

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Elaboración de una propuesta de mejora de la gestión del
talento humano en la empresa de servicios de alimentos
Vibella S.R.L.”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Maza Chumpitaz, Angela Giovana
Bach. Pérez Heredia, Carlos Marcelo

Docente Guía:

Dr. Jehovanni Fabricio Velarde Molina

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I Antecedentes del estudio	9
1.1 Título del tema	9
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Formulación del problema	11
1.4 Hipótesis	11
1.5 Objetivos de la investigación	11
1.5.1 Objetivo general	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
1.6 Justificación	12
1.7 Metodología	13
1.8 Definiciones	14
1.9 Alcances y limitaciones	15
1.9.1 Alcances	15
1.9.2 Limitaciones	15
Capítulo II Marco Teórico	16
2.1 Conceptualización de la gestión del talento humano	16
2.1.1 Gestión del talento humano	16
2.2 Importancia de la variable	22
2.3 Modelos de la gestión del talento humano	23
2.3.1 Modelo de Chiavenato (2000)	23
2.3.2 Modelo de Werther y Davis (1991)	25
2.3.3 Modelo de Zayas (1996)	28
2.3.4 Modelo integral de gestión del conocimiento	30
2.4 Análisis comparativo de los modelos de gestión del talento humano ...	32
2.5 Análisis crítico	33
Capítulo III Marco Referencial	34
3.1 Reseña histórica	34
3.2 Filosofía organizacional	34
3.3 Diseño organizacional	35
3.4 Productos	36
3.5 Diagnostico organizacional	36
3.5.1 Identificación de la empresa	36

3.5.2	Organigrama.....	37
Capítulo IV	Resultados	39
4.1	Propuesta de mejora.....	39
4.1.1	Diagnóstico situacional	39
4.1.2	Resultados del diagnóstico técnico a través de la encuesta.....	40
4.1.3	Diseño de la mejora	46
4.1.4	Mecanismos de control	61
4.1.5	Métricas de control de la propuesta de mejora de la gestión del talento humano ⁶⁴	
4.1.5.1	Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio.....	65
4.1.5.2	Tiempo promedio en alcanzar las metas	65
4.1.5.3	Índice de rotación de personal	65
4.1.5.4	Niveles de ausentismo	65
4.1.5.5	Tasa de retención del talento.....	66
4.1.5.6	Tiempo promedio de vacantes promedio a cubrir	66
4.1.6	Mecanismos de implementación de la propuesta de mejora de la gestión del talento humano	67
4.1.6.1	Sistema de Seguimiento de Candidatos – ATS	67
4.1.6.2	Manual de regla y funciones	67
4.1.6.3	Programa de capacitación	68
4.1.6.4	Programas de participación (motivación).....	68
Capítulo V	Sugerencias	70
5.1	Sugerencias.....	70
CONCLUSIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXO	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis comparativo de los modelos.....	32
Tabla 2 Información de la empresa.....	37
Tabla 3 Modelo de requerimiento de personal	48
Tabla 4 Formato de anuncio	49
Tabla 5 Formato de evaluación – Currículum vitae	50
Tabla 6 Ficha de evaluación de la actualización del personal	62
Tabla 7 Ficha de evaluación del proceso de reclutamiento y selección.....	63
Tabla 8 Evaluación sobre higiene y seguridad	64
Tabla 9 Proceso y mecanismos para la implementación de la propuesta de mejora de la gestión del talento humano	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos básicos gestión del talento humano	18
Figura 2 Etapas o Fases de la Gestión del Talento Humano	21
Figura 3 Gestión del talento humano	25
Figura 4 Modelo de gestión de los recursos humanos	26
Figura 5 Modelo de Gestión de Recursos Humanos – Zayas (1996)	29
Figura 6 Modelo integral de gestión del conocimiento	31
Figura 7 Organigrama de la empresa Vibella	35
Figura 8 Emplean un sistema de gestión del talento humano	40
Figura 9 La selección del nuevo personal lo realiza el jefe inmediato o el gerente	40
Figura 10 La entrevista es preparada con anterioridad	41
Figura 11 Se les da a conocer las funciones del cargo por escrito a los nuevos empleados	41
Figura 12 La empresa emplea un manual de funciones.....	42
Figura 13 Realizan pruebas específicas a los candidatos relacionados con el cargo a desempeñar	42
Figura 14 Realizan pruebas de evaluación de desempeño.....	43
Figura 15 Fomentan el desarrollo personal de los trabajadores.....	43
Figura 16 Emplea un sistema de comunicación con el personal.....	44
Figura 17 La empresa Vibella emplea un programa de integración de personal	44
Figura 18 La empresa Vibella emplea un programa de inducción.....	45
Figura 19 La empresa Vibella emplea un programa de capacitación	45
Figura 20 La empresa Vibella emplea un programa de bienestar social	46
Figura 21 Propuesta del proceso de gestión del talento humano.....	46
Figura 22 Flujograma del proceso de inducción.....	54
Figura 23 Contenido del programa de capacitación	57
Figura 24 Proceso de evaluación	58
Figura 25 Bienestar social	60
Figura 26 Métricas de la gestión del talento humano	66

RESUMEN

En la actualidad, las empresas utilizan la gestión del talento humano para diferenciarse de las demás, ya que hace referencia al proceso de atraer e incorporar a nuevo personal y, asimismo, retener a los ya existentes dentro de la organización con el fin optimizar los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo elaborar una propuesta de mejora de la gestión del talento humano en la empresa de servicios de alimentos Vibella S.R.L. Presenta una metodología aplicada con nivel descriptivo y con un diseño no experimental; las técnicas e instrumentos de recolección de la información usados son el análisis bibliográfico, la observación y las fichas bibliográficas. La propuesta muestra los diferentes procesos como la preselección del personal, selección del personal, la integración de los trabajadores, la capacitación y desarrollo del personal, evaluación de desempeño y el bienestar laboral. Este proceso permite definir el proceso para integrar y retener al personal requerido. Así mismo, se hace referencia a los manuales de funciones y reglamento que se deben implementar en la organización.

Palabras claves: Propuesta, procesos, gestión del talento humano.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Elaboración de una propuesta de mejora de la gestión del talento humano en la empresa de servicios de alimentos Vibella S.R.L.” procura mejorar el proceso de captar, gestionar, ampliar, capacitar y conservar a los trabajadores, ya que actualmente no cuenta con un proceso de gestión del talento humano, el cual origina problemas administrativos, sobrecostos y tiempo al momento de contratar nuevo personal.

La presente investigación está dividida de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolla los antecedentes del estudio, donde se plantea el título del tema, el problema, los objetivos, la justificación, la metodología y los alcances y limitaciones.

En el capítulo II, se conceptualiza la variable de estudio, se pone de manifiesto las teorías, modelos y conceptos sobre la gestión del talento humano. Así mismo, se realiza el análisis comparativo y crítico.

En el capítulo III, se explica el marco referencial, en el que se describe la reseña histórica, la filosofía organizacional, el diseño organizacional y los productos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados, donde se evidencia la propuesta de mejora de la gestión del talento humano.

En el capítulo V, se muestran las sugerencias, las recomendaciones y las conclusiones de la investigación.