentos para la institución”. (pág. 14)

Que en la parte de selección de personal, se ha de desarrollar una adecuada selección de personal que nos ayude a captar un personal idóneo es por ello que deberá de ser importante el perfil del colaborador porque de ello dependerá el éxito de la empresa.

2.1.2.1 Tesis Nacionales

En el ámbito nacional vemos que existe variedad de tesis enfocadas al desarrollo de gestión del talento humano por lo que podríamos.

Una buena aplicación de análisis de gestión de talento humano permite integrar la gestión y el proceso en el desarrollo del personal para mejorar sus competencias. Todo con el fin de contar con personas que aporten resultados valiosos para la organización. Evidentemente toda organización quiere a los mejores empleados, ya que mejorar el talento humano en su parte de gestión permitirá un mejor desempeño profesional, motivo que permite que la empresa se convierta en un líder del sector económico en el que se desempeña

En la investigación realizada por (Peralta, 2014) En su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014”. Se pudo obtener resultados aprobatorios del 48.6% que si se realiza una buena planificación de personal y valor desaprobatorio del 34.3% que el apoyo por parte de los jefes o el encargado del área de personal apoya poco al desarrollo de los trabajadores. (pág. 42)

Mientras que (Ugarte, 2018) en su tesis de Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de la Provincia de Oyón, 2018.

Utilizo una metodología adecuada para poder adquirir los datos necesarios, siendo así que se pudo determinar que la mejor forma de recolectar los datos es realizar una investigación que sea hipotética y deductiva a la vez con un nivel descriptivo que sea correlacional desarrollada utilizando un cuestionario basado en la escala de Likerten.

Ahora según (Marrujo, 2017). “Una adecuada forma de gestionar del talento humano permitirá integrar el proceso de gestión de personas para mejorar sus competencias. Todo con el fin de contar con personas que aporten resultados valiosos para la organización. Evidentemente toda organización quiere a los mejores empleados, pues mejorar el talento humano permite un mejor y adecuado desempeño laboral, motivo según el cual, la empresa se convierte en un líder del sector económico en el que se desempeña” (p.4)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de talento humano

Hoy en día todas las empresas y organizaciones deberán de determinar su propio conocimiento, puesto que cada empresa es diferente, ya que cada una conocerá a sus clientes, sabrán qué buscan los clientes en su empresa, identificarán sobre todo a la competencia, etc.

El área de recursos humanos, lo integra los colaboradores y la empresa, en este caso a los trabajadores se les puede considerar como un tipo de recursos los cuales son productivos o activos.

Es por ello que al referirnos al área de gestión de talento humano es hablar personas, de acción de personalidades, inteligencias, esta área es la que últimamente ha sufrido cambios en los últimos años, este cambio está orientado a la búsqueda de la calidad de la productividad en las empresas, estas personas van a ser el soporte de la empresas, van producir y mantener la innovación la creación de nuevas formas de atención al cliente.

Esta relación que se da entre empresa y colaborador es muy importante, debido a que se va crear una dependencia mutua, en la que empresa necesitará de los trabajadores y para ello deberá de implementar el área de gestión del talento humano de una manera correcta y profesional, porque de esta área dependerá de que la producción o ventas del empresa crezca ya que esta área seleccionará al personal correcto que les ayude con esta misión el cual es vender, así también será beneficioso para el trabajador , puesto que el trabajador podrá crecer profesionalmente de manera interna y externa, ya que podrá obtener beneficios económicos y podrá incrementar el nivel de experiencia que hoy en día las empresas buscan mucho en el mercado laboral.

Es por ello que el proceso de gestión de talento humano se enfoca en seis procesos que ayudara a incrementar el poder económico y reputación de una empresa y ellos están orientados a un proceso de selección, proceso de aplicación, proceso remuneración, proceso de desarrollo, proceso de retención, proceso de control/monitoreo.

Estos procesos ayudaran a diversificar todo la gestión del área, a las personas adecuadas y en los tiempos exactos que necesita la empresa y para ello necesitaremos de una persona eficaz y eficiente que de direccione esta área y pueda mantener la armonía entre los trabajadores y la empresa.

A lo largo de la historia la definición de gestión del talento humano fue cambiando de acuerdo a la coyuntura en la que encontraban y esta definición fue madurando o evolucionado tanto así que se volvió un tema muy importante en el desarrollo de la empresa y hoy en día se va capacitando en cuestiones de relaciones interpersonales. Veremos a continuación algunas definiciones que se manejaron sobre el tema.

Una de las definición dadas sobre el tema es la de

(Chiavanato, 2009) “Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.” (pág. 9)

También contamos con la definición de (Vasquez, 2008).

Afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional. (pág. 12)

Asimismo

Sobre gestión de talento humano (Vanegas, 2012) “herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer. (pág. 16)

Por mucho tiempo se pensó que el capital económico era la fuerza que permitía el desarrollo de la empresa, si bien es cierto es fuerza indispensable pero no viene a ser la más importante, ahora se considera a la capacidad de reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo lo que constituye la fuerza principal en los negocios, hay experiencias en que empresas fracasaron por no saber mantener su fuerza de trabajo o dar el trato importante que se merecen.

2.2.1.1. Objetivos

Ya tenemos identificado que el personal humano constituye el activo principal de una empresa y de ahí viene la importancia que le da la empresa a cada uno de sus trabajadores y por ello presten más atención. Por lo que la prosperidad de la empresa se optimizará en base al rendimiento que dé ese personal.

El área de la gestión de talento humano tiene como función lograr la colaboración eficiente y eficaz por parte de los empleados, administradores, centro de recursos humanos y la empresa.

Los objetivos del área de gestión de talento humano son diversos, pero siempre se enfocará en lograr la eficacia de la empresa y entre ellos tomamos los siguientes:

- A poder identificar los objetivos de la empresa, y la realización de la misión y visión de la misma, ya que no se puede mejorar en las ventas de una empresa si no se conoce bien cuál es el objetivo y adonde quiere apuntar la empresa, ya que todos los colaboradores de conocer las metas de la misma.
- Generar competitividad, el área de gestión de talento humano busca generar desarrollar competitividad en los empleados y competitividad entre empresas y de esta manera fortalecer a la organización.
- Generar un proceso de inducción adecuado, la preparación y capacitación es el primer paso para el desarrollo de la empresa y del trabajador, es por ello que el proceso de inducción debe de ser el más adecuado en el cual se muestre las políticas de la empresa y poder dar al trabajador todos los conocimientos necesarios para poder desenvolverse de manera adecuada en la empresa.
- Generar y sostener calidad de vida en el trabajo, En la empresa se deberá de generar un ambiente adecuado con el objetivo de convertir a la empresa en lugar confortable y atractivo, que genera confianza en el trabajador.

- Estar siempre actualizados, a medida que pasa el tiempo, las tecnologías y conocimiento van cambiando, se dan nuevos enfoques y el de gestión de talento humano debe procurar que los trabajadores siempre estén a la vanguardia.
- Ser la mejor empresa y tener el mejor equipo, no solo bastará con cuidar el equipo de colaboradores sino, también deberemos enfocarnos a proteger el ambiente donde se trabaja es decir que los trabajadores deberán de aprender a trabajar con los diferentes estilos de trabajadores, formas de administración u organización.

2.2.1.2. Etapas de la gestión del talento humano

Se considerara las siguientes etapas en la gestión del talento humano

- La selección de personal, En todas las empresas se requiere de personal humano para poder funcionar como empresa sea el trabajo de manera física o trabajo intelectual y una función muy importante es la captación de personal y poder conservarlos por mucho tiempo dentro de la empresa.
- La valoración de cargos, En ello se evaluará las tareas a realizar, los requisitos para poder efectuar con éxito y sobre todo las condiciones en las que se llevará a cabo todas las actividades por parte del trabajador para efectuarlos con éxito y las condiciones establecidas.
- Capacitación, veamos que la etapa de capacitación no solo consiste en desarrollar cursos sino consiste en un proceso el cual es constante, el cual está conformado por un diagnóstico-intervención y evaluación.
- La Evaluación, finalmente ya desarrollado la selección de personal, el desarrollo, la capacitación, ahora vamos a ver si estas etapas se han dado de la mejor forma es decir

de forma satisfactoria, lo cual no servirá para poder estimar si lo desarrollado fue realizado de la mejor manera

2.2.1.3. Aspectos del talento humano

El gestor del talento humano como otro colaborador, necesita tener información que le permita analizar y poder predecir el comportamiento de los trabajadores de la empresa y se realizará el análisis de cada uno de los trabajadores conociendo puntos positivos y puntos negativos identificando causas de los diversos comportamientos que se encuentren en la empresa y de esa forma poder potenciar los puntos positivos y hacer que no aparezcan en otros colaboradores los puntos negativos, lo que va a generar que el gestor de recursos humanos pueda referenciar cada trabajador ya sea analizando, entendiendo y prediciendo la conducta de los colaboradores.

El administrador deberá de tener siempre el control con respecto al comportamiento de los trabajadores, deberá ser más psicólogo que jefe de personal y tendrá que estar siempre adelante frente a cualquier situación, deberá de mediar algunas dificultades que se puedan presentar, saber llegar al trabajador y deberá tener en claro que todos los trabajadores tienen diferentes personalidades, además no todos reaccionan con la misma actitud ante dificultades que se puedan presentar, algunos quizás requieran el apoyo de los jefes y otros quizás puedan resolver las dificultades por sí mismos pero ante cualquier situación el encargado del área de gestión del talento humano deberá de estar siempre atento ante los requerimientos de los trabajadores puedan tener.

2.2.1.4. Proceso de la gestión del talento humano

Se puede definir un proceso como el conjunto de acciones estructuradas cuya finalidad es generar un producto específico, en el cual se va evidenciar un conjunto de actividades que proporcionan un plus al cliente, puede ser un cliente externo o interno de una empresa. Par ello se procederá a identificar los seis procesos que ayuden a poder realizar una buena gestión de talento humano.

Estos procesos están siendo considerados en las dimensiones de investigación como:

- Proceso de admisión, llamado también el proceso de reclutamiento, que consiste en conseguir a los candidatos que puedan cumplir con el perfil del puesto que se está ofertando y esto empieza con la divulgación de una convocatoria de oportunidad laboral, se puede dar un reclutamiento dentro de la empresa (convocatoria interna) o reclutamiento externo (convocatoria externa)

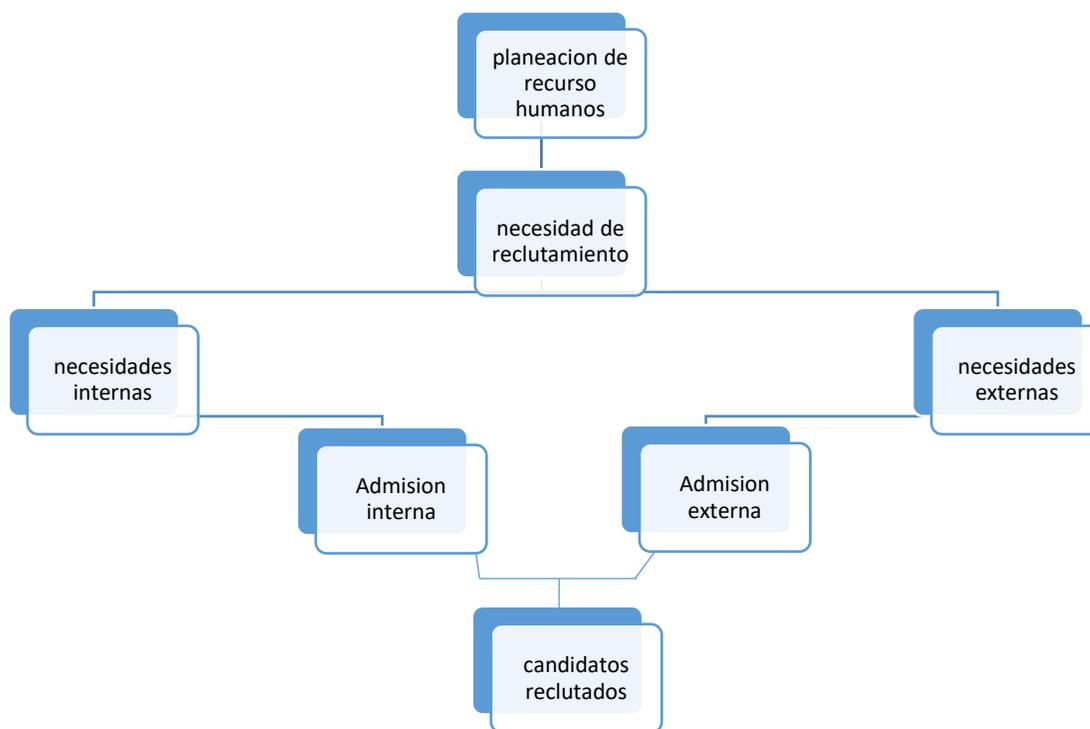


Figure 1. Formas de reclutamiento de personal

- Proceso de aplicación, es el proceso mediante el cual se pone en conocimiento al personal de las actividades a realizar, de la misma forma se guiará se hará un acompañamiento de su desempeño. En este proceso también se desarrollará la descripción de cada uno de los puestos se ubicará al personal de acuerdo al perfil y se evaluará el desempeño que pueda tener.
- Proceso de remuneración, la oficina internacional del trabajo ha definido a la remuneración, como la ganancia sea cual fuese su denominación o método de cálculo, siempre que evaluarse en efectivo, fijada por acuerdo entre las partes o por la legislación a través de un contrato de trabajo. En las remuneraciones podemos encontrar subdivisiones como el salario mínimo, salario por categoría o nivel del tabulador, salario indirecto, sistema de ascenso y los incentivos.
- Proceso de desarrollo, este proceso está indicado a la capacitación e incrementar el desenvolvimiento profesional y personal a poder desarrollar las competencias de cada uno de los trabajadores para el bienestar de las personas y de la empresa misma, recordemos que si una empresa requiere subir sus ganancias pues deberá de invertir en la formación de su personal para que sean más productivos.
- Proceso de retención, en este proceso se generan todas las garantías de trabajo que se le da al trabajador es decir condiciones ambientales y psicológicas de manera correcta, aquí podemos incluir a la higiene salud en el trabajo, la seguridad, la calidad de vida y el ejercicio sindical.
- Proceso de control y monitoreo, en este proceso se hace un seguimiento al personal que labora en la empresa, para poder verificar si estos están cumpliendo con las indicaciones y disposiciones planteadas por la empresa en algunos casos se

desarrollará auditorías que ayuden evidenciar la forma de trabajo que se realiza y poder verificar si se está trabajando con apego a la ley.

Según, (Chiavanato, 2009) “Todos los procesos tiene estrecha relación entre sí, de manera que unos penetran en otros y tiene influencia recíproca, cada proceso tiende a favorecer o perjudicar al otro cuando es mal utilizado. (pág. 16)

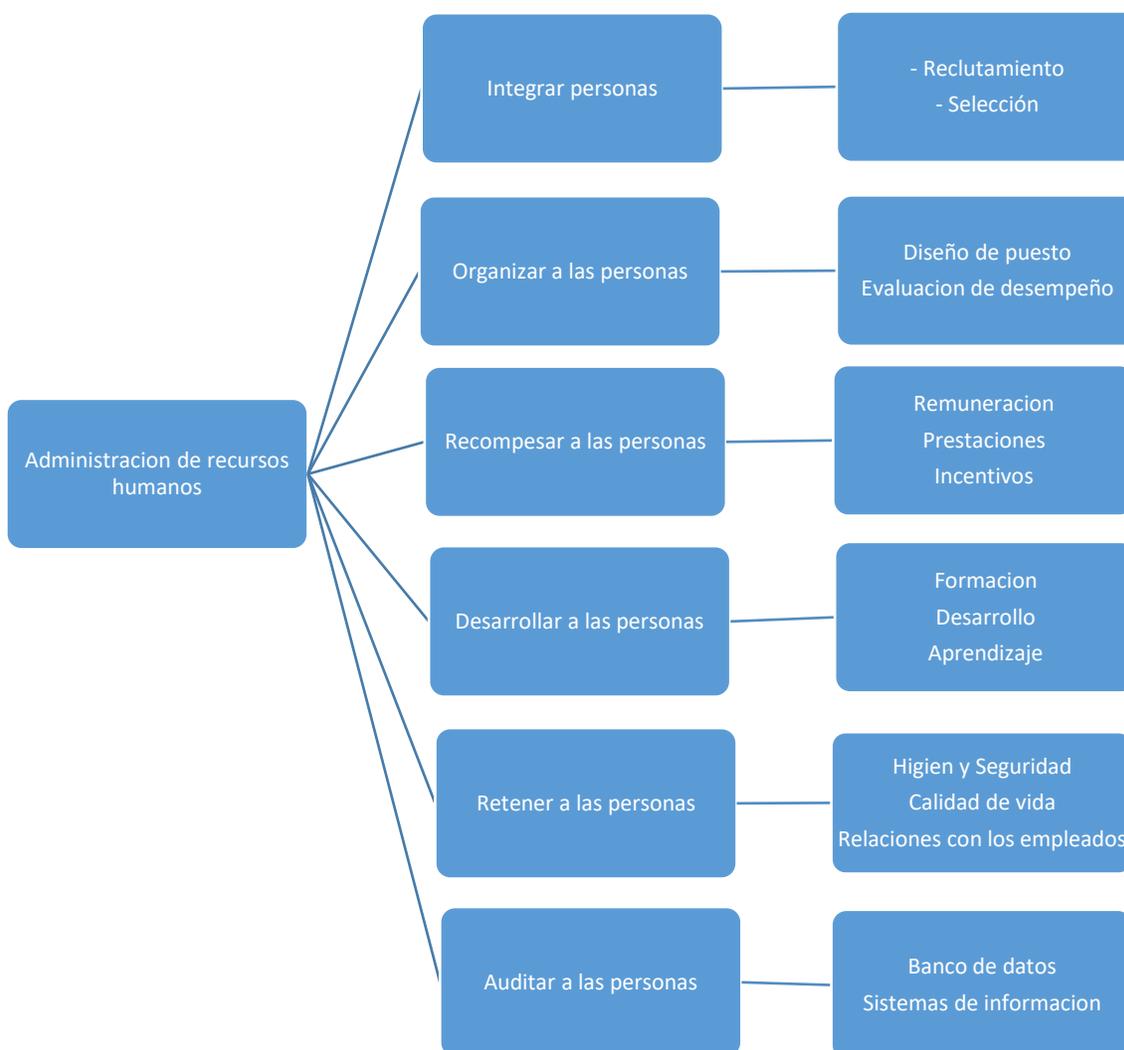


Figure 2. Los seis procesos de la administración de recursos humanos (Chiavanato, 2009)

2.2.2. Propuesta de mejora

Una propuesta de mejora es un plan a desarrollar para poder mejorar o mantenerse en el nivel de producción de una determinada empresa, es decir generar alternativas de solución, focalizando algunas actividades y dando prioridad a las acciones a desarrollar.

La propuesta de mejora estará basado en poder desarrollar de mejor manera las ventas lo que generaría que hubiera mayor cantidad de ventas.

Ahora,

Para poder elaborar una propuesta de mejora, se deberá de cumplir con algunos aspectos como:

- Detección y análisis de la situación, en esta parte de la investigación podremos observar, cual es la realidad con respecto a las ventas, en la cual obtendremos datos que no ayuden a poder elaborar la propuesta de mejora el en todo utilizado para poder resolver la problemática, El análisis a desarrollar busca identificar cuáles son los conocimientos, cualidades, capacidades que requieren.
- Diseño y la propuesta de mejora, una vez obtenido los datos se formula un diseño que nos ayudara a plantear las situaciones que ayudara a poder superar y mantener el nivel de ventas y resolver la problemática, para poder diseñar el plan de mejora se requiere por los menos cumplir con dos objetivos: objetivo terminal (nos mostrarán la conducta de los colaboradores al culminar la propuesta de mejora) y un objetivo específico (los objetivos planteados se cumplirá de acuerdo vayamos avanzando con la propuesta de mejora)
- Validación de la propuesta de mejora, reunido toda la información se procede a buscar la aceptación de la propuesta de mejora, de esta manera establecer toda la evidencia

necesaria de preferencia que esta información este documentada lo que proporcionaría seguridad de que lo planteado cumpla con las especificación de calidad, entre algunos ejercicios tenemos: como por ejemplo el soporte documental, que los proveedores sean calificados, entre otros.

- Ejecución de la propuesta de mejora,
Desarrollar lo acordado para obtener mayor cantidad de incrementar los resultados del producto, es decir poner en marcha los especificado y desarrollado.
- Evaluación de propuesta de mejora, permite monitorear si los objetivo inmediato o mediatos se está cumpliendo y ver los primero resultados viendo la utilización de los Objetivos planteados en corto y largo plazo

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe influencia significativa del proceso de admisión de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Existe influencia significativa proceso de aplicación de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Existe influencia significativa del proceso de remuneración en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Existe influencia significativa del proceso desarrollo de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Existe influencia significativa del proceso de retención de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

Existe influencia significativa del proceso de control/monitoreo de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero

3.2. Identificación de variables

3.2.1. Variable independiente:

Gestión del talento humano

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proceso de admisión	Reclutamiento Selección de personas	Cuestionario
	Proceso de Aplicación	Orientación Diseño Evaluación de cargos	Cuestionario
	Proceso de remuneración	Compensación Remuneración Beneficios	Cuestionario
	Proceso de desarrollo	Inducción Capacitación Programas de comunicación	Cuestionario
	Proceso de retención	Disciplina Higiene y seguridad Calidad de vida	Cuestionario
	Proceso de control/monitoreo	Evaluación de la gestión	Cuestionario

		Base de datos Sistemas de información gerencial	
PROPUESTA DE MEJORA	Detección y Análisis de la Situación	Identificar fortalezas del ámbito laboral con respecto a las ventas. Identificar debilidades del ámbito laboral con respecto a las ventas.	Cuestionario
	Diseño de la propuesta de mejora	Identificar el contenido de la propuesta de mejora en el área de ventas	
	Validación de la propuesta de mejora	Presentación de la propuesta de mejora a los empleados en el área de ventas	
	Ejecución de la propuesta de mejora	Dictar propuesta de mejora a los trabajadores en el área de ventas	
	Evaluación de la propuesta de mejora	Resultados de la aplicación de la propuesta de mejora en el área de ventas	

		Pros y contras de la propuesta de mejora en el área de ventas	
--	--	---	--

3.2.2. Variable dependiente

Propuesta de mejoras

Capítulo IV

Metodología

En el presente capítulo desarrollaremos como se realizó la investigación, como tipo de investigación el método a utilizar y si la investigación es cualitativa o cuantitativa

4.1 Según el enfoque de la investigación

Según el enfoque de la investigación esta será cuantitativa, puesto que se hace uso de métodos estadísticos para la medición de la variable, debido a que se recolectará y analizará información y así responder las interrogantes planteadas para poder demostrar las hipótesis establecidas.

4.2 Según el tipo de investigación

4.2.1. Conforme el propósito de la investigación

Según el propósito de la investigación podemos encontrar investigaciones que son básicas o investigaciones aplicadas, en nuestro estudio de acuerdo a las variables estudiadas, podemos llamarla investigación aplicada.

4.2.2. Conforme al carácter de la investigación

Según el carácter de la investigación es de naturaleza no experimental, es decir no se puede variar las variables independientes para poder obtener los resultados, por lo que solo observaremos de forma natural a las variables.

4.2.3. Conforme a su desarrollo en el periodo de tiempo de investigación

Esta investigación posee una relevancia transaccional o transversal, debido a que solo se recolectan datos en un solo momento, para luego hacer una descripción de las variables estudiadas e indicar la incidencia de la misma en un tiempo determinado, es por ello que el estudio es de relevancia transaccional, ya que nuestros datos serán recolectados en fecha

determinada y poder obtener resultados que puedan relacionar la variable de gestión de talento humano y su propuesta de mejora.

4.3 Nivel de investigación

Según la calidad de lo investigado es correlacional, debido a que se puede asociar los variables para un conjunto o subconjunto de la población. De esta manera se va a poder determinar el vínculo que existe entre la variable de gestión del talento humano y la propuesta de mejora.

4.4 Métodos de investigación

En la investigación se emplea el método científico de manera general, pues este método se da de manera estructurada y severa.

El presente trabajo de investigación utiliza este método, ya que se inició con la interrogante: ¿Cómo influye la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?

4.5 Diseño de la investigación

La investigación realizada es de carácter cuantitativo, debido a que nos será más fácil poder recolectar información y esto ayudará a que se pueda tomar decisiones en la empresa de manera rápida.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Según (Hernandez S. , 1997)nos detalla:

Que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la

población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La empresa puesta a investigación cuenta con un total de 80 colaboradores en el área ventas a nivel nacional, pero en la ciudad de Arequipa cuenta con el apoyo de 22 colaboradores en el área de ventas, un gerente, un administrador, dos secretarias, todos ellos colaboradores de la empresa DIMACO SAC de la ciudad de Arequipa

4.6.2 Muestra

Sabemos que la muestra es una parte de la población es decir que vendría a ser una parte significativa y representativa de la empresa

En esta investigación se considerará como muestra a la totalidad de los trabajadores que pertenecen a la empresa DIMACO SAC.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

En tanto en este método de investigación se aplicará un cuestionario, el cual estará relacionado con la escala de Likert.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará para anotar la información o referencias sobre las variables que se tiene, será el cuestionario el cual tendrá un grupo de interrogantes preparadas minuciosamente acerca de lo acontecido y concerniente al trabajo de investigación para que sea analizado y manifestado a través de resultados.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,985	,987	24

Tabla 2 Estadística de fiabilidad

Aquí vemos un cuadro de valor del Alfa de Cronbach es de $\alpha=0,985$. En base al cuadro de interpretación.

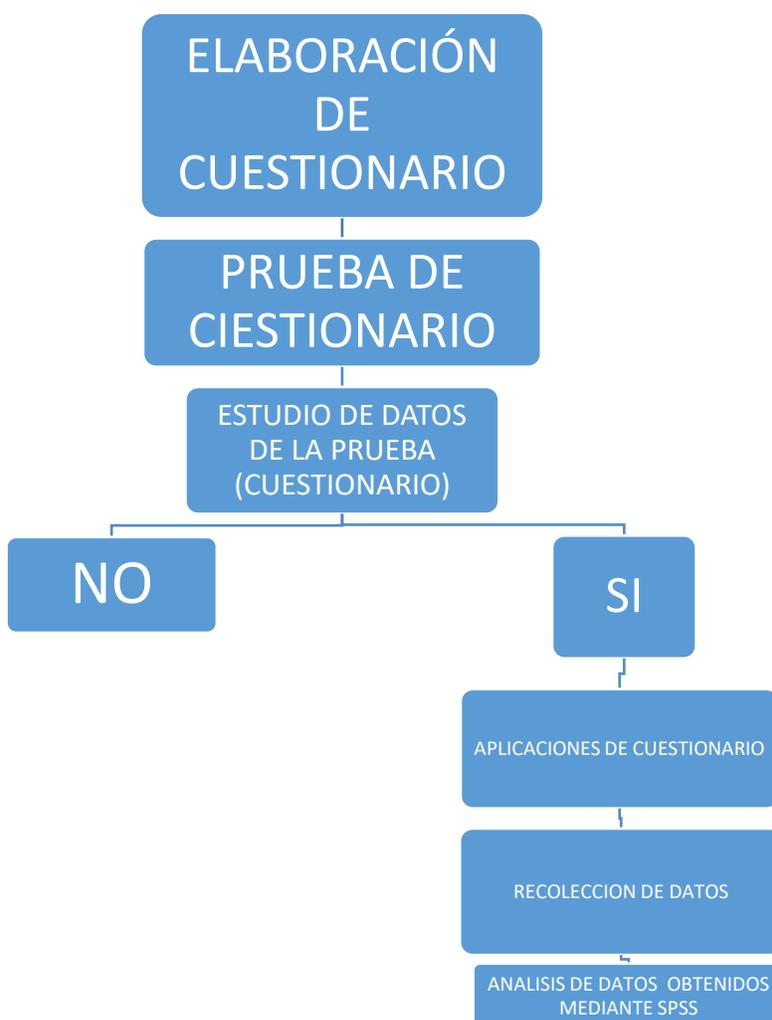


Figura 3. Flujo grama de recolección de datos

Para señalar la fiabilidad de su instrumento señalado se aplicará el instrumento A la totalidad de la población, luego se realizara el cálculo del índice de la fiabilidad Alpha de Cronbach empleando el software SPSS versión 22.

Se aplicará la siguiente tabla para determinar la confiabilidad de la investigación.

Tabla 3 Escala de confiabilidad

Tabla de escala de confiabilidad.

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Nota: Propuesto por (Cordova Baldeón , 2013)

Table 4 Tabla de correlación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que para ocupar un puesto en la empresa que usted labora se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal?	94,42	101,580	,262	,988
¿Cree usted que es importante conocer los objetivos y competencias que tiene la empresa?	94,53	105,842	-,117	,991

¿Considera necesario que el área de gestión del talento humano debe de realizar un plan de seguimiento y evaluación a sus colaboradores?	93,99	100,756	,330	,988
¿Con respecto al cargo a cumplir guarda relación con las funciones y/o tareas asignadas?	94,28	99,665	,605	,985
¿Usted considera que la empresa tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?	94,39	95,088	,992	,983
Con respecto al trabajo en equipo, ¿cree usted, que se desarrolla de manera eficaz o eficiente en su área de trabajo?	94,39	95,088	,992	,983
¿Cuán importante considera que la empresa entregue incentivos por el buen desempeño del colaborador?	94,39	95,088	,992	,983
¿Considera usted que las condiciones de higiene y seguridad en su ambiente laboral son favorable?	94,39	95,088	,992	,983
¿Considera usted que una óptima comunicación hace que el desarrollo de actividades sean más eficientes?	94,39	95,088	,992	,983
¿La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos?	94,39	95,088	,992	,983

¿Cree usted que las funciones y responsabilidades de los colaboradores están acorde con el perfil requerido?	94,39	95,088	,992	,983
¿La empresa genera oportunidades para que usted pueda hacer cosas innovadoras en su área de trabajo?	94,39	95,088	,992	,983
Con respecto a los sistemas de información administrativas ¿cumplen con la medición del comportamiento del colaborador?	94,39	95,088	,992	,983
¿Cree usted que los trabajadores aportan ideas innovadoras para dar solución a los inconvenientes que se pudieran generar?	94,39	95,088	,992	,983
¿Piensa usted que la empresa reconoce el esfuerzo de los trabajadores?	94,39	95,088	,992	,983
¿Cree usted que su jefe inmediato muestra disposición cuando hace alguna consulta sobre su trabajo?	94,39	95,088	,992	,983
¿El trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	94,39	95,088	,992	,983
¿Considera usted que sería bueno implementar una plan de mejora para el personal de ventas?	94,39	95,088	,992	,983

¿Cree usted que si la empresa otorgaría premios e incentivos para recompensar la evaluación de desempeño, su rendimiento laboral mejoraría?	94,39	95,088	,992	,983
¿Piensa usted que se verifican los resultados de las actividades que realizan los colaboradores?	94,39	95,088	,992	,983
¿Considera que en la empresa pone en conocimiento las fortalezas y debilidades de la empresa?	94,39	95,088	,992	,983
¿Cree usted que se debería implementarse la etapa de inducción al personal nuevo?	94,39	95,088	,992	,983
¿La empresa debería de realizar capacitaciones periódicas en el área de ventas?	94,39	95,088	,992	,983
¿Considera que las ventas aumentarían si existiera un plan estratégico?	94,39	95,088	,992	,983

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Este capítulo comprende el progreso y el desarrollo y el correspondiente estudio de los resultados luego de aplicar el cuestionario. Se presentarán los resultados más significativos de la investigación y lo que determinará a que se pueda elaborar una buena propuesta de mejora, los gráficos mostrarán cuál es la situación que se da en estos momentos en la empresa DIMACO y se hará respectiva interpretación del caso. Estos resultados se obtuvieron con la aplicación del software estadístico SPSS versión 22.

5.1. Presentación de resultados

Se obtuvo estos siguientes resultados

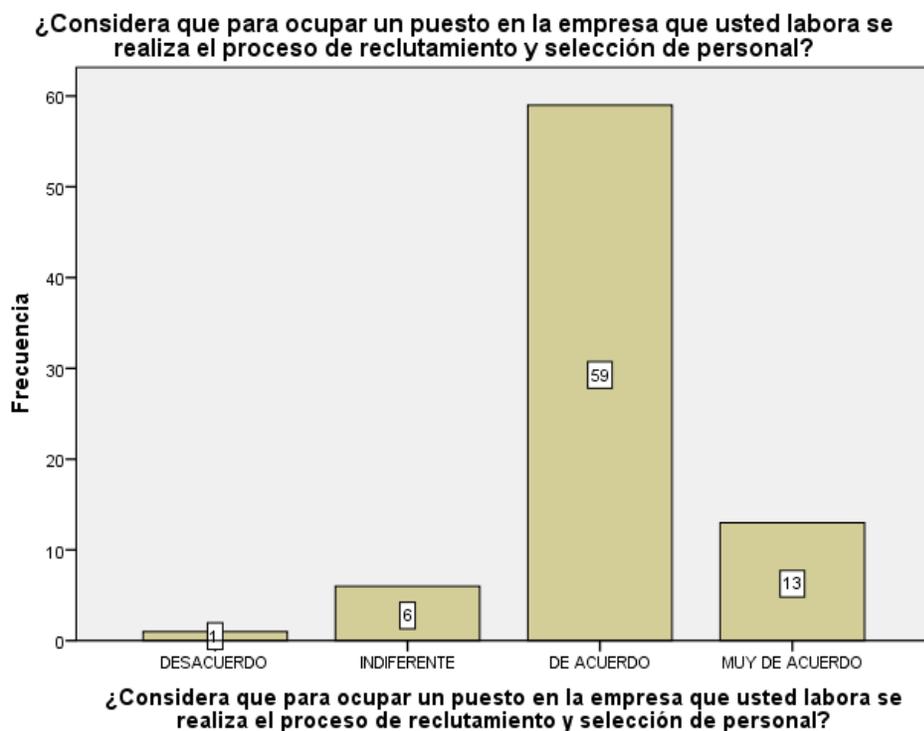


Figure 4 Gráfica de resultados

Como vemos en el siguiente gráfico, el 59% está de acuerdo con el proceso de reclutamiento y considera que la empresa hace una buena selección de personal, por lo que vemos que en su mayoría cree que si es importante dicha etapa.

¿Cree usted que es importante conocer los objetivos y competencias que tiene la empresa?

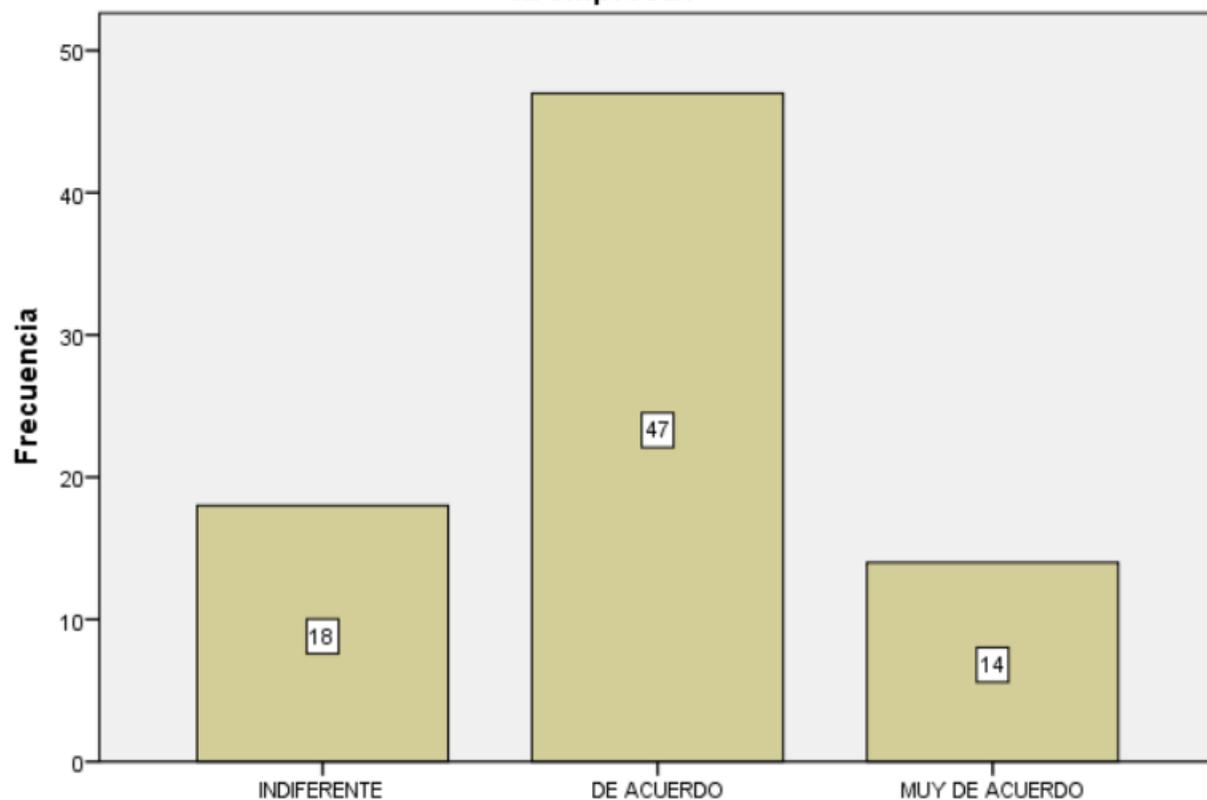


Figure 5 Gráfica de resultados

El 47 por ciento cree que, si es importante conocer los objetivos y competencias de la empresa, por lo que se considera vital la difusión del mismo para poder equilibrar el área de ventas.

¿Considera necesario que el área de gestión del talento humano debe de realizar un plan de seguimiento y evaluación a sus colaboradores?

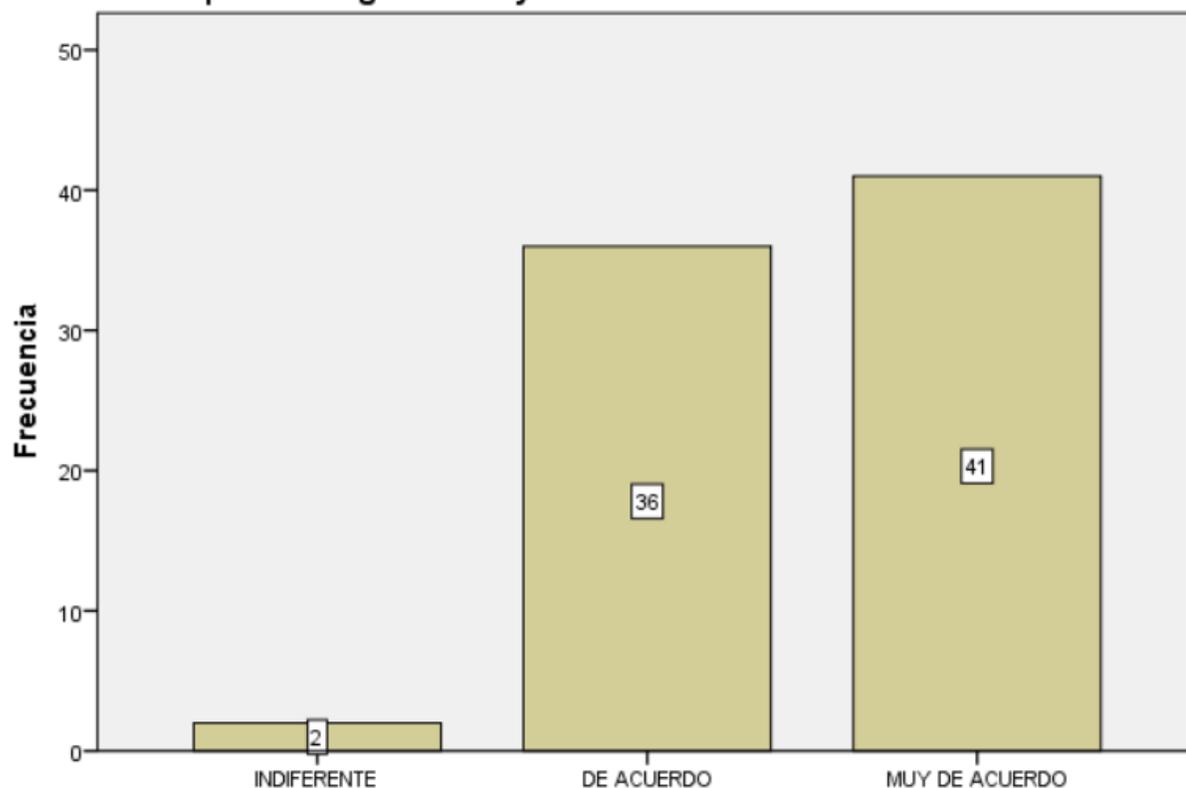


Figure 6 Gráfica de resultados

Con respecto a esta pregunta vemos que el 31% de los encuestados considera que están muy acuerdo con el plan de seguimiento y evaluación, por lo que podemos inferir a que gran parte de los trabajadores no les da temor la evaluación.

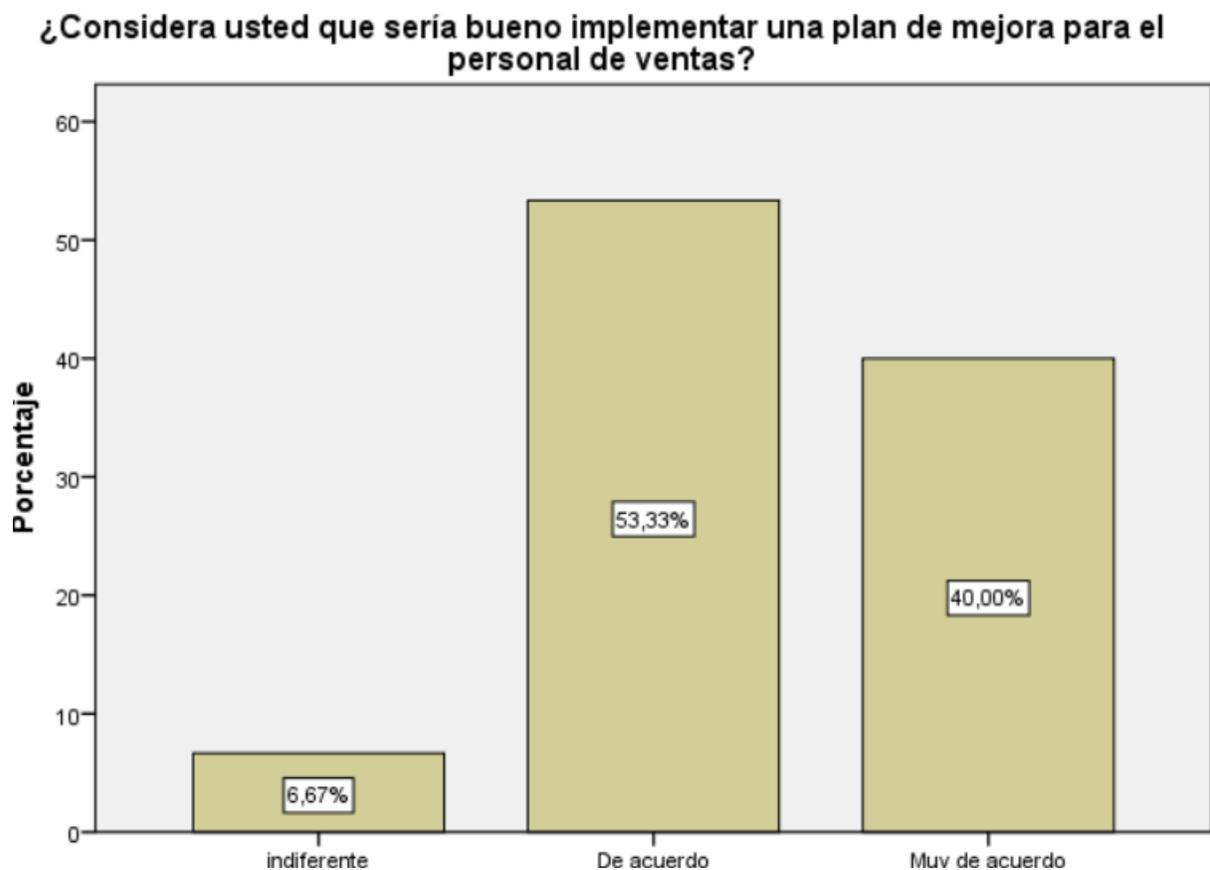


Figure 7. Gráfica de resultados

Este resultado es vital puesto que se evidenciará que el 53% por ciento de los encuestados considera que, si es necesario la presentación de una propuesta de mejora, es decir se puede considerar que hay la voluntad de poder mejorar, y que es importante la presentación de una propuesta.

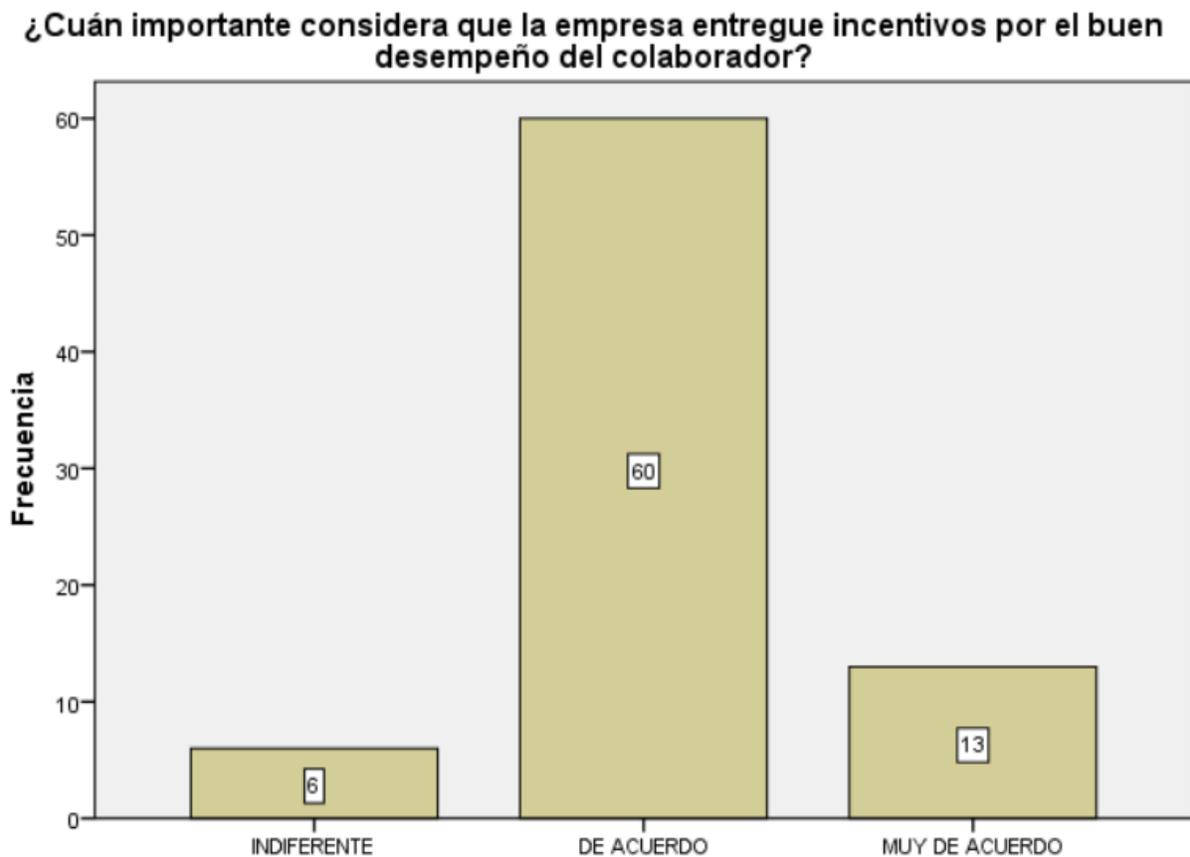


Figure 8 Gráfica de resultados

Podemos decir que, según este resultado el 60% considera importante el tema de incentivos, ya que puede generar que los trabajadores pongan más esfuerzo en su trabajo y puedan plantearse metas cada uno para poder ser beneficiados cada fin de mes.

5.2. Prueba de hipótesis de la investigación

5.2.1. Prueba de hipótesis general

En la siguiente investigación se determinará si existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera.

Para realizar el contraste redactamos la formulación de hipótesis.

H₀: No existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera.

H₁: Si existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera.

Tabla 5 Prueba de hipótesis

¿Considera necesario el área de gestión del talento humano?^¿Considera que las ventas aumentarían si existiera un plan estratégico? tabulación cruzada

Recuento

		¿Considera que las ventas aumentarían si existiera un plan estratégico?			Total
		INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	
¿Considera necesario el área de gestión del talento humano?	INDIFERENTE	0	2	0	2
	DE ACUERDO	3	33	0	36
	MUY DE ACUERDO	3	25	13	41
Total		6	60	13	79

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,764 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	19,921	4	,001
Asociación lineal por lineal	7,654	1	,006
N de casos válidos	79		

Como vemos en la prueba de hipótesis, se concluye que si existe influencia entre el área de gestión de talento humano y la propuesta de mejora.

Capítulo VI

Plan de mejora

Este capítulo nos muestra el bosquejo de la propuesta de mejora, y para determinar el plan de mejora se pone en conocimiento la información que resume la preocupación de la empresa, se efectúa un análisis para especificar el origen de la misma. Una vez conocidas estas circunstancias, el avance de la propuesta de mejora nos dirige al mejor resultado general del problema a través de dar soluciones a las circunstancias determinadas en el reconocimiento de los indicadores de mejora del capítulo anterior, y a través del empleo de los instrumentos indicados en la fase metodológico, para desarrollar la propuesta de mejora. Las que serán indicadas ampliamente en el bosquejo de propuesta para el discernimiento de su utilización.

6.1. Recopilación de Datos del Problema.

La problemática se mencionó en el trayecto de la descripción y planteamiento, los cuales fueron seleccionados a través del uso de la metodología específica en el desenlace respectivo, utilizando técnicas e instrumentos como cuestionarios, así como bases primarias y secundarias. La información alcanzada origino una sucesión de ideas que ayudaron a resolver las dificultades en las que se encontraba la empresa, los cuales están indicados en el análisis previo del caso actual y cuyo resultado general fue sintetizada en el desarrollo del estado situacional de la empresa a través de la descripción de componentes. Nuestras encuestas fueron desarrolladas en mayo de 2019, en la cual se obtiene información que es pertinente, relevante y detallada, basada en la organización de la empresa, a los procesos y clientes.

Para visualizar mejor por los problemas que atraviesa la empresa, se identifican mejor los datos de problemas:

La empresa ferretera DIMACO SAC no cuenta con un plan específicamente definido, en donde la visión y la misión no está plasmada y no es conocida por sus colaboradores, es decir, son frases expresadas solo de conocimiento gerencial.

Los objetivos no están definidos y mucho menos socializados, por lo que no se genera actividades no se detalla la estructura de la empresa, lo que genera que se den conflictos en la realización de actividades.

Los colaboradores se muestran indiferente a un plan de seguimiento y evaluación a sus colaboradores

Partiendo de ello podemos elaborar una propuesta de mejora que ayude al personal a poder generar mejores resultados.

A veces tenemos la idea si alguien dice vendedor nosotros nos imaginamos a un individuo sonriente capaz de convencer a un cliente en comprar algo que no necesite, pues esa idea es un estereotipo viejo, pues ahora el vendedor se caracteriza por ser empático puesto que los vendedores del nuevo siglo no solo tienen éxito en atender a un cliente sino también los ayudan a resolver los problemas que se les puede presentar a cada uno de los clientes, es decir que son profesionales bien capacitados que saben escuchar a sus clientes y saben desarrollar negocios con ellos, es por ello que uno de los puntos más importantes en mejorar la producción de nuestros vendedores será generar por parte del área de gestión de recursos humanos capacitaciones semestrales, las cuales no solo serán cursos de capacitación en ventas sino serán programas de entrenamiento basados en una área social, económico, psicológico y de liderazgo. De esta manera se logrará una fuerza de ventas, que tendrá la siguiente distribución:

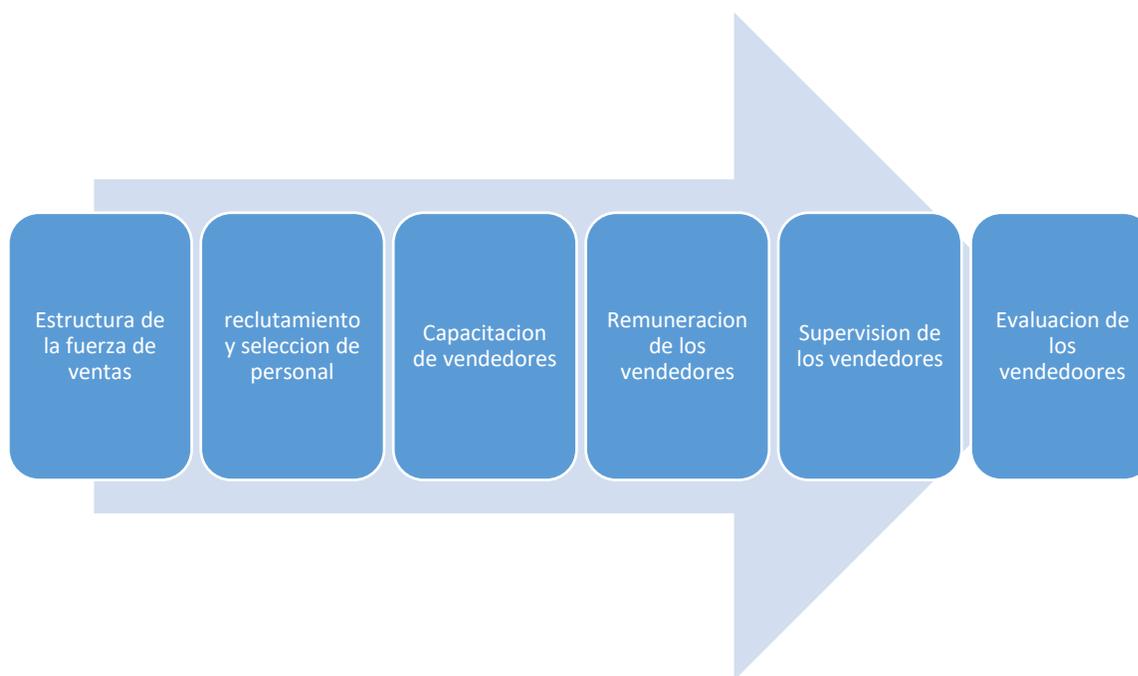


Figure 9 Eestructura de fuerza de ventas

Como primer paso será crear un área de ventas que sea completamente independiente al área de servicios o al área de atención al cliente, esta área de ventas se encargará del reclutamiento y selección del personal.

Una vez reclutado el personal se entrará en un proceso de capacitación y empezaremos con la etapa de inducción al personal, en esta parte se le mostrará al colaborador todo el organigrama de la empresa se le dará a conocer la misión y visión de la empresa, así como los objetivos de la misma, luego se le dará la información necesaria para sus funciones como vendedor, se le comunicará el salario que percibirá, así como los beneficios que tendrá si cumple sus metas programadas.

Se le indicara también que estará en un periodo de prueba de tres meses, en el cual tendrá una persona que estar al tanto de todas las dificultades que pueda presentar en el cumplimiento de su trabajo, tendrá supervisiones quincenales, pero esta supervisión será de apoyo y de recomendaciones.

Pasado el periodo de prueba y una vez que el trabajador conozca bien el desarrollo de sus funciones pasará a capacitaciones semestrales que le ayudarán a mejorar en su producción en ventas, asimismo se le indicara cada fin de periodo pasará por evaluaciones para poder cotejar que el programa de capacitaciones tiene influencias positivas en sus acciones como vendedor.

Esta parte del control o llamado también evaluación se enfoca en las dificultades y oposiciones que se da entre lo planificado y lo ejecutado, y determinar así algunas medidas que puedan encaminar el buen trabajo del área respectiva.

Y una de las formas de poder llevar un control y poder ver que se está cumpliendo con lo requerido son las auditorias.

En este ámbito de análisis se puede determinar también la creación de un área de marketing debido a que la venta que pueden realizar nuestros vendedores también va estar influenciada por esta área y podemos desarrollar el marketing directo y establecer de esta manera una relación directa con nuestros clientes, estén tipo de marketing se dará a través de ventas personalizadas por medio del teléfono o en línea, poder conocer más sus necesidades, estos a su vez te permitirá crear una relación con futuros clientes.

Este tipo de trabajo permitirá a los vendedores una alternativa más rápida y más eficaz a un costo más bajo y poder llegar de esta manera a los mercados.

Por ello se podría establecer un área de tele ventas que puedan ponerse en contacto con empresas constructoras, para poder ofrecer sus servicios como abastecedores de producto para

las construcciones que realicen, así también se podría crear una base de datos con nombre de maestros de obras y poder ofrecer sus productos con algunos beneficios para los mismo que podría ser cursos de capacitación o descuentos en compras.

Lo que permitirá que nuestras ventas puedan crecer y ampliaremos nuestro público directo.

A continuación, se muestra una forma de desarrollar el marketing directo.

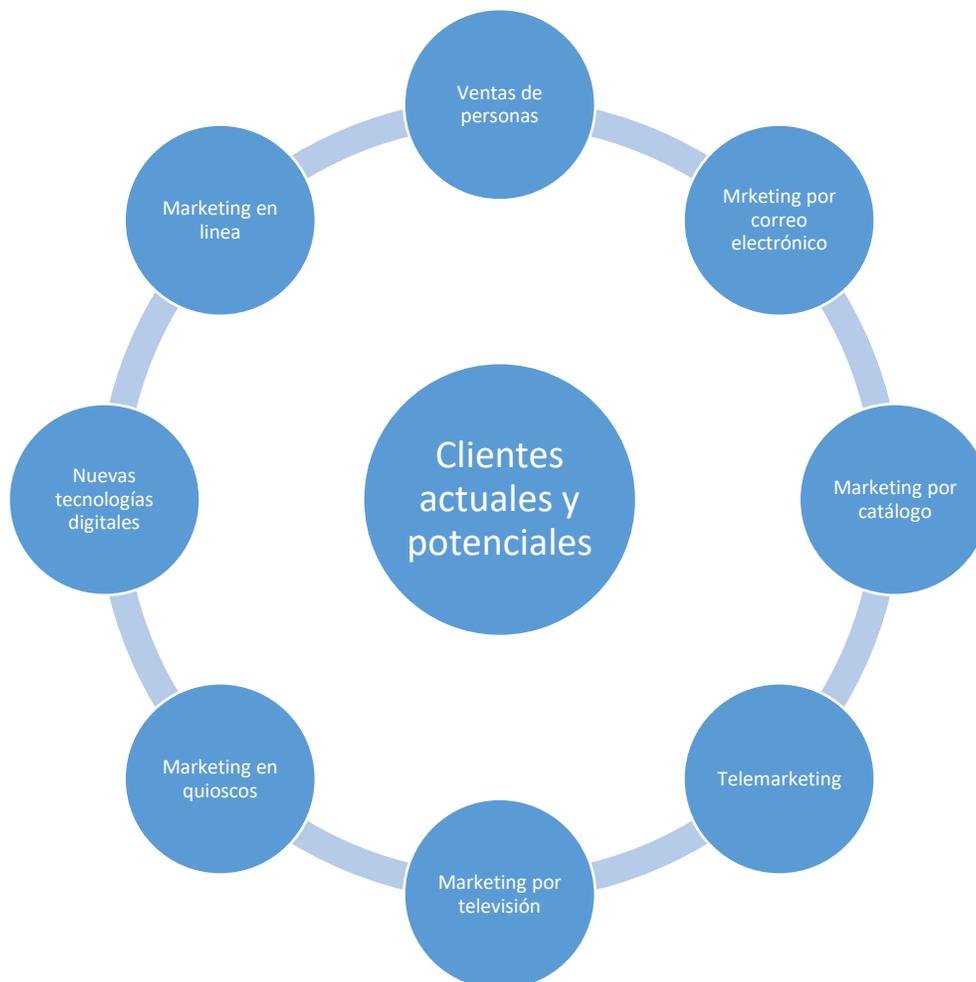


Figure 10 Marketing directo (Armstrong, 2012)

Conclusiones

1. En relación de la influencia de la gestión de talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero, se determinó que existe una relación directa, debido a que si mejora el área de gestión de talento humano se podría elaborar una propuesta de mejora y esta mejora se evidenciará en el incremento de ventas por parte del personal.
2. En relación a los objetivos específicos, que son el proceso de admisión, el proceso de aplicación, el proceso de remuneración, el proceso de desarrollo de personas, el proceso de retención y el proceso de control y monitoreo, se determinó que, si existe relación directa entre ambas variables, es decir influye de manera directa el buen desempeño del área de gestión del talento humano en la generación del plan de mejora de la empresa ferretera.
3. Se puede concluir que ambas variables si cuentan con antecedentes de investigación lo que permite que se pueda generar un sustento de nuestra investigación y se determina la relevancia para la sociedad.
4. En base a los resultados obtenidos en nuestra encuesta se puede evidenciar que el resultado con mayor aceptación fue el de indiferente, y poco más abajo el resultado de acuerdo, lo que nos da como resultado un logro ligeramente positivo, que da pie a que se puedan hacer mejoras a partir de ello.
5. Con respecto a la propuesta de mejora se pudo desarrollar a partir de los resultados obtenidos en nuestra encuesta lo que permite desarrollar este plan en base a resultados reales dados por los colaboradores de la empresa.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el área de gestión del talento humano hoy en día se recomienda que las personas que integren esta área sean personas empáticas capaces de ponerse en la situación de sus colaboradores, personas que sean capaces de poder expresarse y saber escuchar, ya que debido a ello se lograra que el clima laboral sea el más conveniente tanto para trabajadores como para la empresa.

Se recomienda la elaboración de programas de capacitación semestrales, lo que permitirá que el trabajador encargado del área de ventas se encuentre siempre a la vanguardia de la sociedad.

Asimismo, se recomienda la elaboración de una propuesta de mejora, en la cual se pueda tomar los aspectos negativos a mejora, y poder mantener los aspectos positivos, esta propuesta de mejora se deberá de realizar con la aprobación de la parte administrativa, gerencial.

Por lo que se recomienda a los gerentes, administradores de la empresa, a establecer una política de incentivos basados en los indicadores de desempeños.

Se recomienda para poder incrementar los las ventas, se pueda generar una de marketing personal.

Bibliografía

(Thunnissen, B. &. (2013).

A., H. (2010). *Metodologia de la investigacion.*

Arnao. (2004). *Gestion del talento humano.*

Chiavanato. (2009). *Gestion del talento humano.*

Enríquez Revelo, L. S. (2014). *NÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR
COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.*

Gary. (2006). *Administracion empresarial.*

Hernandez. (2010). *Metodologica de la investigacion.*

Hernandez, S. (1997). *Metodologia de la investigacion.*

Marrujo, S. (2017). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LA EMPRESA SEDA HUANUCO, SEDE CENTRAL, PERIODO 2017.*

Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO
ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE. "Visión de Futuro".*

Mora, V. (s.f.). *Gestion del talento humano.*

Pacheco, A. J. (2015). *SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL TALENTO
HUMANO.*

Peralta, O. (2014). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del
personal de la municipalidad distrital de pacucha.*

- Rivera, I. V. (s.f.). Gestión del talento humano y el compromiso.
- Rojo, J. (2014). GESTIÓN DEL TALENTO Y TECNICAS DE.
- Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones.
- Sabino. (1996). *metodologia de la investigacion*.
- Ugarte, P. (2018). *Gestion del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad de la provincia de Oyon*.
- Vanegas, M. (2012). *Gestion del talento humano*.
- vasquez. (2009). *gestion del talento humano*.
- Vasquez, A. (2008). *Gestion del talento humano*.
- Wayne. (2005). *Gestion de talneto Humano*.

Apéndices

Apéndice A

Tabla 6matriz

Título: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COMO PROPUESTA DE MEJORA DEL PERSONAL DE VENTAS EN UNA EMPRESA DE RUBRO FERRETERO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodológicas
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera</p>	<p>Variable independiente</p> <p>: Gestión del talento humano</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Propuesta de mejoras</p>	<p>• Tipo: Investigación básica</p> <p>• Diseño: Investigación no - experimental</p> <p>• Nivel: Correlacional</p> <p>• Población y Muestra</p> <p>Población: Finita</p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos:</p>	<p>Hipótesis específicas:</p>		

<p>¿Cómo influye el proceso de admisión de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>Analizar la influencia que existe entre el proceso de admisión de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero</p>	<p>Existe influencia significativa del proceso de admisión de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero</p>		
<p>¿Cómo influye el proceso de aplicación de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>Identificar la influencia que existe entre el proceso de aplicación de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una</p>	<p>Existe influencia significativa del proceso de aplicación de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una</p>		

<p>¿Cómo influye el proceso de remuneración en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Analizar la influencia que existe entre el proceso de remuneración y la propuesta de mejora del personal de</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Existe influencia significativa del proceso de remuneración en la propuesta de mejora del personal de</p>		
<p>¿Cómo influye el proceso de desarrollo de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Examinar la influencia que existe entre el proceso de desarrollo de personas y la propuesta de mejora del personal de</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Existe influencia significativa del proceso de desarrollo de personas en la propuesta de mejora del personal de</p>		
<p>¿Cómo influye el</p>	<p>ventas de una</p>	<p>ventas de una</p>		

<p>proceso de retención de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p> <p>¿Cómo influye el proceso de control/monitoreo en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero?</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Analizar la influencia que existe entre el proceso de retención de personas y la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero</p> <p>Indagar la influencia que existe entre el proceso de control/monitoreo de personas y la propuesta de mejora del personal de</p>	<p>empresa de rubro ferretero</p> <p>Existe influencia significativa del proceso de retención de personas en la propuesta de mejora del personal de ventas de una empresa de rubro ferretero</p> <p>Existe influencia significativa del proceso de control/monitoreo de personas y la propuesta de mejora del personal de</p>		
--	---	---	--	--

	ventas de una empresa de rubro ferretero	ventas de una empresa de rubro ferretero		
--	--	--	--	--

Apéndice B

Instrumentos de recolección de datos

Formulario para hacer aplicado a los colaboradores de la empresa DIMACO S.A.C.

Presentación

Yo **José Alfredo Rodríguez Barbachán** estudiante de la Universidad Continental vengo desarrollando una investigación del tema “Análisis de gestión del talento humano como propuesta de mejora del personal de ventas en una empresa ferretera”, para poder obtener el título profesional en administración, así como también, contribuir con los conocimientos y manejo del talento humano.

Finalidad del cuestionario

El siguiente cuestionario tiene por finalidad obtener la información relevante sobre la situación actual de la organización y expectativas de los colaboradores respecto al tema de investigación y la empresa en estudio.

Confidencialidad Los datos obtenidos por el presente instrumento serán utilizados con fines académicos y no serán divulgados por ningún motivo.

Indicaciones Generales Lee con atención las siguientes preguntas de manera clara, Seleccione una sola respuesta, marque con una (X). El siguiente instrumento está estructurado por 24 ítems y estas son las siguientes.

MUY DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDIFERENTE	3
EN DESACUERDO	2
MUY DESACUERDO	1

Table 7 Cuestionario

ITEMS		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DESACUERDO	MUY DESACUERDO
		5	4	3	2	1
1	¿Considera que para ocupar un puesto en la empresa que usted labora se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal?					
2	¿Cree usted que es importante conocer los objetivos y competencias que tiene la empresa?					

3	¿Considera necesario que el área de gestión del talento humano debe de realizar un plan de seguimiento y evaluación a sus colaboradores?					
4	¿Con respecto al cargo a cumplir guarda relación con las funciones y/o tareas asignadas?					
5	¿Usted considera que la empresa tiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?					
6	Con respecto al trabajo en equipo, ¿cree usted, que se desarrolla de manera eficaz o eficiente en su área de trabajo?					
7	¿Cuán importante considera que la empresa entregue incentivos por el buen desempeño del colaborador?					
8	¿Considera usted que las condiciones de higiene y seguridad en su ambiente laboral son favorable?					

9	¿Considera usted que una óptima comunicación hace que el desarrollo de actividades sean más eficientes?					
10	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos?					
11	¿Cree usted que las funciones y responsabilidades de los colaboradores están acorde con el perfil requerido?					
12	¿La empresa genera oportunidades para que usted pueda hacer cosas innovadoras en su área de trabajo?					
13	Con respecto a los sistemas de información administrativas ¿cumplen con la medición del comportamiento del colaborador?					
14	¿Cree usted que los trabajadores aportan ideas innovadoras para dar solución a los inconvenientes que se pudieran generar?					

15	¿Piensa usted que la empresa reconoce el esfuerzo de los trabajadores?					
16	¿Cree usted que su jefe inmediato muestra disposición cuando hace alguna consulta sobre su trabajo?					
17	¿El trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					
18	¿Considera usted que sería bueno implementar una plan de mejora para el personal de ventas?					
19	¿Cree usted que si la empresa otorgaría premios e incentivos para recompensar la evaluación de desempeño, su rendimiento laboral mejoraría?					
20	¿Piensa usted que se verifican los resultados de las actividades que realizan los colaboradores?					
21	¿Considera que en la empresa pone en conocimiento las fortalezas y debilidades de la empresa?					

22	¿Cree usted que se debería implementarse la etapa de inducción al personal nuevo?					
23	¿La empresa debería de realizar capacitaciones periódicas en el área de ventas?					
24	¿Considera que las ventas aumentarían si existiera un plan estratégico?					

Nuestro instrumento de evaluación se tuvo como referencias los siguientes cuestionarios

Apéndice c

Table 8 Cuestionario

“Evaluación del desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección municipal para la gestión sustentable de desechos sólidos”, ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador”

AUTORES; (Elias, Melgar, & Guadron, 2015)

1. ¿Cómo considera usted la habilidad que posee su jefe para ser un líder?
2. A su criterio, ¿cómo evalúa usted la habilidad que posee su jefe para manejar los conflictos que se dan en un grupo de trabajo?
3. ¿Cómo considera usted que es el liderazgo que ejercen las autoridades superiores y jefaturas en cuanto a resolver problemas, conflictos y toma de decisiones?
4. ¿Cómo consideraría el trabajo en equipo dentro del área administrativa?
5. A su criterio, ¿cómo califica la importancia del trabajo en equipo para desempeñar las actividades laborales?
6. ¿Cómo considera que el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos que se tienen en la Institución?
7. A su criterio ¿cómo evalúa el trabajo en equipo para poder realizar de una manera eficaz y eficiente sus labores diarias en su área de trabajo?
8. Según su criterio, ¿el trabajo en equipo que se realiza en el personal administrativo de esta dirección para el desempeño de las actividades laborales es?
9. ¿Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales entre las autoridades superiores jefaturas y demás personal administrativo?
10. A su juicio, ¿el esfuerzo de las jefaturas y autoridades superiores para fomentar las relaciones de confianza entre el personal administrativo de la dirección es?
11. Según su criterio, ¿la apertura mostrada por parte de las autoridades superiores al momento que usted solicita apoyo en la solución de problemas es?
12. ¿Cómo considera las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo del área administrativa de la dirección?

Apéndice D

Tabla 9 Cuestionario

“Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Hipermercados Tottus s.a. de la Provincia de Pacasmayo”

AUTOR; (Saldaña, 2016)

1. En la empresa, ¿realizan un proceso de reclutamiento y selección de personal para ocupar un determinado puesto de trabajo.
2. Las condiciones del horario de trabajo le resultan favorable.
3. Sus funciones y responsabilidades están bien definidas.
4. Es grata la disposición de su jefe cuando consulta sobre su trabajo.
5. Cree usted que la empresa otorga una buena remuneración a su personal.
6. Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades básicas.
7. La empresa suele otorgar incentivos por el buen desempeño del trabajador.
8. La empresa cuenta con un programa, anual, semestral trimestral de capacitación.
9. El trabajo, ¿le permite desarrollarse profesionalmente?
10. Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable para desempeñar sus funciones.
11. Cree usted que es recomendable mejorar el ambiente físico de su área de trabajo para que su desempeño sea más efectivo.
12. Cree usted que llevarse bien con el jefe o compañeros beneficia la calidad de trabajo.
13. Las condiciones de higiene y seguridad en su ambiente de trabajo ¿le resultan favorable?
14. Tiene la organización un modelo de indicadores que permita medir la efectividad de su trabajo.
15. Se verifican los resultados de las actividades que realizan los colaboradores.
16. La empresa ¿reconoce su esfuerzo a través de incentivos u otro beneficio económico.
17. La empresa le brinda la posibilidad de superarse profesionalmente a través de cursos o capacitaciones.
18. La empresa se preocupa por brindarles oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en su trabajo.