



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de
productos de consumo masivo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Salas Rimarachín, Jovita (ORCID: 0000-0002-0301-5991)

ASESOR:

Dr. Martínez López, Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis dos hijas que son mi motor y motivo y mi principal motivación en mi día a día, a mi pareja por su amor, a mis padres por el apoyo incondicional, asimismo a todas aquellas personas que conocí y que me brindaron su apoyo incondicional durante los 18 meses de estudio.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios por la vida, la salud, la sabiduría y las bendiciones que siempre me brinda para seguir, a mis hijas por su amor puro y sincero, asimismo a mi familia por el apoyo incondicional y a mi asesor Dr. Edwin Martínez por la orientación, la paciencia y la ayuda que me brindo en la realización de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio	13
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento	15
3.7 Rigor científico	15
3.8 Método de análisis de datos	16
3.9 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Categorías y Subcategorías	13
-------------------------------------	----

Índice de Figuras

Figura 1: Elementos que afectan la gestión del talento humano	7
Figura 2: Triangulación del análisis documental	19
Figura 3: Triangulación de las entrevistas semi estructurada	20
Figura 4: Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas	21
Figura 5: Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados	22

RESUMEN

En la presente investigación se busca desarrollar e implementar la gestión del talento humano dentro de una organización, lo cual lo iremos explicando a través de teorías de autores expertos en el tema. Cada empresa maneja de diferente manera su gestión, adaptándose a los nuevos cambios o tendencias que se dan en el mundo actual, lo que se necesita hoy en día en el mundo empresarial es desarrollar el talento humano que posee cada persona lo cual le va permitir desarrollarse y generar cambios que van a obtener buenos resultados en beneficio de la compañía, está comprobado que el ser humano es único, interactúa constantemente en su entorno, llegando a entablar buenas relaciones con sus compañeros de trabajo generando un buen ambiente y trabajo en equipo.

Actualmente nos encontramos en un mundo tan cambiante que cada organización tiene que dar pasos acelerados para ir acorde con los nuevos cambios y tendencias que se dan sobre todo en gestión del talento humano donde cada día queda demostrado que la persona es irremplazable y capaz de desarrollar sus competencias, destrezas, actitudes, proactividad, compromiso, positivismo y habilidades permitiéndole crecer profesionalmente en el ámbito laboral y personal.

Palabras clave: Talento humano, organización, tendencias, competencias, destrezas.

ABSTRACT

In this research we seek to develop and implement human talent management within an organization, which we will explain through theories of expert authors on the subject. Each company handles its management in a different way, adapting to new changes or trends that occur in today's world, what is needed today in the business world is to develop the human talent that each person has, which will allow them to develop and generate changes that will obtain good results for the benefit of the company, it is proven that the human being is unique, constantly interacts in his environment, getting to establish good relationships with his co-workers generating a good atmosphere and teamwork.

We are currently in a world so changing that each organization has to take accelerated steps to keep up with the new changes and trends that occur especially in human talent management where every day it is shown that the person is irreplaceable and capable of developing their competencies, skills, attitudes, proactivity, commitment, positivism and abilities allowing you to grow professionally in the work and personal sphere.

Keywords: human talent, organization, trends, competencies, skills.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado que vivimos actualmente, las empresas buscan cada vez más renovarse y adaptarse a las nuevas tendencias y cambios que afectan a las organizaciones. Entre las aéreas que se han visto con la necesidad de efectuar cambios importantes, tenemos a la gestión del talento humano (GTH); donde se busca orientar y fomentar el desempeño eficiente del personal. Por otro lado, el objetivo es de crear y mantener un ambiente de trabajo agradable y positivo, es por ello, que cada trabajador debe sentirse identificado y motivado por su empleador. Solo mediante el cuidado e interés a las necesidades humanas puede crecer y prosperar cualquier empresa. El vínculo persona-organización es un factor fundamental para el buen desarrollo empresarial.

Los gerentes tienen un papel muy importante dentro de la organización, su labor es asumir la dirección estratégica de la empresa y garantizar que se implemente en el trabajo diario. Para Gross-Golacka, Kusterka-Jefmańska y Jefmański (2020), los gerentes tienen la responsabilidad de cumplir los objetivos y de alcanzar las metas en cada área y equipo de alto rendimiento, ya que, ellos mueven a las personas, están en contacto diario con sus trabajadores y deben representar de manera creíble los valores y cultura de la compañía.

Para poder realizar las funciones de manera adecuada y humana, es primordial que los mismos gerentes estén motivados y convencidos de la necesidad de un cambio y desarrollo corporativo sostenible. Hamadamin y Atan (2019) nos mencionan que se debe cumplir con el liderazgo, se deben guiar por una idea viable del futuro y se necesita una visión para el desarrollo posterior. Se necesitan ideas y conceptos para pasar de esta visión a objetivos concretos y operables para el trabajo diario.

De acuerdo con recientes estudios internacionales, realizados en el área de talento humano por ManpowerGroup y Deloitte (2018), se hace hincapié en el significado de la gestión y su impacto social tanto en la realidad como en sus medios externos, y la carencia de talento en el mundo, ha alcanzado un valor elevado en los últimos 12 años, representando el 45%. Todo ello, ante la necesidad de nuevas habilidades, fuerza laboral que se gasta, la tenacidad del mercado laboral, situaciones económicas, sociales y políticas que atraviesan las compañías, es

necesario desarrollar estrategias que faciliten a la empresa desde el talento humano, fortalecer sus metas.

En América del Sur, países como Argentina, Brasil, Ecuador y Perú, han implementado la Gestión del Talento Humano (GTH). Ramírez, Villalobos y Herrera (2018) mencionan que una organización con efectos positivos para la adquisición de objetivos debe tener estrategias de acompañar al personal, compensación y políticas de retención. Un enfoque estratégico con los rasgos y tendencias actuales son determinantes para la GTH, donde la efectividad empresarial se debe poner en marcha y los elementos estratégicos organizacionales ayudarían a lograrlo.

En el Perú existen muchas empresas que se están acoplado a los cambios que se están desarrollando en la actualidad, lo cual tuvo un cambio brusco con la pandemia que se está dando a nivel mundial, las organizaciones tuvieron que implementar estrategias que permitan al trabajador poder seguir laborando, pero sin poner en riesgo su salud y muchas otras tuvieron que cerrar ya que no podían cubrir los gastos que tenían debido al cierre de sus empresas.

En las empresas distribuidoras de consumo masivo fue todo un reto ya que debido al rubro que manejan durante la pandemia tuvieron un aumento considerable en sus ventas lo cual genero cambios en sus diferentes áreas, y por la pandemia se tuvo que reestructurar todo, algunos trabajadores tenían que hacer trabajo remoto y otros había la obligación de ir presencial debido a sus funciones que son estrictamente operativos. Sin embargo, todos estos cambios también surgieron problemas entre áreas, ya que, debido al aumento de ventas, el personal no se daba a vasto con todo generando discusiones y momentos tensos entre los trabajadores, sobre todo el área de ventas con el administrativo, donde cada uno evidenciaba su molestia, ocasionando un mal clima, lo cual no permite llevar una adecuada motivación para cada colaborador perjudicando su rendimiento, desempeño y productividad en sus funciones.

En la presente investigación se busca implementar y reforzar la gestión del talento humano, ya que actualmente se ha encontrado deficiencias en relación con la gestión, donde se está buscando mejorar los procesos de cada área, resolver estas diferencias y sobre todo buscar un equilibrio para ambas partes y podamos lograr un ambiente laboral estable y armonioso en beneficio del trabajador y la empresa.

Por lo tanto, se ha planteado el siguiente problema general ¿Como es la Gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?, y como problemas específicos ¿Como es la incorporación del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?, ¿Como es la compensación al personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?, ¿Como son las competencias del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?, ¿Como es la retención del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021? y ¿Como es la salud y control emocional del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?

Dentro de la justificación del trabajo hay tres tipos como es práctica ya que se busca implementar y mejorar la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo, mejorando el clima laboral, motivar a través de incentivos remunerativos y no remunerativos, etc. Teórica porque buscamos dar solución a los problemas existentes contrastando resultado y objetivos y metodológica por que mediante la recolección de datos vamos a tener más información permitiendo que se pueda tomar buenas decisiones que logren el objetivo principal de la empresa sin dejar de valorar a su personal.

Es así, que como objetivo general se busca proponer un programa de mejora de la gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021 y como objetivos específicos se plantea analizar la incorporación del personal en las Empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021, analizar la compensación al personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021, determinar las competencias del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021, determinar la retención del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021 y determinar la salud y control emocional de personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre gestión del talento humano, Castro y Delgado (2020) concluyeron que existe una aceptable gestión del talento humano y el desempeño laboral por los colaboradores del PEHCBM (Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo), es decir, que cuando se desarrolla una buena gestión del talento humano mejor será el desempeño laboral que se evidencie en los trabajadores. Al respecto, Flores (2019) nos menciona que las que recogen mayor significatividad son la organización y la entrada de personas, y es culminante reclutar y seleccionar apropiadamente al personal, ésta es el cimiento de las organizaciones y de ella dependerá su futuro.

Del mismo modo, Bendezú (2019) nos muestra que el comportamiento organizacional, comunicación y compensación laboral logran la satisfacción laboral de un trabajador. Asimismo, Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) sostuvieron que al desempeñarse los líderes deben ser accesibles y regirse con principios éticos, equidad y justicia social. Por ello, cobra trascendencia en este entorno la GTH, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y movimiento correcto de las empresas.

Además, Campos, Lao, Torres, Quispe y Raymundo, (2018) realizaron una investigación con el fin de informar enfoques innovadores para la gestión del talento a las organizaciones con una nueva perspectiva de este modo, tienen un modelo sugerido donde se reconoce las normas éticas, culturales, políticas y leyes que se aplican a la empresa, también la misión, visión y valores, los recursos y los estándares que se deben aplicar y la mejora continua. La eficacia de implementar un modelo de GH basada en una GC permite que el trabajador mejore sus habilidades, entendimiento y actitudes para poder desempeñarse de manera eficiente sus actividades y lograr las metas de la organización.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la gestión del talento humano, se tiene a De la Calle, García y Alonso (2019) sostuvieron que Gestión del Talento (GT) no sólo tiene beneficios para las organizaciones sino también para sus trabajadores. Este proceso brinda las herramientas necesarias para desarrollar su talento aumentando sus

conocimientos y habilidades y así crecer en la empresa. Asimismo, Castro, Luna y Erazo (2019) concluyeron en su artículo que representa una alternativa para el desarrollo del talento humano, que posibilita no solo el mejoramiento de la gestión organizacional generando un ambiente laboral adecuado, reducción de rotación dentro de las áreas de trabajo, remuneración justa con un horario de trabajo como exige la normativa, sino también permite la optimización de los recursos mediante la eficiencia y eficacia del capital humano, incrementando la productividad.

Según, Rubio y Garcia (2019) En relación con los procesos que se realizan desde el área de gestión humana (GH) en las empresas, manifiestan que estos se encuentran en su mayoría organizados y definidos desde procesos de análisis y descripción de puestos, atracción, selección e incorporación, evaluación de desempeño, remuneraciones y sus beneficios; se encuentra una calificación no tan alta en procesos de desarrollo, planes de sucesión y procesos de formación. Y con respecto a las mediciones del compromiso laboral, vigor, dedicación y absorción, según la percepción de los trabajadores, se encuentran de manera positiva incorporadas, mostrándose niveles altos de vigor, dedicación y absorción a la hora de realizar y desempeñar sus funciones laborales, mostrándose que la medición que más resaltó con las prácticas de GH, fue el vigor.

Por su parte, Cejas, Liccioni, Urrego y Rojas (2020) nos mencionan que debemos pensar en la revolución del conocimiento, habilidades ya que hoy en día se exigen personas con talentos específicos y así cubrir cargos que requieran demostrar sus capacidades y competencias, es por ello, necesario predominar el desarrollo tecnológico. Por último, Bernal y Vargas (2017) mencionaron que la poca duración de las Pymes en el mercado pudiera deberse a muchas circunstancias, dos primordiales son, como no se tiene una cultura organizacional basada en la gestión del talento humano y que las organizaciones no tienen una capacidad de innovación. Esto propicia no solo el cese de éstas sino, el incremento a la tasa de desempleo, la emigración del talento humano nacional, exportando su fuerza de trabajo a otros lugares con mejores oportunidades laborales y por supuesto una mejor calidad de vida.

Después de haber abordado los trabajos previos, hablaremos de la teoría fundamental que es la gestión del talento humano, donde para Chiavenato (2017) es muy importante y debe ser primacía para una organización y así desarrolle y

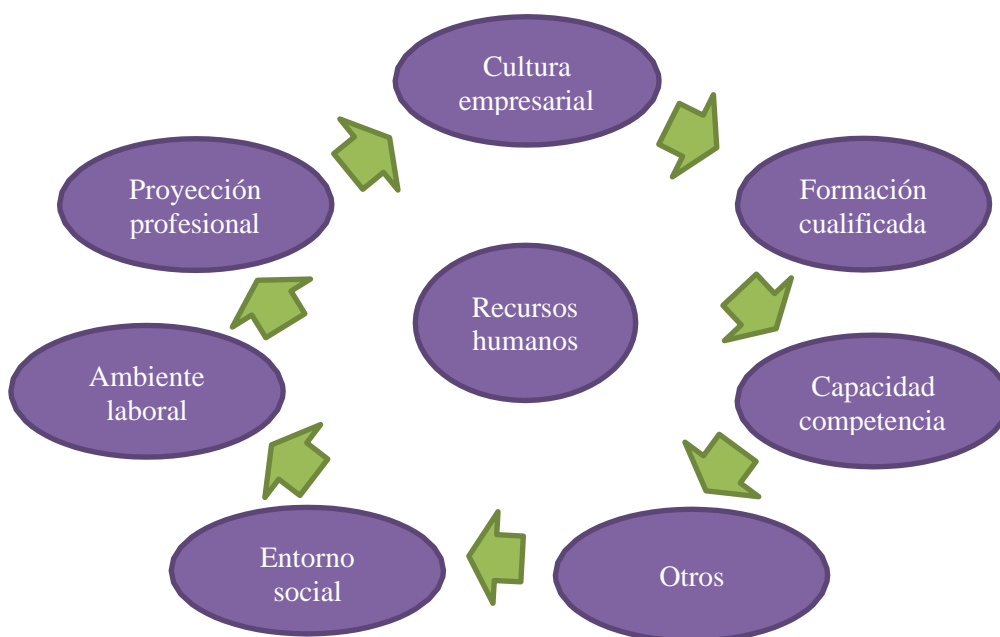
aumente en el ámbito empresarial, de tal manera que permita a los trabajadores aumentar su eficiencia y eficacia para un buen desenvolvimiento y cumplimiento de sus funciones alineándose a los objetivos de la compañía. Es por ello, que para Mambo (2017) esto se representa mediante prácticas y políticas que propone la empresa con el fin de que puedan controlar todos los temas relacionados con los trabajadores iniciando desde un proceso de reclutamiento, capacitación de personal, evaluación y seguimiento, donde se respete la ética y el buen trato a los empleados de la organización.

Desde luego, lograr incrementar la competitividad en una organización se debe formar a cada talento humano que posee, por lo tanto, Batista y Estupiñán (2018) nos mencionan que para cosechar logros y resultados positivos obtenidos a partir de la gestión del talento humano se debe vincular los objetivos individuales de los trabajadores y las metas de la industria, logrando retener al personal no solo por responsabilidad sino también fomentando el crecimiento personal e intelectual en los trabajadores. Asimismo, Alvarado y Barba (2016). Afirma que el éxito de una organización depende de su personal, el cual debe estar altamente capacitado, ya que son ellos los que tienen amplios conocimientos y son más competitivos en el mercado laboral, por ello, es indispensable que las empresas valoren su talento humano y busquen maneras de innovar e implementar competencias acordes con el mercado actual.

Así también, Borrero (2019) considera que los trabajadores deben tener claro los objetivos de la empresa ya que son el medio por el cual se pueden realizar los objetivos estratégicos de la compañía y de esta manera crear un equilibrio entre las metas individuales y empresariales. Por otro lado, Alonso, García, López y Amador (2018) tienen diferentes términos relacionados a gestión del talento humano, lo cual para algunos es gerenciar a personas que son muy capaces, mientras que para otros viéndolo desde la perspectiva de GTH se evalúa el desempeño en base a dos temas: y el desarrollo apropiado de habilidades.

Figura 1

Elementos que afectan la gestión del talento humano



Fuente: Checa, 2018

Por consiguiente, para fines de la presente investigación se identifica la primera categoría que es la incorporación del personal donde para Vallejo (2016) está dentro de los procesos de inducción donde cada candidato ya seleccionado tiene características y competencias de diferente manera. Para Chiavenato (2002) es algo normal que la empresa trate de adaptar la misión, la visión, los objetivos organizacionales y la cultura a su personal. El autor define la socialización como “la manera en que la organización trata de inculcar en el nuevo miembro el modo de pensar y actuar, según los dictámenes de la organización”. Cada trabajador comienza a incorporarse desde su ingreso y comienzan a aprender sobre la cultura organizacional, historia y procesos de la empresa.

De este modo, se tiene a la primera subcategoría, el reclutamiento, Vallejo (2016) nos dice que es el proceso por el cual las empresas realizan la selección del talento humano ideal e idóneo para cubrir un puesto ya sea reemplazo o nuevo, lo cual cada postulante puede demostrar sus competencias y habilidades que posee para que pueda ser seleccionado. La segunda subcategoría es la selección de personal que para Chiavenato (2020) es un proceso donde se elige a la persona

para que desarrolle sus funciones en el puesto vacante dentro de una empresa, realizando el filtro correspondiente para seleccionar a la persona idónea que tenga las características que se busca en el perfil del puesto y así lograr los objetivos y metas que tiene la organización.

Dentro de ello, tenemos a la tercera subcategoría la inducción, que para Vallejo (2016) consiste en explicar, guiar e indicar al nuevo personal ingresante sus funciones, actividades, conocer al personal que ya trabaja en la empresa, su jefe inmediato y el lugar donde va a desarrollar sus labores, darle a conocer también todo sobre la empresa, como su historia, organigrama, reglamento interno de trabajo, sus beneficios como trabajador tanto laborales como los que ofrece la compañía, reglamento interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por lo tanto, la segunda categoría es la compensación al personal que para Vallejo (2016) consiste en retribuir, premiar o reconocer el esfuerzo y trabajo de la persona por su buen desempeño y dedicación en sus labores. Asimismo, Osorio (2016) afirma que se debe reconocer que la compensación al personal es muy importante para la compañía ya que motiva e incentiva al trabajador en desarrollar de la mejor manera sus funciones.

Así pues, se tiene la primera subcategoría que es los incentivos, llamados también bonos o beneficios que para Izquierdo & Puente (2017) se otorgan a los empleados como demostración de motivación, causan efectos positivos en el personal incrementando la productividad de la organización, en compensación por su esfuerzo, desempeño y dedicación por cumplir los objetivos y metas de la empresa, es por ello, que las compañías deben analizar el impacto económico ya que los incentivos se pueden realizar monetariamente y no también.

Además, está la segunda subcategoría que es el reconocimiento donde Vallejo (2016) menciona que consiste en brindar incentivos que ayudan al estímulo de comportamientos que desea la organización en su personal, donde cada trabajador tiene que demostrar que merece ser recompensado por su esfuerzo y dedicación. No obstante, está la tercera subcategoría que son los servicios sociales que es una de las formas indirectas donde la empresa busca facilitar y mejorar la calidad de vida del trabajador, brindándole beneficios como asistencia médica gratuita, seguro de vida para el trabajador y su familia, vacaciones familiares todo pagado, días libres remunerados, etc.

Asimismo, se tiene la tercera categoría, competencias del personal que para Mamani (2016) es un concepto muy utilizado en el sector educación, trabajo y empresa, donde formar, capacitar, educar garanticen el aprendizaje del trabajador ya que se relaciona con el conocimiento, donde se debe saber aplicar para poder tener un resultado favorable donde pueda no solo obtener conocimientos sino también demostrar sus habilidades y pueda adquirir nuevas actitudes que mejoren su comportamiento llegando a ser una persona eficiente y potenciada para lograr todas las metas que la organización se proponga.

Es así, que la primera subcategoría es el conocimiento que para Chiavenato (2015) es más significativo que el dinero, y se debe saber emplear y aplicar con rentabilidad donde cada trabajador pueda seguir preparándose y enriqueciendo sus conocimientos. Como segunda subcategoría está el desarrollo del personal que para Vallejo (2016) busca educar y fortalecer los conocimientos de cada trabajador, donde el beneficio es mutuo ya que estamos en una era inestable de constantes cambios donde la empresa busca talentos proactivos, flexibles y abiertos a nuevos retos y objetivos, brindando la oportunidad de mejorar su desempeño y tener la capacidad de trasladar y utilizar los conocimientos dentro de la organización intercambiando opiniones y experiencias con sus demás compañeros de trabajo, ya que mientras más se divulga los conocimientos con los demás mayor es el beneficio que obtiene cada colaborador.

De la misma forma, se tiene la tercera subcategoría, las habilidades donde Rodríguez et al. (2017) menciona que es excepcionalmente complejo y amplio; es una capacidad adquirida por el hombre de utilizar con racionalidad sus conocimientos y hábitos en el proceso de realizar actividades teóricas y prácticas. La habilidad para Latorre (2015) es un potencial que tiene la persona en un momento señalado ya sea que lo utilice o no. Tiene un componente cognitivo y afectivo. Un conjunto de habilidades constituye una destreza. Las habilidades se desarrollan a través de procesos mentales que constituyen una estrategia de aprendizaje.

También se tiene la cuarta categoría que es la retención de personal donde Carter y Walker (2018) y McCafferty (2014) comentan que la atracción y retención de personal está cobrando cada día mayor consideración ante la rotación de personal y escasez de talento, es por eso que encontrar las personas con el perfil

requerido para cubrir un puesto de trabajo y posterior retenerlo no había sido tan crítico como en estos días, esto se debe a que los trabajadores han cambiado la forma de ver su trabajo, especialmente desde la perspectiva del significado en sí y de los valores y compromisos que todo ello tiene.

Con respecto a la primera subcategoría se tiene las relaciones con los trabajadores donde para Vallejo (2016) existen diversos factores que pueden afectar el desempeño del colaborador ya sean problemas personales, económicos, salud, etc., las empresas invierten tiempo en lidiar con este tipo de trabajadores con problemas o que sean problemáticos, ya que esto afecta el comportamiento laboral y pudiendo replicarse en los demás empleados, es por ello, que es necesario la motivación, comunicación, liderazgo la ayuda hacia estas personas.

De la misma manera, se tiene la segunda subcategoría, la higiene, seguridad donde en la higiene se establecen normas y procedimientos buscando proteger la integridad física y mental del colaborador, para Vallejo 2016 el empleador debe brindar y garantizar que el espacio de trabajo sea el adecuado para cada trabajador de acuerdo con su puesto y funciones brindando condiciones óptimas de salud y bienestar mejorando la productividad y disminuyendo los riesgos. La seguridad en el trabajo es primordial para los empleados, deben ser capacitados sobre los riesgos que hay dentro y fuera de las instalaciones de la empresa y como tomar medidas preventivas para que no ocurra un accidente o cualquier otro peligro inherente.

Asimismo, está la tercera subcategoría que es la calidad de vida o bienestar laboral que principalmente es tarea del empleador brindar este beneficio, Vallejo 2016 nos dice que cada organización tiene como responsabilidad satisfacer a sus colaboradores internos en su ámbito personal y de trabajo, el beneficio que obtiene la empresa es el incremento de la productividad del empleado y esto conlleva a mejores resultados en la operación y a brindar calidad de vida a cada uno de sus integrantes.

De igual forma, está la quinta categoría que es la Salud y control emocional del personal. En las organizaciones la salud física es muy importante ya que sin esto el trabajador no puede desarrollar sus funciones. Asimismo, la salud emocional también tiene un papel importante aquí, ya que si un colaborador no se encuentra bien mentalmente no puede cumplir con sus tareas y su productividad baja lo cual

ya no es rentable para la organización, Vallejo (2016) menciona es por ello por lo que la empresa debe brindar salud y control emocional a sus empleados para que pueda encaminar bien su empresa y cumplir los objetivos y metas que se propongan. En efecto, la primera subcategoría es la salud emocional que es sentirse feliz y es la clave para alcanzar el objetivo de la empresa, Vallejo (2016) nos dice que la empresa debe brindar calidad de vida y un estado de salud integral a cada trabajador ya que eso va a mantener una salud emocional estable donde se va a reflejar en el desempeño del colaborador, no solo hablamos de bienestar económico sino también personal, laboral, etc.

Desde luego, la segunda subcategoría es el control emocional donde cada persona tiene emociones, para Vallejo (2016) cada uno es consciente y se conoce, es por ello por lo que uno debe aprender a controlar las emociones propias aplicando la siguiente frase: piensa y visualiza las consecuencias de tus actos y relájate y conserva la calma. Es por ello, que la tercera subcategoría es el manejo de emociones que para Vallejo (2016) es controlar nuestros estados de ánimo y sentimientos, el autocontrol también es parte importante ya que permite moderar la reacción emocional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de Investigación que se aplicó fue básica, Carrasco (2019) nos dice que la investigación básica no tiene propósitos aplicativos de inmediatez ya que busca desarrollar y ahondar los conocimientos científicos que ya existen sobre la realidad, aplicando teorías científicas para poder analizar y perfeccionar los contenidos que tenemos dentro de la investigación buscando resolver la problemática existente dentro de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo.

Diseño de investigación

La metodología aplicada fue investigación – acción, donde Hernández y Mendoza (2018) lo define como la finalidad de comprender y resolver problemas específicos de la comunidad vinculadas a un ambiente donde propiciamos el cambio social para transformar una realidad donde se tome conciencia y se origine mejoras en beneficio de los trabajadores y la organización logrando un buen clima y equilibrio en la empresa.

En el presente trabajo he identificado que falta desarrollar la gestión del talento humano, donde se desea planear y plantear posibles soluciones a la problemática que existe en la empresa, lo cual me voy a avalar y reforzar con el autor Vallejo (2016) donde afirma que el talento humano es primordial dentro de la organización, reclutar, seleccionar, incorporar y desarrollar las competencias, de un trabajador son base para el desarrollo de sus habilidades, conocimientos y relacionarse con sus demás compañeros. Para ejecutar mi trabajo de investigación voy a necesitar la ayuda de la empresa y así se pueda aplicar en los trabajadores que conforman la organización, y de acuerdo con los resultados podría sacar conclusiones más veraces.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En la metodología cualitativa donde se va a investigar la gestión del talento humano, se va desarrollar mediante categorías, subcategorías y una matriz de categorización, donde la información tiene que relacionarse con el tema

elegido. Las categorías son conjuntos que se refieren a un mismo asunto, temas. Ya que las categorías permiten poder explicar de manera detallada la variable de investigación que se va a estudiar para poder entender el tema y las subcategorías van a permitir conceptualizar y entender cada categoría a detalle.

Tabla 01

Categorías y Subcategorías

Categorías	Subcategorías
	Reclutamiento
Incorporación del personal	Selección Inducción
Compensación al personal	Incentivos Reconocimiento Servicios sociales
Competencias del personal	Conocimientos Desarrollo del personal Habilidades
Retención del personal	Relaciones con los trabajadores Higiene, seguridad Calidad de vida
Salud y control emocional del personal	Salud emocional Control emocional Manejo de emociones

Elaboración propia

3.3 Escenario de estudio

Este trabajo se realizó en las instalaciones de la empresa, ubicada en el distrito de Puente Piedra, es un establecimiento donde se almacenan todos los productos de consumo masivo de las marcas propias que posee la organización como marcas aliadas en el ámbito comercial y luego se realizan las cargas y descargas de la mercadería hacia cada punto de venta, ya que

cuenta con clientes como pequeñas bodegas, tienditas, establecimientos grandes como Tottus, Metro, Plaza Veá, restaurantes, co-distribuidores, tiendas de conveniencia como Tambo, Makro, etc. Logrando llegar a cada punto estratégico de Lima. Asimismo, cuenta con sucursales en Cusco y Arequipa.

3.4 Participantes

Los participantes de acuerdo con Mendoza, Monteverde, Labajos, De la Torre (2019) nos menciona que son aquellos miembros seleccionados por el investigador donde tienen que cumplir un perfil específico y de relevancia, para que se pueda estudiar, escuchar e investigar a cada uno, ver los planes y propuestas que tienen. Se deben establecer espacios de reuniones donde se pueda establecer comunicaciones fluidas y de esta manera se pueda realizar el trabajo de investigación.

Dentro de la investigación son tres personas, el jefe de Recursos Humanos que es el responsable y encargado del área dentro de la organización a nivel tres sedes y las dos señoritas asistentes, una de ellas se encarga del reclutamiento y selección de personal y la otra se encarga de toda la administración de personal donde se va a desarrollar una entrevista personal a cada persona con el fin de recolectar la información que se necesita para poder realizar el trabajo de investigación buscando poder encontrar soluciones al problema de investigación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó como técnica la entrevista semiestructurada y el instrumento será la guía de entrevista. Lo que se quiere conseguir en un estudio cualitativo es información que expliquen situaciones o procesos en complicaciones de personas, sociedades, donde los datos más resaltantes son conceptos, percepciones, pensamientos, prácticas, experiencias, creencias, emociones, interacciones, vivencias y roles manifestados en el habla de los integrantes, ya sea de manera personal, grupal o general.

Las entrevistas semiestructuradas de acuerdo con Hernández - Sampieri (2018) es una guía de preguntas, donde entrevistador tiene la libertad de

incluir preguntas adicionales para requerir conceptos y así obtener una información completa. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Puntualmente, las primeras entrevistas son abiertas, y van formándose conforme avanza el trabajo de campo. Regularmente el propio investigador orienta las entrevistas.

3.6 Procedimiento

En esta investigación se realizó la estrategia de metodología donde se va a ejecutar la recolección de datos. En primer lugar, se planteó la guía de entrevista semiestructurada en donde se analizó y se verificó el sistema de las categorías y subcategorías. En segundo lugar, se solicitó la carta de presentación de la UCV, y se presentó en el establecimiento donde se va a desarrollar la tesis y se solicitó la autorización para realizar las entrevistas. En tercer lugar, una vez que se aprueba la autorización, se seleccionó a los integrantes y se les pidió otorgar su aprobación para poder realizar la entrevista a cada uno de acuerdo con la guía, del mismo modo, se informó que la entrevista previa será grabada y privada. En cuarto lugar, terminada las entrevistas se realizó la interpretación y análisis de los datos obtenidos y se identificó las subcategorías de análisis. En quinto lugar, se identificó las subcategorías a desarrollar. En sexto lugar, se obtuvo los integrantes seleccionados a los que se realizó la guía de entrevista estructurada. En séptimo lugar, se consolidó y codificó los resultados de las entrevistas. En octavo lugar, se procesó el análisis de datos, para la categorización y sistematización de la información recogida. En noveno lugar, se realizó la triangulación de los resultados obtenidos. En décimo lugar, se procedió a realizar la verificación y comparación de los resultados con los datos de los antecedentes. En onceavo lugar, se realizó la conclusión, se planteó las recomendaciones y por último se prescribió una propuesta.

3.7 Rigor científico

En el presente proyecto se aplicó y sustentó el rigor científico garantizando la veracidad de la información. Según Moscoso y Díaz (2018), nos indica que permite valorar el uso cuidadoso y científico de los métodos de investigación

y de las técnicas de análisis para la adquisición de los datos. Los criterios que garantizan la naturaleza de la investigación son; Confidencialidad: Se aseguró a los participantes que los datos obtenidos serán guardados bajo la más estricta reserva. Credibilidad: La información que se ha obtenido del jefe y de las asistentes no ha sido modificada. Auditabilidad: si en un futuro alguna persona realiza una indagación similar a éste en un lugar y situación parecida, encontrará resultados semejantes. Objetivación: la herramienta que se utilizó busca recoger la información actualizada, se documentó, se realizó la entrevista, por lo tanto, se ha aplicado imparcialidad y ausencia de perjuicios individuales.

3.8 Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos Monge (2015) nos dice que para desarrollar las manifestaciones verbales se debe codificar, y así realizar el proceso de análisis de datos, al definir el código debe ser simple, sencilla, corta; que ayude al investigador a analizar la información obtenida en las entrevistas y estén sustentadas con el soporte teórico. Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos aduce que la información adquirida de las entrevistas son datos no estructurados, donde el investigador organiza y analiza con referente al caso, de acuerdo, a las categorías propuestas en el tema de investigación. Por último, se aplicó el rigor científico bajo los principios de credibilidad, transferencia, dependencia y conformabilidad.

3.9 Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación está definido por: Aprobación del permiso de la empresa y de la gerencia que va a participar, con la finalidad que conozcan la metodología a emplearse. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), por cuestiones de ética es necesario aplicar el principio de confidencialidad. Los gerentes fueron informados de los procesos que se va a realizar, con el objetivo de analizar el desarrollo de la GTH en las empresas comercializadoras de consumo masivo. Toda información recopilada fue reservada, presentada de manera general y compartida con ellos. Respecto a la veracidad de los informes, el resultado de las entrevistas y opiniones efectuadas. Se reserva la identidad de la empresa y de los entrevistados, así

como los derechos de autoría mediante las citas y referencia. El desarrollo de la tesis se basa en la guía de elaboración del trabajo de investigación de la UCV, el software turnitin, el programa APA.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación los resultados se han alcanzado con las técnicas de recolección de datos como la observación, entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema y análisis documental, cada técnica se aplicó con su instrumento, y los instrumentos está en función de lograr los objetivos planteados. A continuación, se muestra los diversos resultados, la cual se llegó a través de las triangulaciones.

El Jefe de Recursos Humanos. Es el encargado del área de RR. HH, donde tiene a su cargo a dos asistentes, una de RR. HH y la otra de reclutamiento y selección, los cuales tiene como función gestionar, implementar y desarrollar el área dentro de la organización, es una persona que se formó en la empresa como asistente y luego ascendiendo a jefatura, pero hay un problema que se ha generado desde que se creó el área, y es que no se ha dado la debida capacitación que se debe.

Adicional a ello, el jefe aplica los conocimientos que tiene, pero también tiene puntos por mejorar ya que cuando asumió el cargo fue un reto del cual no tenía experiencia en gestión de RR.HH pero si en la administración de RR.HH, recalquemos que esta área implica desde reclutar un personal hasta monitorear su permanencia, es todo un lineamiento ya que no solo es tener el personal sino también desarrollar sus competencias, habilidades, velar por el clima laboral, mantener el trabajo en equipo y el liderazgo, ya que si no hay estos puntos importantes en la empresa todo se vuelve rutinario y en cualquier momento surgen los problemas como renuncias masivas, deshonestidades, ventas ficticias, etc.

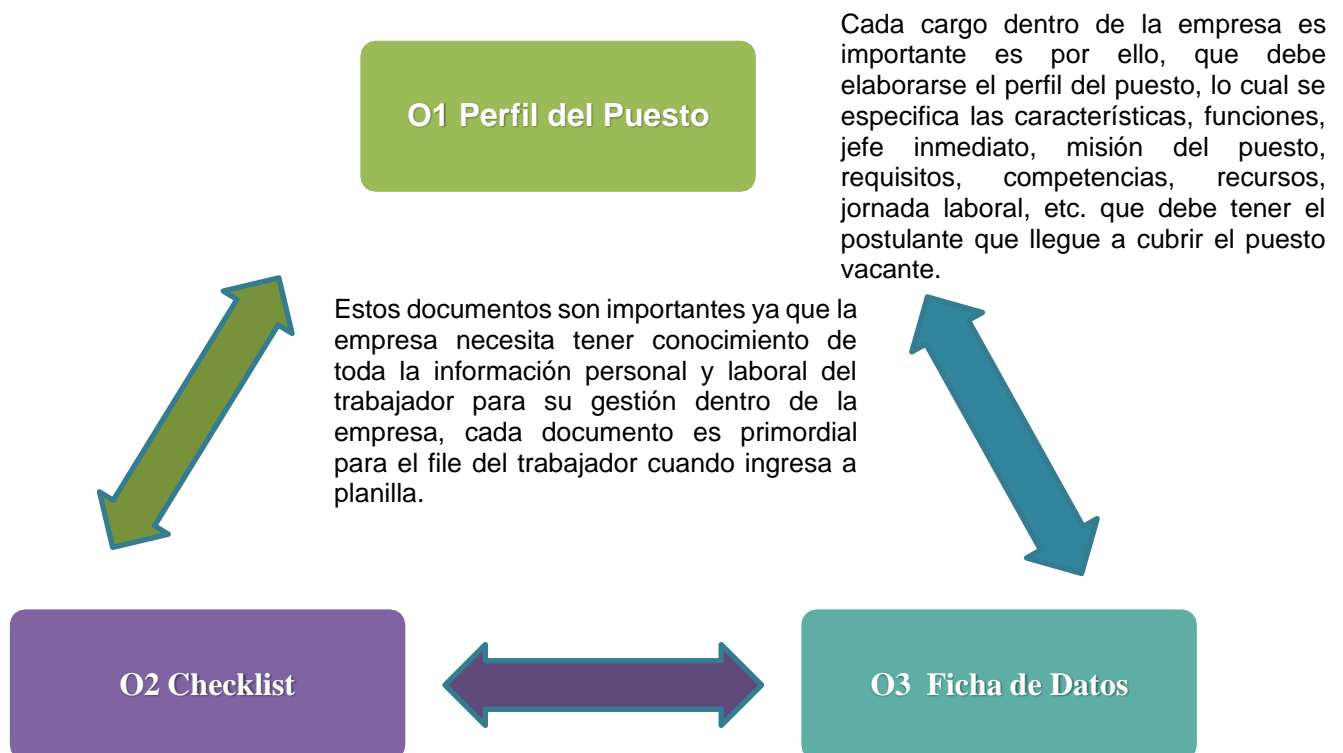
De acuerdo con mi perspectiva y opinión primeramente para poder tener una buena base en RR. HH se debe realizar una capacitación de parte de un experto que pueda direccionar tanto al jefe de área como a sus asistentes y de esta manera poder implementar mejoras en beneficio de todos los trabajadores de la empresa, logrando que también se ordenen y se mejoren las gestiones, una compañía sin motivación y trabajo en equipo no funciona porque son pilares para que un trabajador te rinda lo que deseas, tenga las competencias que se necesita y las habilidades para desarrollar sus funciones, implementar nuevas estrategias que ayuden a encaminar al

personal hacia la meta y objetivos que tiene la organización direccionados hacia su misión y visión.

Basado en la triangulación de la observación de la unidad de estudio, se ha podido identificar las falencias dentro del área de RR. HH, lo cual va a servir para desarrollar el trabajo de investigación en función a ello y buscar mejoras en beneficio del área y la empresa.

Figura 2

Triangulación del análisis documental



El checklist es un documento donde se pide al postulante todos los requisitos que se necesita para ingresar a la planilla de la empresa, como cv impreso y documentado, certificado negativo de antecedentes policiales y penales, declaración jurada simple de domicilio, copia de DNI, copia de recibo de luz o agua, foto tamaño carnet, etc., estos documentos son importantes para armar el file del trabajador con toda su documentación, incluido el contrato y demás documentos que firma en su ingreso.

La ficha de datos del personal es un documento primordial para la empresa ya que el trabajador llena toda su información personal y laboral, y esto sirve como declaración jurada ante cualquier eventualidad con el trabajador, dicha ficha contiene sedes, datos personales, domicilio, datos laborales, estudios, experiencia laboral, datos familiares, etc.

Basados en la triangulación del análisis documental, se puede observar que es importante implementar documentación básica para la contratación de un personal y sobre todo tener su data completa ante cualquier problema o conflicto que pueda darse durante el vínculo laboral con el trabajador, también ante cualquier emergencia que pueda pasar dentro de la compañía. (Figura 2).

Figura 3

Triangulación de las entrevistas semi estructurada

En la compañía debemos de identificar el talento del personal para poder ubicar a la persona idónea en el puesto que corresponde y dejar de tener personas donde no corresponde, es por ellos importante evaluar las competencias del personal, buscar el apoyo que se necesita de nuestros jefes de altos mandos para desarrollar e implementar el área de la mejor manera, en beneficio de cada trabajador y d la empresa ya que esto incrementa la productividad del colaborador.

E2: Asistente de RR. HH

Se concluye que para mejorar e implementar el área es importante el apoyo de los altos mandos, asesoría de expertos ya con experiencia, pero también desarrollar un buen sistema de comunicación va a permitir que el colaborador incremente su productividad y esto genera crecimiento para la operación de la compañía, claro siempre capacitando y yendo de la mano con los trabajadores ya que son ellos el principal activo que tiene la empresa.

E1: Jefe de RR. HH

Dentro de las organizaciones hay diferentes problemáticas que se deben resolver, lo que se ha podido identificar dentro de la empresa es mayormente la falta de comunicación entre las demás áreas que conforman la empresa, es por ello por lo que buscamos mejorar esos puntos débiles que tenemos para lograr los objetivos y metas planteados en lo laboral y profesional, cada trabajador es importante para la compañía y es primordial hacerle sentir parte de ello y que debe crecer y desarrollarse.

E3: Asistente de reclutamiento y selección

En la empresa falta mucho reforzar asesorar e implementar el área de RR. HH es por ello, que es importante que los altos mandos apoyen y se desarrolle el área, ya que para una organización su principal activo es su talento humano, sin ello, la compañía no produce, ni genera ganancias y crecimiento económico, por lo tanto, debemos valorar mucho a nuestro personal para que siga laborando o nosotros con principios y valores que cada persona tiene.

Basados en la triangulación de las entrevistas semi estructurada, existe la problemática de la falta de comunicación y la falta de apoyo de parte de los altos mandos, se podría decir que hay muchas restricciones, la gestión del talento también está muy débil, lo cual se debe reforzar e implementar mejoras que permitan realizar procesos que ayuden al área a desarrollar la gestión en beneficio de la empresa y los trabajadores. (Figura 3).

Figura 4

Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas

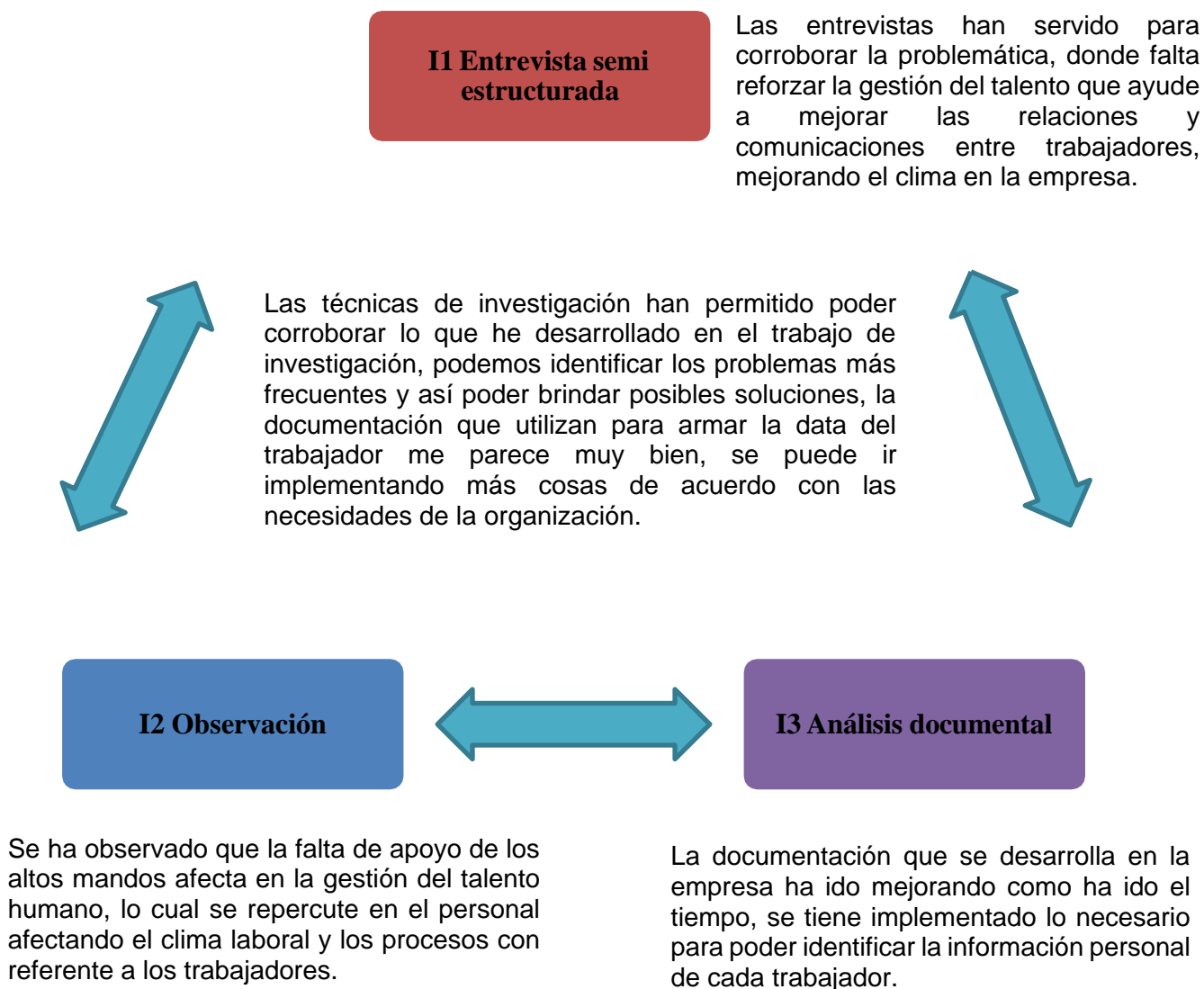
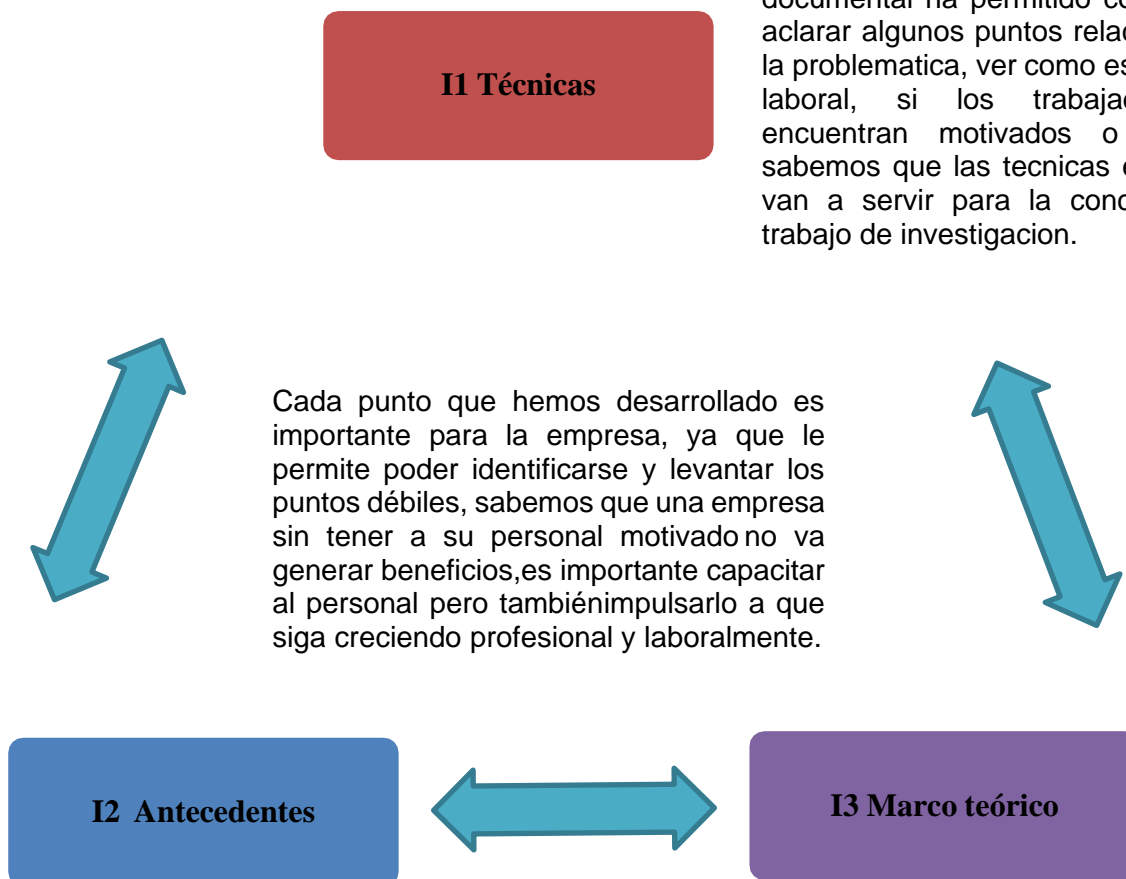


Figura 5

Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados

Las técnicas utilizadas como la entrevista, la observación y el análisis documental ha permitido corroborar y aclarar algunos puntos relacionados a la problemática, ver como está el clima laboral, si los trabajadores se encuentran motivados o no, etc, sabemos que las técnicas empleadas van a servir para la conclusión del trabajo de investigación.



De acuerdo con Flores (2019) nos menciona que las que recogen mayor significatividad son la organización y la entrada de personas, y es culminante el apropiado reclutamiento y selección de personal, ésta es el cimiento de ellas y de eso dependerá su futuro. Asimismo, Castro, Luna y Erazo (2019) concluyeron que la GTH representa una alternativa para el desarrollo, que posibilita no solo el mejoramiento de la gestión organizacional generando un ambiente laboral adecuado, reducción de rotación dentro de las áreas de trabajo, sino también permite la optimización de los recursos mediante la eficiencia y eficacia del capital humano, aumentando la productividad.

De acuerdo a Chiavenato (2017) debe ser prioridad para una empresa la GTH que permita a los trabajadores aumentar su eficiencia y eficacia para un buen desenvolvimiento y cumplimiento de sus funciones. Para Mambo (2017) elaborar políticas para el control de los trabajadores es importante desde un proceso de reclutamiento hasta su evaluación y seguimiento, donde se respete los valores y buen trato a los trabajadores.

En el desarrollo de la presente investigación se hizo la comparación de los resultados que se obtuvieron, cada uno de ellos fueron contrastados con la documentación dentro de la tesis, realidad problemática, trabajos previos, artículos de investigación, marco teórico, todo esto, se relaciona con cada uno de los objetivos identificados en la investigación. Por tal motivo el objetivo principal de la tesis es proponer un programa de mejora de la gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021, para ello, se utilizó tres técnicas para la recolección de datos; la guía de entrevista semiestructurada, Guía de observación y ficha de análisis documental. Asimismo, el tipo de investigación es básica y el diseño es investigación – acción.

Analizando los resultados de la investigación, al observar la unidad de estudio se pudo identificar desde el área de RR. HH las falencias que tienen y lo que les falta por implementar, han ido mejorando con el tiempo, pero aún falta resolver muchas cosas, dentro de ello está la gestión del personal, donde falta aún desarrollar programas y charlas que ayuden a los trabajadores en su ámbito personal y laboral, falta desarrollar mejor el trabajo en equipo y el liderazgo, de esta manera no entren en renuncias masivas, deshonestidades, incomodidad en cada empleado, etc.

El análisis documental permite a la empresa tener información más detallada del personal, lo cual, revisando los formatos que aplican a los trabajadores cuando ingresan a laborar contiene lo necesario y básico que se necesita saber de cada colaborador, en tema de documentación solo hay algo muy importante que aún no se ha implementado y es los exámenes ocupacionales, estos son de vital importancia, ya que permite saber en qué estado de salud se encuentra tu colaborador y sobre todo ahora que estamos en tiempos de pandemia, donde la salud se ha visto vulnerada.

En las entrevistas pudimos aplicar con el jefe de RR. HH y las dos asistentes que conforman el área, cada uno con su perspectiva diferente pero siempre con la misma preocupación de mejorar el área en beneficio de los trabajadores y la empresa, donde cada uno a su estilo nos menciona cuán importante es el apoyo de los altos rangos para el área, y sobre todo la comunicación efectiva que se debe dar en la empresa, permitiendo una mejor coordinación y ejecución de procesos y funciones, en muchas ocasiones se ha trasladado mal la comunicación, lo cual ha

tenido consecuencias dentro de los procesos.

Dentro de la gestión del talento, es importante realizar bien el proceso de incorporación al personal dentro de la empresa, ya que esto le va a facilitar poder desarrollar sus funciones de manera óptima, compensarlo por los logros o avances que tenga es parte de motivarlo y así también desarrolla sus competencias, el trabajador decide quedarse y evitamos los altos índices de rotación, brindando también seguridad, estabilidad y calidad de vida.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Proponer un programa de mejora va a ayudar al área de RR. HH a poder ordenarse tanto en su documentación como en su gestión en beneficio de los colaboradores ya que se van a sentir más motivados e importantes dentro del proceso de la compañía, donde cada trabajador pueda demostrar sus habilidades y competencias para desarrollar sus funciones dentro de su cargo.

Segunda:

Incorporar a un personal nuevo a sus labores, es clave para que pueda desarrollar sus funciones, darle a conocer desde la historia de la empresa hasta donde tiene que desarrollar sus funciones para que vaya enfocado en los objetivos y metas que tiene la organización.

Tercera:

Compensar a un personal no necesariamente puede ser monetariamente, hay diferentes tipos y maneras de compensar al trabajador, ya sea brindando día libre, algún almuerzo, etc. Lo importante es demostrar al trabajador que es una parte fundamental dentro de la compañía.

Cuarta:

Las competencias son clave para desarrollar un talento dentro de la empresa, es necesario reforzar y ayudar al trabajador para que demuestre y aplique sus competencias que posee para que de esta manera realice de manera óptima sus funciones.

Quinta:

Retener a un personal no es nada fácil, pero aplicando estrategias se puede lograr, cada persona dentro de la organización tiene un lugar o espacio ganado que cuando este se ve vulnerado, esto perjudica a la empresa ya que cuando se tiene buenos talentos es mejor retenerlos. La salud y control emocional se debe aplicar en la empresa, ya que esto se ha visto afectado en esta pandemia.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al jefe de RR. HH que aplique el programa de mejora para la gestión del talento, donde vamos a motivar al personal, a enseñarles cómo se lidera un equipo de trabajo, como desarrollar sus funciones de la mejor manera, como sentirse valorados y que su trabajo es importante por más pequeño que sea.

Segunda:

Para incorporar al personal nuevo también recomiendo pueda brindar pequeños presentes con logos personalizados de la empresa para que así se sienta identificado con la organización.

Tercera:

El desarrollo de las competencias se debe reforzar y ayudar al colaborador a través de charlas, cursos, que ayuden al trabajador sentirse seguro de lo que hace y a demostrar su capacidad y habilidades.

Cuarta:

La compensación para un trabajador es importante, por ello yo recomiendo se aplique un día libre, un almuerzo, un bono, incentivos, algún viaje, etc., cosas que necesariamente no cuestan mucho pero que significan bastante para un colaborador.

Quinta:

Para retener al personal se debe utilizar estrategias como aumentos de sueldo, beneficios para el trabajador y su familia, oportunidad de crecimiento laboral y profesional, etc. Que ayuden al trabajador a decidir quedarse.

VII. Referencias

- Almadana S. (2016). Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Compensación Total. <https://bit.ly/2Tn20lw>
- Alonso, L., García, A., López, P., Amador, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. Revista Horizonte sanitario. Vol. 17, no. 2, Nro. 151 <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
- Álvarez L., Estrella B., Rosas S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano
- Alvarado, M., Barba, M. (2016). Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. EEUU: Palibrio.
- Barrios, K., Olivero, E., y Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas.
- Batista, N., Estupiñán, J. (2018). Gestión empresarial y posmodernidad. Bélgica: Pons Publishing House.
- Borrero, R (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Vol. IV, núm. 7, enero-junio, pp. 293-307
- Caicedo, V., Acosta A. (2012). La Gestión del Talento Humano y el Ser Humano como Sujeto de Desarrollo <https://bit.ly/3wQFDbP>
- Checa, E. (2018). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Málaga: IC Editorial.

- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano (5° ed.). España: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3° ed.). México: McGraw-Hill.
- Capcha, J. R. y Campomanes, J. B. (2014). Motivación y desempeño laboral según los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho.
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica.
- Castro K., Delgado J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020
<https://bit.ly/3z30Gcl>
- Cejas, Liccioni, Urrego y Rojas (2020) Human talent the key to recognition pedagogy. Revista científica electrónica de ciencias humanas.
- Cuesta, A. (2015) La gestión del talento humano y del conocimiento
- Deloitte (2015). Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Recuperado de:
<https://bit.ly/3wLIC5q>
- Estela D. (2015). Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados TOTTUS S.A. de la provincia de Pacasmayo. <https://bit.ly/36FLbvp>
- Ferreiro F., Del Campo., Camino M. (2018). Training and talent management of the most valued human resources companies in Spain
- Franco K. (2020). Propuesta de mejora de la gestión del talento humano basado en el proceso de selección del personal en un Hospital del MINSA en el departamento de Arequipa
<https://bit.ly/3hL59uX>
- Garcia T. (2016). Enfoques de la Gestión del Talento Humano
<https://bit.ly/3hN4Lwc>

Garrido G., Silveira R., Silveira m. (2018). people analytics: a strategic approach for the human capital management/people analytics: uma abordagem estrategica para a gestao do capital humano/people analytics: un abordaje estrategico para la gestion del capital humano

González, M y Molina, A (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. Revista MediSur, 14(2), 97-100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2016000200002&lng=es&tlng=pt

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.

Izquierdo, M & Puente, S. (2017). Una evaluación de la efectividad de las bonificaciones al mantenimiento del empleo de los mayores de 60 años. Madrid. Obtenido de: <https://bit.ly/3hJF0g0>

Las diez tendencias en gestión de talento para 2020. <https://bit.ly/3BcEwqy>

Línea de Tiempo sobre la evolución de la Gestión del Talento Humano. <https://bit.ly/3wKtHsf>

Latorre (2015). Universidad Marcelino Champagnat. <https://bit.ly/3zMCxaM>

ManpowerGroup (2018). Estudio sobre escasez de talento

Mamani, O. (2016). Competencias laborales e inserción laboral de los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua 2012 al 2015. Universidad Nacional de Moquegua, Perú. <https://bit.ly/3wJdjbr>

Maldonado B., Rodríguez M., Guananga L. (2018). A New Approach To The

- Management Of Human Talent In The University Scope Hacia Un Nuevo Enfoque Para La Gestion Del Talento Humano En El Ambito Universitario
Martínez J., Asmat N., Alberca N., Medina J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral
<https://bit.ly/3wN9qly>
- Martinez O., Fernandez T. (2019). Procedure for managing the process of recruitment and selection of personnel based on local development; Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local
- Miranda D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa
<https://bit.ly/3ku5mEO>
- Molina G. (2020). Gestión del Talento Humano y la Motivación en los Colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA, Huaraz
<https://bit.ly/3esPzIQ>
- Morales H. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la institución educativa Pamer República de Chile, Jesús María, 2020.
<https://bit.ly/3reQ2NB>
- Morisaki J., Chavarry P., Morisaki F. (2020). Strategy For Human Talent And Job Skills In An Agro - Industrial Company
- Nolberto M. (2017). Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral De La Municipalidad Distrital De Pichanaqui
<https://bit.ly/2TiafFH>
- Pardo L. (2013). Gestión del Talento Humano. <https://bit.ly/2UoTgSt>

- Panduro J. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda. Tarapoto
<https://bit.ly/3z7gxaf>
- Prieto P. (2013). Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal. <https://bit.ly/3kuVBpl>
- Ramírez, R. I., H.C. Chacón, y O. N. El Kadi, Gestión estratégica del talento humano en las PYMES, 1ra ed., 001-120, Editorial Corporación CIMTED Medellín, Colombia, (2018c)
- Ramirez R., Espindola C., Ruiz., Hugueth A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico
- Ramirez R., Villalobos J., Herrera B. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. <https://bit.ly/3ksApAF>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, (82), 179-200.
<https://bit.ly/2TIBvNO>
- Rojas M., Gomez S., Nuñez J., Torres M. (2018). Reflections of the state of the art of human talent ; Reflexiones del estado del arte del talento humano
- Ruiz I., Ruiz A., Martínez P. (2017). Gestión de Talento Humano en la Selección del personal administrativo.
<https://bit.ly/2VXiNmt>
- Salazar J. (2020). Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban
<https://bit.ly/3ku5pA8>
- Seminario W. (2020). Percepciones de los docentes sobre las estrategias de gestión del capital humano de una organización educativa privada del distrito

de Chorrillos.

<https://bit.ly/36EYQ5O>

Yaipén J. (2020). Gestión del Talento Humano para Optimizar el Desempeño Laboral en el Hotel Valle del Sol Hand de la Ciudad de Chiclayo – Región Lambayeque, 2019

<https://bit.ly/3zb7yEW>

Vallejo L. (2016). Gestión del talento humano. Instituto de investigaciones. La caracola editores

Vallejo V., Portalanza A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del Ecuador

Vásquez, Nieto, Sánchez y Cepeda (2021) . Methodological proposal for knowledge network exploration in a graph database of CENACE's Knowledge Management System

Anexo 1

Matriz de Categorización

Título: Gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021

Autor: Jovita Salas Rimarachín

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Como es la Gestión del talento humano en las Empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Proponer un programa de mejora de la gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021	Incorporación del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamiento ▪ Selección ▪ Inducción 		
¿Como es la incorporación del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Analizar la incorporación del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021	Compensación al personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivos ▪ Reconocimiento ▪ Servicios sociales 	Entrevista	Guía de Entrevista
¿Como es la compensación al personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Analizar la compensación al personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021	Competencias del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos ▪ Desarrollo del personal ▪ Habilidades 	Observación	Guía de Observación
¿Como son las competencias del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Determinar las competencias del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021	Retención del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones con los trabajadores ▪ Higiene, seguridad ▪ Calidad de vida 	Análisis Documental	Ficha de Análisis Documental
¿Como es la retención del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Determinar la retención del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021	Salud y control emocional del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salud emocional ▪ Control emocional ▪ Manejo de emociones 		
¿Como es la salud y control emocional del personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021?	Determinar la salud y control emocional de personal en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021				

Fuente: Vallejo (2016)

Anexo 2

Preguntas para la entrevista semi estructurada

- 1) ¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 2) ¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 3) ¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - a) ¿Cómo se realiza el reclutamiento de personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - b) ¿Cómo se ejecuta la selección de personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - c) ¿Cómo se efectúa la inducción de personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 4) ¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - a) ¿De qué manera se otorga los incentivos al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - b) ¿De qué manera se concede reconocimientos al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - c) ¿De qué manera se brinda servicios sociales al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 5) ¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - a) ¿Cómo desarrolla los conocimientos del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - b) ¿Cómo se fomenta el desarrollo del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - c) ¿Cómo evoluciona el crecimiento laboral del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 6) ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?

- a) ¿Cómo se desarrolla las relaciones con los trabajadores en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - b) ¿Cómo se aplica la higiene, seguridad en el personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - c) ¿Cómo se brinda calidad de vida al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- 7) ¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
- a) ¿Cómo se brinda salud emocional al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - b) ¿Cómo se fomenta el control emocional del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?
 - c) ¿Cómo se orienta el manejo de emociones al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?

Anexo 3:

Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1: Jefe de RR. HH
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Los problemas que he podido identificar son los canales de comunicación, si no hay una buena comunicación entre los trabajadores se vuelve más engorroso o complicado poder coordinar, es más recomendable utilizar los canales de comunicación verticales ya que son óptimos y rápidos, en cambio, los horizontales suelen tomar más tiempo y se quedan estancados, otro problema también es la burocracia dentro de la empresa, donde hay una barrera entre trabajador y jefe, ya que para pedir permiso o una donación o x motivos suelen tomar mucho tiempo para una respuesta.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las mejoras que yo propondría es la comunicación vertical, permite al trabajador pueda comunicarse con confianza y de manera efectiva y tener la certeza que será escuchado, poner en la empresa políticas de comunicación vertical para que las coordinaciones sean más efectivas y sencillas, esto evitaría futuros problemas o retrasos de procesos.
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Se realiza en primer lugar el requerimiento, cada área o jefatura envía por correo al área de RR. HH, luego se verifica si, realmente este personal que están solicitando se encuentre dentro de su organigrama o estructura de área, después se pone los anuncios laborales en las plataformas de trabajo, luego se hace los filtros de cv's, se descarta de acuerdo al perfil del puesto, se llama a entrevistas a los finalistas, donde se llega a elegir al que cumple los requisitos.
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Los trabajadores para sentirse motivados necesitan de incentivos sean remunerativos o no, en la empresa se compensa al trabajador a través de bonos, días de descanso. Adicional a ello, si es importante poder brindarles salarios emocionales, en la actualidad no lo hacemos, pero si lo queremos proponer a la gerencia para que se pueda aplicar, ya que considero que son muy importantes estos salarios emocionales más que los económicos, porque un trabajador motivado te rinde mucho mas que uno que no lo está.
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadas de productos de	Las evaluaciones de competencias se hacen desde que ingresa el personal, se evalúa de acuerdo con el perfil, si bien es cierto no tenemos indicadores de medición, pero si estamos monitoreando el comportamiento del personal para identificar sus cualidades, virtudes, destrezas, habilidades que lo hacen sobresalir entre todos sus compañeros. Hay oportunidades de desarrollo y capacitación también para cada uno dependiendo de la necesidad que se presente dentro del área. Se brinda también líneas de carrera tanto vertical como horizontal, lo cual brinda oportunidades de crecimiento para el personal y actualización de estudios.

	consumo masivo?	
6	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Brindamos un programa donde trabajamos con escalas salariales donde constantemente estamos actualizándonos sobre la remuneración actual en el mercado, lo cual nos permite tener cargos y remuneraciones equitativas para todos, se aplican aumentos de sueldo, incrementos de beneficios o bonos, también se debe capacitar y actualizar al personal para que se sienta identificado con la empresa. Debemos aplicar salarios emocionales que permitan al trabajador sentirse importante dentro de la empresa, esto va a permitir calidad de vida para todos.
7	¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	La salud emocional es importante hoy en día sobre todo ahora que nos encontramos en pandemia, ya que no podemos salir como se hacía regularmente antes, buscamos como empresa implementar asesoría psicológica para los trabajadores, buscamos la comodidad. Con referente a salud la empresa brinda los implementos de seguridad a su personal, el control emocional es un tema que queremos implementar a través de programas y charlas que beneficien al personal.

N°	Preguntas	Entrevistado 2: Asistente de RR. HH
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	El problema que se ha detectado es la falta de apoyo de parte de gerencia con referente al área para que se pueda desarrollar los indicadores y la gestión dentro de la empresa y así lograr identificar el talento del personal que hay dentro de la organización.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las mejoras podrían empezar con una capacitación de un experto en Recursos Humanos que pueda orientar al área y así se pueda iniciar con la ejecución de la gestión de desarrollo humano.

3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Para la incorporación del personal primero se publica los anuncios, luego se filtra los cv's, se llama a entrevistas a los postulantes seleccionados, luego los postulantes finalistas pasan una segunda entrevista ya con el jefe inmediato, llegando a escoger a un solo postulante que llega a cubrir el puesto, el seleccionado recopila toda su información de documentación que pide la empresa para su ingreso a planilla y se realiza la inducción sobre la historia, misión y visión de la empresa, los objetivos y las funciones que va desarrollar dentro de su cargo.
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las compensaciones se dan de diferentes maneras como bonos, incentivos a través de tarjetas, movilidad, almuerzos. No se dan servicios sociales adicionales a lo que exige la ley en base a los trabajadores. Se brinda facilidades de préstamos, adelantos cuando el trabajador necesita dinero ante cualquier emergencia.
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Actualmente no se evalúa las competencias ya que aún no hay indicadores de medición. Pero si se apoya el desarrollo del personal en algunos casos donde se capacita a los trabajadores, fortaleciendo sus conocimientos, se da el crecimiento laboral a través de ascensos a nuevos cargos o se dan oportunidades de desarrollo y crecimiento en otras ciudades que son sedes de la empresa.
6	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Usualmente se utiliza aumentos de sueldo, y bonos adicionales en su remuneración. El desarrollo de las relaciones entre trabajadores es buena, en si hay grupos que han logrado entablar una amistad y otros son relaciones de compañeros de trabajo, se aplica mucho la empatía. Con referente a higiene y seguridad si se da en la empresa ya que brindan implementos de seguridad como EPP's y limpieza en su lugar donde desarrollan sus funciones. Si se brinda calidad de vida ya que la empresa brinda apoyo al trabajador ante cualquier eventualidad.
7	¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Actualmente con referente a la salud si se brinda capacitación e implementos de bioseguridad por la pandemia en la que estamos, pero con referente a control emocional no se ha brindado ningún tipo programas, cursos para poder tener control de las emociones.

N°	Preguntas	Entrevistado 3: Asistente de Reclutamiento y Selección
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	El problema que se ha podido detectar desde mi perspectiva es que falta mucho reforzar e implementar el área de Recursos Humanos, sobre todo concientizar y demostrar a los altos mandos que el área es muy importante dentro de la organización ya que muchas veces hemos sentido falta de apoyo y consideración al momento de querer desarrollar algo en beneficio de los trabajadores. También falta la asesoría de una persona experta y con experiencia en este tipo de gestiones, ya que el área en sí se creó en julio del 2018.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las mejoras que yo podría proponer es primeramente buscar ayuda de un profesional experto que nos ayude a implementar el área de RR. HH, luego sería empezar por las cosas más urgentes por resolver, ya que siempre hay problemas en una organización con los trabajadores, ya sea mucha rotación de personal, un mal clima laboral, etc. Después de hecho sería brindar cursos o programas que permitan relacionarnos entre áreas ya que muchas áreas no se conocen entre ellos.
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las estrategias que usualmente se usan son primero publicar los anuncios de vacantes disponibles en las diferentes plataformas de trabajo que hay en el Perú, también se utiliza la página oficial de la empresa, luego una vez recepcionados los CV's se filtran para los descartes y así quedan los preseleccionados para una entrevista, luego los postulantes ya finalistas pasan a una entrevista con el jefe inmediato del área que solicita el personal, donde se hace un consenso entre el jefe de área y RR.HH para llegar a la conclusión de que postulante está apto para el puesto.
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las compensaciones se dan de diferentes maneras como bonos de productividad, vales de consumo, almuerzos, en la fuerza de ventas se han ganado hasta viajes todo pagado. Se reconoce el trabajo del personal muchas veces felicitándolo verbalmente o por correo corporativo, pero algo económico no. No se brindan sociales a parte de los que nos exige la ley.
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	Las competencias no se evalúan ya que no hay manera de medir debido a que no hay indicadores de gestión. Para el desarrollo de los conocimientos del personal se brinda capacitaciones en diferentes cursos dependiendo el cargo y jerarquía de cada uno. El crecimiento laboral si se brinda a través de ascensos de remuneración o jerarquía, también hay oportunidades de crecimiento en las sedes que tenemos en provincia.

6	<p>¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?</p>	<p>Las estrategias que usualmente utilizamos son bonos por desempeño, incentivos mediante tarjetas de consumo, viajes por llegar a los objetivos. También se ofrece aumentos sustanciales de remuneración o ascensos de puesto ya sea en sedes o en la central de la empresa.</p>
7	<p>¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?</p>	<p>Con referente a salud brindamos seguridad con los implementos como mascarillas, alcohol, etc. Pero para el control emocional aún no hemos desarrollado este tema tan importante dentro de la organización, pero si lo tenemos como proyección para más adelante, ya que tenemos claro que un trabajador que esta emocionalmente bien puede llegar a desarrollar mucho mejor sus competencias y habilidades que favorecerían en gran manera a la empresa.</p>

Anexo 4:

Matriz de codificación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1: Jefe de RR. HH	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Los problemas que he podido identificar son los canales de comunicación, si no hay una buena comunicación entre los trabajadores se vuelve más engorroso o complicado poder coordinar, es más recomendable utilizar los canales de comunicación verticales ya que son óptimos y rápidos, en cambio, los horizontales suelen tomar más tiempo y se quedan estancados, otro problema también es la burocracia dentro de la empresa por jerarquías, donde hay una barrera entre trabajador y jefe, ya que para pedir permiso o una donación o x motivos suelen tomar mucho tiempo para una respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Burocracia • Jerarquía
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las mejoras que yo propondría es la comunicación vertical, permite al trabajador pueda comunicarse con confianza y de manera efectiva y tener la certeza que será escuchado, poner en la empresa políticas de comunicación vertical para que las coordinaciones sean más efectivas y sencillas, esto evitaría futuros problemas o retrasos de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación vertical. • Comunicación efectiva • políticas de comunicación
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Se realiza en primer lugar el requerimiento, cada área o jefatura envía por correo al área de RR. HH, luego se verifica si, realmente este personal que están solicitando se encuentre dentro de su organigrama o estructura de área, después se pone los anuncios laborales en las plataformas de trabajo, luego se hace los filtros de cv's, se descarta de acuerdo con el perfil del puesto, se llama a entrevistas a los finalistas, donde se llega a elegir al que cumple los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento • Anuncios laborales • Filtros de cv's • Entrevistas a los finalistas • Cumple los requisitos
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Los trabajadores para sentirse motivados necesitan de incentivos sean remunerativos o no, en la empresa se compensa al trabajador a través de bonos, días de descanso. Adicional a ello, si es importante poder brindarles salarios emocionales, en la actualidad no lo hacemos, pero si lo queremos proponer a la gerencia para que se pueda aplicar, ya que considero que son muy importantes estos salarios emocionales más que los económicos, porque un trabajador motivado te rinde mucho más que uno que no lo está.	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos • Bonos • Días de descanso • Salarios emocionales
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las evaluaciones de competencias se hacen desde que ingresa el personal, se evalúa de acuerdo con el perfil, si bien es cierto no tenemos indicadores de medición, pero si estamos monitoreando el comportamiento del personal para identificar sus cualidades, virtudes, destrezas, habilidades que lo hacen sobresalir entre todos sus compañeros. Hay	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones • Se evalúa de acuerdo con el perfil • No tenemos indicadores de medición • Monitoreando el comportamiento del personal • Líneas de carrera

		oportunidades de desarrollo y capacitación también para cada uno dependiendo de la necesidad que se presente dentro del área. Se brinda también líneas de carrera tanto vertical como horizontal, lo cual brinda oportunidades de crecimiento para el personal y actualización de estudios.	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de crecimiento
6	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Brindamos un programa donde trabajamos con escalas salariales donde constantemente estamos actualizándonos sobre la remuneración actual en el mercado, lo cual nos permite tener cargos y remuneraciones equitativas para todos, se aplican aumentos de sueldo, incrementos de beneficios o bonos, también se debe capacitar y actualizar al personal para que se sienta identificado con la empresa. Debemos aplicar salarios emocionales que permitan al trabajador sentirse importante dentro de la empresa, esto va a permitir calidad de vida para todos.	<ul style="list-style-type: none"> Escalas salariales Aumentos de sueldo Incrementos de beneficios o bonos
7	¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	La salud emocional es importante hoy en día sobre todo ahora que nos encontramos en pandemia, ya que no podemos salir como se hacía regularmente antes, buscamos como empresa implementar asesoría psicológica para los trabajadores, buscamos la comodidad. Con referente a salud la empresa brinda los implementos de seguridad a su personal, el control emocional es un tema que queremos implementar a través de programas y charlas que beneficien al personal.	<ul style="list-style-type: none"> Implementos de seguridad a su personal Seguimiento del profesional como el psicólogo

N°	Preguntas	Entrevistado 2: Asistente de RR.HH	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	El problema que se ha detectado es la falta de apoyo de parte de gerencia con referente al área para que se pueda desarrollar los indicadores y la gestión dentro de la empresa y así lograr identificar el talento del personal que hay dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de apoyo de gerencia Identificar el talento del personal que hay dentro de la organización.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las mejoras podrían empezar con una capacitación de un experto en Recursos Humanos que pueda orientar al área y así se pueda iniciar con la ejecución de la gestión de desarrollo humano.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación de un experto en RR.HH. Ejecución de la gestión humana.
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Para la incorporación del personal primero se realiza la publicación de los anuncios, luego se filtra los cv's, se llama a entrevistas a los postulantes seleccionados, luego los postulantes finalistas pasan una segunda entrevista ya con el jefe inmediato, llegando a escoger a un solo postulante que llega a cubrir el puesto, el seleccionado recopila toda su información de documentación que pide la empresa para su ingreso a planilla y se realiza la inducción de la empresa como la historia, misión y visión, objetivos y las funciones que va desarrollar dentro de su cargo.	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de los anuncios. Entrevistas a los postulantes seleccionados. Escoger un solopostulante que llega a cubrir el puesto. Inducción de la empresa.

4	<p>¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?</p>	<p>Las compensaciones se dan de diferentes maneras como bonos, incentivos a través de tarjetas, movilidad, almuerzos. No se dan servicios sociales adicionales a lo que exige la ley en base a los trabajadores. Se brinda facilidades de préstamos, adelantos cuando el trabajador necesita dinero ante cualquier emergencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos • Incentivos a través de tarjetas, movilidad, almuerzos. • Facilidades de préstamos • Adelantos cuando el trabajador necesita dinero ante cualquier emergencia.
5	<p>¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?</p>	<p>Actualmente no se evalúa las competencias ya que aún no hay indicadores de medición. Pero si se apoya el desarrollo del personal en algunos casos donde se capacita a los trabajadores, fortaleciendo sus conocimientos, se da el crecimiento laboral a través de ascensos a nuevos cargos o se dan oportunidades de desarrollo y crecimiento en otras ciudades que son sedes de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del personal a través de capacitaciones. • Crecimiento laboral • Crecimiento en otras ciudades que son sedes de la empresa.
6	<p>¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?</p>	<p>Usualmente se utiliza aumentos de sueldo, y bonos adicionales en su remuneración. El desarrollo de las relaciones entre trabajadores es buena, en si hay grupos que han logrado entablar una amistad y otros son relaciones de compañeros de trabajo, se aplica mucho la empatía. Con referente a higiene y seguridad si se da en la empresa ya que brindan implementos de seguridad como EPP's y limpieza en su lugar donde desarrollan sus funciones. Si se brinda calidad de vida ya que la empresa brinda apoyo al trabajador ante cualquier eventualidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentos de sueldo. • Bonos adicionales en su remuneración. • entablar una amistad y otros son relaciones de compañeros de trabajo. • brindan implementos de seguridad como EPP's y limpieza en su lugar donde desarrollan sus funciones. • brinda apoyo al trabajador ante cualquier eventualidad.
7	<p>¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?</p>	<p>Actualmente con referente a la salud si se brinda capacitación e implementos de bioseguridad por la pandemia en la que estamos, pero con referente a control emocional no se ha brindado ningún tipo programas, cursos para poder tener control de las emociones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • brinda capacitación e implementos de bioseguridad por la pandemia. • control emocional no se ha brindado ningún tipo programas, cursos para poder tener control de las emociones.

N°	Preguntas	Entrevistado 3: Asistente de Reclutamiento y Selección	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	El problema que se ha podido detectar desde mi perspectiva es que falta mucho reforzar e implementar el área de Recursos Humanos, sobre todo concientizar y demostrar a los altos mandos que el área es muy importante dentro de la organización ya que muchas veces hemos sentido falta de apoyo y consideración al momento de querer desarrollar algo en beneficio de los trabajadores. También falta la asesoría de una persona experta y con experiencia en este tipo de gestiones, ya que el área en si se creo en julio del 2018.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta mucho reforzar e implementar el área de Recursos Humanos. • Falta la asesoría de una persona experta y con experiencia en este tipo de gestiones.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las mejoras que yo podría proponer es primeramente buscar ayuda de un profesional experto que nos ayude a implementar el área de RR. HH, luego sería empezar por las cosas más urgentes por resolver, ya que siempre hay problemas en una organización con los trabajadores, ya sea mucha rotación de personal, un mal clima laboral, etc. Después de hecho sería brindar cursos o programas que permitan relacionarnos entre áreas ya que muchas áreas no se conocen entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar ayuda de un profesional experto que nos ayude a implementar el área de RR. HH. • Empezar por las cosas más urgentes por resolver. • Brindar cursos o programas que permitan relacionarnos entre áreas ya que muchas áreas no se conocen entre ellos
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación del personal requerido en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las estrategias que usualmente se usan son primero publicar los anuncios de vacantes disponibles en las diferentes plataformas de trabajo que hay en el Perú, también se utiliza la página oficial de la empresa, luego una vez recepcionados los CV's se filtran para los descartes y así queden los preseleccionados para una entrevista, luego los postulantes ya finalistas pasan a una entrevista con el jefe inmediato del área que solicita el personal, donde se hace un consenso entre el jefe de área y RR.HH para llegar a la conclusión de que postulante esta apto para el puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar los anuncios de vacantes disponibles en las diferentes plataformas de trabajo. • Los CV's se filtran para los descartes y así queden los preseleccionados para una entrevista. • Llegar a la conclusión de que postulante esta apto para el puesto.
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las compensaciones se dan de diferentes maneras como bonos de productividad, vales de consumo, almuerzos, en la fuerza de ventas se han ganado hasta viajes todo pagado. Se reconoce el trabajo del personal muchas veces felicitándolo verbalmente o por correo corporativo, pero algo económico no. No se brindan sociales a parte de los que nos exija la ley.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos de productividad, vales de consumo, almuerzos. • Se reconoce el trabajo del personal felicitándolo verbalmente o por correo corporativo.
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las competencias no se evalúan ya que no hay manera de medir debido a que no hay indicadores de gestión. Para el desarrollo de los conocimientos del personal se brinda capacitaciones en diferentes cursos dependiendo el cargo y jerarquía de cada uno. El crecimiento laboral si se brinda a través de ascensos de remuneración o jerarquía, también hay oportunidades de crecimiento en las sedes que tenemos en provincia.	<ul style="list-style-type: none"> • No hay indicadores de gestión. • Se brinda capacitaciones en diferentes cursos dependiendo el cargo y jerarquía de cada uno. • Crecimiento laboral brinda a través de ascensos de remuneración o jerarquía. • Oportunidades de crecimiento en las sedes que tenemos en provincia.
6	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención del personal en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Las estrategias que usualmente utilizamos son bonos por desempeño, incentivos mediante tarjetas de consumo, viajes por llegar a los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos por desempeño, incentivos mediante tarjetas de consumo, viajes por llegar a los objetivos.

		También se ofrece aumentos sustanciales de remuneración o ascensos de puesto ya sea en sedes o en la central de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentos sustanciales de remuneración o ascensos de puesto.
7	¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo?	Con referente a salud brindamos seguridad con los implementos como mascarillas, alcohol, etc. Pero para el control emocional aún no hemos desarrollado este tema tan importante dentro de la organización, pero si lo tenemos como proyección para más adelante, ya que tenemos claro que un trabajador que esta emocionalmente bien puede llegar a desarrollar mucho mejor sus competencias y habilidades que favorecerían en gran manera a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • En salud brindamos seguridad con los implementos como mascarillas, alcohol, etc. • control emocional aún no hemos desarrollado este tema tan importante dentro de la organización. •

Anexo 5:

Matriz de codificación y conclusiones de las entrevistas

N°	Pregunta	E1 – Jefe de RR.HH.	E2 – Asistente de RR.HH.	E3 – Asistente de reclutamiento y selección	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cuáles son los problemas en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Burocracia • Jerarquía 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo de gerencia • Identificar el talento del personal que hay dentro de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta mucho reforzar e implementar el área de Recursos Humanos. • Falta la asesoría de una persona experta y con experiencia en este tipo de gestiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo de gerencia • Falta de asesoría de un profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación • Burocracia • Jerarquía 	Los canales de comunicación dentro de una organización son importantes para poder coordinar y gestionar cada proceso, poder trabajar en equipo, ya que si no hay buena comunicación las cosas no funcionan y la información se mal interpreta ocasionando malentendidos y hasta conflictos. Tener el apoyo de la gerencia es primordial para poder realizar la gestión del área.
2	¿Qué mejoras se pueden establecer en la gestión del talento humano en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación vertical. • Comunicación efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de un experto en RR.HH. • Ejecución de la gestión humana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar ayuda de un profesional experto que nos ayude a implementar el área de RR. HH. • Empezar por las cosas más urgentes por resolver. • Brindar cursos o programas que permitan relacionarnos entre áreas ya que muchas áreas no se conocen entre ellos 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de un experto en RR.HH. • Empezar por las cosas más urgentes por resolver. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación vertical. • Comunicación efectiva 	Si bien es cierto hay líneas de mando, cuando la comunicación se traslada de la manera adecuada se vuelve sencillo y fácil de entender lo cual una comunicación vertical facilita y ayuda a cada trabajador poder expresarse de manera real y sin miedo de poder brindar su opinión.
3	¿Cuáles son las estrategias adecuadas para la incorporación	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento • Anuncios laborales • Filtros de cv's • Entrevistas a los finalistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de los anuncios. • Entrevistas a los postulantes seleccionados. • Escoger un solo postulante que llega a cubrir el puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar los anuncios de vacantes disponibles en las diferentes plataformas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de los anuncios. • Entrevistas a los postulantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusión de que postulante 	Incorporar a un personal es parte importante dentro de una organización, ya que

	del personal requerido en las empresas comercializadas oras de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> Cumple los requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> Inducción a la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Los CV's se filtran para los descartes y así queden los preseleccionados para una entrevista. Llegar a la conclusión de que postulante esta apto para el puesto. 			tener informado y sobre todo dar a conocer la misión, visión, objetivos y metas de la empresa va a ayudar al ingresante poder enfocarse en ello, cumplir con sus expectativas y de la compañía,
4	¿De qué manera se establece la compensación al personal en las empresas comercializadas oras de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos Bonos Días de descanso Salarios emocionales 	<ul style="list-style-type: none"> Bonos Incentivos a través de tarjetas, movilidad, almuerzos. Facilidades de préstamos Adelantos cuando el trabajador necesita dinero ante cualquier emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Bonos de productividad, vales de consumo, almuerzos. Se reconoce el trabajo del personal felicitándolo verbalmente o por correo corporativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Bonos Incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> Días de descanso Salarios emocionales 	Los bonos e incentivos para el personal son motivantes ya sean remunerativos o no, es por ello, muy importante implementar estos beneficios para el empleado, ya que le permite mejorar su rendimiento y competencia en el desarrollo de sus funciones.
5	¿De qué manera se evalúa las competencias del personal en las empresas comercializadas oras de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones Se evalúa de acuerdo con el perfil No tenemos indicadores de medición Monitoreando el comportamiento del personal Líneas de carrera Oportunidades de crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del personal a través de capacitaciones. Crecimiento laboral Crecimiento en otras ciudades que son sedes de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores de gestión. Se brinda capacitaciones en diferentes cursos dependiendo el cargo y jerarquía de cada uno. Crecimiento laboral brinda a través de ascensos de remuneración o jerarquía. Oportunidades de crecimiento en las sedes que tenemos en provincia. 	<ul style="list-style-type: none"> No tenemos indicadores de medición Oportunidades de crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones 	Las evaluaciones del personal ayudan a la empresa poder identificar las fortalezas y debilidades de cada trabajador, lo cual le va a ayudar poder reforzar y visualizar cual es el potencial que posee cada trabajador y que puede ayudar al crecimiento y desarrollo personal y laboral tanto del empleado como de la empresa.
6	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la retención?	<ul style="list-style-type: none"> Escalas salariales Aumentos de sueldo Incrementos de beneficios o bonos 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentos de sueldo. Bonos adicionales en su remuneración. 	<ul style="list-style-type: none"> Bonos por desempeño, incentivos mediante tarjetas de consumo, 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentos de sueldo. 	<ul style="list-style-type: none"> Escalas salariales viajes por llegar a los objetivos. 	Retener a un personal no es fácil dentro de la empresa, pero está en ellas buscar atractivos

	del personal en las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?		<ul style="list-style-type: none"> • entablar una amistad y otros son relaciones de compañeros de trabajo. • brindan implementos de seguridad como EPP's y limpieza en su lugar donde desarrollan sus funciones. • Brinda apoyo al trabajador ante cualquier eventualidad. 	<p>viajes por llegar a los objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentos sustanciales de remuneración o ascensos de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos por desempeño, incentivos 		que ayuden al colaborador a tomar la decisión de quedarse, los bonos, premios, etc. Si son importantes, pero es bueno evaluar qué es lo que más significativo para un trabajador.
7	¿Cómo se desarrolla la salud y control emocional en el personal de las empresas comercializadas de productos de consumo masivo?	<ul style="list-style-type: none"> • Implementos de seguridad a su personal • Seguimiento del profesional como el psicólogo 	<ul style="list-style-type: none"> • brinda capacitación e implementos de bioseguridad por la pandemia. • control emocional no se ha brindado ningún tipo programas, cursos para poder tener control de las emociones. 	<ul style="list-style-type: none"> • En salud brindamos seguridad con los implementos como mascarillas, alcohol, etc. • control emocional aún no hemos desarrollado este tema tan importante dentro de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementos de seguridad a su personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del profesional como el psicólogo 	El control emocional es un tema importante de desarrollar dentro de una organización, lo cual son muchas las empresas que un no aplican esto en su personal, pero también son muchas las empresas que vienen actualizándose con las nuevas tendencias y uno de ellos es la salud y control emocional.

Conclusión General de las entrevistas semi estructurada

En las organizaciones es muy importante que se desarrolle la comunicación de manera óptima y eficiente, donde al momento que ingresa un postulante se sienta identificado con la empresa y que en su incorporación pueda conocer todo acerca de la compañía desde su inicio hasta la actualidad, la compensación al personal sea algo que le ayude a seguir esforzándose y mejorando cada día en la ejecución de sus funciones, donde va poder seguir aplicando sus competencias y habilidades, logrando que el trabajador se sienta a gusto en su lugar de trabajo.

Anexo 6

Guía de Observación

Empresa:	TAMBOS PERU
Ubicación:	Puente Piedra
Área:	Recursos Humanos
Observador:	Jovita Salas Rimarachin
Redacción de lo observado a las personas que trabajan en la unidad de estudio, siendo: JRH: Jefe de Recursos Humanos.	
JRH: es la persona quien se encarga de desarrollar los talentos de la empresa, tiene la responsabilidad de responder a los intereses tanto de la empresa como de los trabajadores, tiene a su cargo dos asistentes una de RR. HH y otra de reclutamiento y selección, tiene la función de supervisar que ambas asistentes cumplan con sus funciones de manera óptima, tiene funciones como elaborar el headcount, el MOF, resolver los conflictos que se dan en la empresa, elabora y ejecuta el plan anual de celebraciones, capacitaciones, elaboración de escalas salariales.	

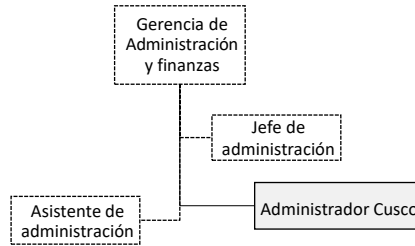
Anexo 7

Análisis documentario

Perfil del puesto

Título del puesto	Administrador Cusco
Unidad orgánica	Administración
Dependencia Jerárquica Lineal	Gerencia de administración y finanzas
Dependencia Jerárquica Funcional	Jefe de Administración
Puesto que supervisa	Asistente de administración, Asistente de créditos y cobranzas, Asistente de facturación, Cajera

POSICION DENTRO DE LA ESTRUCTURA



MISION DEL PUESTO

Responsable del seguimiento del desempeño de cada área de la sucursal a su cargo, procesos generales, financieros, de recursos humanos, de despacho y reposición de insumos de la empresa.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar el negocio del cual participa.
2. Asegurar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo.
3. Organizar y administrar los recursos y las actividades de la empresa y elaborar informes de la situación actual de la empresa.
4. Verificar que el vínculo comercial con los proveedores del área cuente con la debida documentación y contrato vigente para poder brindar el servicio.
5. Controlar y dirigir el indicador de costo distributivo, efectividad de entrega (rechazos), composición de carga efectiva y horarios de ingreso establecidos según la gestión del área.
6. Planificar auditorías a campo respecto al nivel de servicio, motivos de rechazo, cierres de contados/crédito.
7. Gestionar acciones correctivas basadas en indicadores de distribución y de información.
8. Evaluar y optimizar las rutas de distribución (geoposicionamiento).
9. Verificar junto a facturación la cartera efectiva de clientes (frecuencia de compra no mayor a 3 meses teniendo en cuenta la última compra).
10. Velar por la actualización y entrega de planos a la fuerza de ventas y reparto.
11. Verificar la asignación de unidades de reparto y personal de estiba por canales (programación diaria).
12. Planificar reuniones con el área comercial para revisión de indicadores de efectividad y costo distributivo.
13. Verificar el cumplimiento de las reuniones con el personal de transporte – revisión de indicadores de efectividad y motivo de rechazos.
14. Capacitar al personal de distribución sobre protocolos de reparto de la empresa.
15. Realizar reportes del servicio de entrega por cada transportista y/o liquidador.
16. Liderar las reuniones con el personal de transporte y fuerza de ventas para informar los indicadores y motivos de rechazo.
17. Controlar y supervisar el mantenimiento de unidades según corresponda (montacargas, vehículos propios y terceros).
18. Velar por el cumplimiento de entrega de los documentos necesarios para contratar el personal tercerizado (transporte y estiba).
19. Planificar las fechas de recepción de mercadería en los almacenes y los recursos necesarios.
20. Realizar seguimiento de productos pendientes de entrega con proveedores.
21. Verificar y controlar el indicador de rotación de inventarios, faltantes de liquidación del transporte, reprocesos, devoluciones.
22. Gestionar las acciones preventivas y correctivas basadas en indicadores del área de auditoria de existencias y supervisar el cumplimiento de estas.
23. Velar por el cumplimiento del envío de indicadores de semaforizado, rotación de inventarios, stock.
24. Supervisar el correcto control de inventarios mediante arqueos aleatorios.
25. Gestionar acciones preventivas y correctivas basadas en indicadores de calidad y supervisar el cumplimiento de estas.
26. Vigilar el cumplimiento correcto de la aplicación de la Política de Calidad.
27. Asegurar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el punto de venta (BPA)
28. Capacitar sobre los procesos implementados en el área.
29. Llevar a cabo cualquier otra tarea afín al puesto

REQUISITOS			
Edad	Rango preferente de 30 a 40 años.		
Sexo	Ambos		
Estudios	Mínimo requerido	Grado de Instrucción	Profesional titulado en Ingeniería Industrial, licenciado en administración de empresas, contabilidad, economía o carreras afines.
		Especialidad	Diplomado en negocios, finanzas, logística u otros.
		Estudios complementarios	Domínio de herramientas informática a nivel avanzado, conocimiento administración y distribución.
	Deseable	Experiencia mínima de 02 años como administrador de empresas del rubro comercial.	
COMPETENCIAS			
Liderazgo			
Trabajo en equipo			
Comunicación efectiva			
Capacidad de análisis			
Resolución de problemas			
PRINCIPALES RECURSOS MATERIALES ASIGNADOS PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computador o Laptop ▪ Equipo Móvil ▪ Vehículo 			
IMPLEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaleco de identificación ▪ Uniforme ▪ Casco de seguridad 			
JORNADA LABORAL			
Horario: Diurno Frecuencia: lunes a sábado N° de horas: 48 horas semanales Horario: 10:00 a.m. á 19:00 p.m. Refrigerio: 13:00 p.m. á 14:00 p.m.			
CONDICIONES DE TRABAJO OPTIMAS PARA EL DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD			
Las condiciones necesarias para mantener una buena condición laboral, debe tener una oficina con escritorio y silla ergonómica, buena iluminación, ventilación y limpieza.			
RIESGOS DE TRABAJO - Responsable SST.			

Checklist

GUÍA DE CONTRATACIÓN

Este archivo te servirá para que valides todos los documentos presentados

¿Qué documentos debo presentar?

1. RESULTADO DE PRUEBA DE ANTÍGENOS DE COVID – 19, avalado por un médico colegiado
2. CV IMPRESO Y DOCUMENTADO
Copia simple de Certificado(s) de estudios y de Trabajo o de Prácticas efectuadas en empresas, en caso aplique.
3. CERTIFICADO NEGATIVO DE ANTECEDENTES PENALES Y POLICIALES
Regístrate y genera, de manera GRATUITA, tu certificado único laboral, en donde incluye, los antecedentes penales y policiales a través del siguiente link. <https://www.empleosperu.gob.pe/CertificadoUnicoLaboral/irIndex.html#>
Caso contrario tramítalo mediante el banco de la nación y/o agentes MultiRed.
4. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE DOMICILIO
5. COPIA LEGIBLE DEL DNI, en caso el DNI se encuentre vencido, debe estar adjunto la copia del ticket de renovación RENIEC. Es importante que la copia del DNI sea legible.
6. COPIA LEGIBLE DE RECIBO DE LUZ O AGUA
7. FOTO TAMAÑO CARNET
En formato digital con fondo blanco. Este se debe enviar al correo reclutamiento.tambos@grupovallegrande.com.pe - Asunto: Foto_ Nombre Apellido
8. CERTIFICADO DE RENTAS Y RETENCIONES
Por rentas de quinta categoría del año en curso, expedido por tu ex empleador (en caso de haber laborado durante este año). Es obligatorio que lo presentes para realizar el re cálculo de impuesto de 5ta correctamente o también puede tramitarlo en la página de la SUNAT <http://www.sunat.gob.pe/>
9. COPIA SIMPLE DE RECONOCIMIENTO DE UNIÓN DE HECHO
Emitida por Resolución Judicial o Escritura Pública de Reconocimiento ante un notario, en caso tu estado civil sea conviviente y lo deberás presentar con la copia simple del DNI de tu concubino(a) (Solo en caso aplique).
10. ACTA DE MATRIMONIO (ORIGINAL O COPIA LEGALIZADA).
Expedida por la RENIEC, en caso tu estado civil sea casado y la copia simple del DNI de tu cónyuge (Solo en caso aplique).
11. COPIA DEL DNI DE TU MENOR HIJO
Es indispensable para poder considerar a tu menor hijo dentro de tu relación de familiares (Solo en caso aplique).
12. CONSTANCIA DE ESTUDIOS DE HIJOS MAYORES DE 18 Y MENORES DE 24 AÑOS Solo los que se encuentren realizando estudios superiores (Solo en caso aplique).

Ficha de datos

FICHA DECLARATORIA DE DATOS PERSONALES		TAMBOS PERÚ S.A.C.
ADMINISTRACION DE PERSONAL		CODIGO: TPL-BRHH-001
Recursos Humanos		VERSION: 01
FECHA DE INGRESO:		
SEDE / ZONA		
I. DATOS PERSONALES		
APELLIDO PATERNO:	
APELLIDO MATERNO:	
NOMBRE (S):	
DOC. DE IDENTIDAD (D.N.I)	
FECHA DE NACIMIENTO:	
GRUPO SANGUINEO:	
TELÉFONO FIJO:	
E-MAIL:	
SEXO:	FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/>	
ESTADO CIVIL:	SOLTERO (A) <input type="checkbox"/> CASADO (A) <input type="checkbox"/> CONVIVIENTE <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> VIUDO (A) <input type="checkbox"/> SEPARADO (A) <input type="checkbox"/>	
		EDAD:
		LUGAR DE NACIMIENTO:
		TELF. CELULAR:
		AREA / ZONA :

II. DOMICILIO

AV. / JR. / CALLE	NUMERO	INTERIOR	MZ. / LOTE	DISTRITO
-------------------	--------	----------	------------	----------

CASA: PROPIA ALQUILADA DE PADRES
 VIVE EN: EDIFICIO: CUARTO QUINTA OTROS:
 UBICACIÓN: RESIDENCIAL PUEBLO JOVEN URBANIZACION AA.HH
 MATERIAL: NOBLE ESTERA ADOBE OTROS:
 AGUA: INSTALADA POZO CISTERNA
 ALUMBRADO ELECTRICO: SI NO
 DESAGUE: SI NO

III. DATOS LABORALES

¿ESTA UD. AFILIADO ALGUN SISTEMA PENSIONARIO? SI NO ESPECIFIQUE EN QUE SISTEMA PENSIONARIO
 []
 ¿USTED ESTUVO AFECTO A RENTA DE QUINTA CATEGORÍ? [] NO

IV. ESTUDIOS

NIVEL ACADEMICO	INSTITUCIÓN	PERIODO	COMPLETO/INCOMPLETO
SECUNDARIA			
SUPERIOR			
TÉCNICO			
OTROS			

V. EXPERIENCIA LABORAL

(Empieza por la más reciente)

EMPRESA	CARGO OCUPADO	PERIODO DE DURACIÓN

VI. REFERENCIAS LABORALES

APELLIDOS Y NOMBRES	TELÉFONO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO

VII. DERECHO HABIENTES

(LLENAR ESTOS DATOS LUEGO DE HABER MARCADO SU ESTADO CIVIL).

DATOS DEL CONYUGUE O CONVIVIENTE
 APELLIDO PATERNO: APELLIDO MATERNO:
 NOMBRE (S):
 LUGAR DE NACIMIENTO: Nº DNI:
 CENTRO DE TRABAJO:

Nº DE HIJOS _____

SOLICITA QUE SEAN ACTIVADOS EN EL ESSALUD COMO DEPENDIENTES SUYOS (*): SI NO

* si cuentan actualmente con cobertura en el EsSalud por los aportes de su conyugue, obviar el punto anterior

VIII. DATOS FAMILIARES

APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	OCUPACION	DNI	FECHA DE NACIMIENTO		
				DÍA	MES	AÑO

IX. REFERENCIAS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRES	TELEFONO	OCUPACION	PARENTESCO	TIEMPO QUE LO	DIRECCION

¿REALIZAS ACTIVIDADES EN TUS TIEMPO LIBRES? SI NO ¿Cuáles?

OTROS:

A SUFRIDO DE:

ACCIDENTES	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:
ENFERMEDADES	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:
OPERACIONES	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:
ES ALERGICO	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:
SUFRE DE LA COLUMNA	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:
					OTRAS:

EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:	
NOMBRE Y APELLIDOS:	PARENTESCO:
TELEFONO:..... CELULAR:.....	DIRECCION:.....

X. INFORMACION BANCARIA

¿EN QUE BANCO DESEA QUE SE LE DEPOSITE SU SUELDO?

BCP	<input type="text"/>	N° DE CUENTA:	<input type="text"/>
INTERBANK	<input type="text"/>	N° DE CUENTA:	<input type="text"/>
BBVA CONTINENTAL	<input type="text"/>	N° DE CUENTA:	<input type="text"/>
OTRO:	<input type="text"/>		
NOMBRE Y N° DE CUENTA	<input type="text"/>		

* SI SELECCIONO OTRO BANCO, DEBERÁ APERTURAR Y/O ADJUNTAR UNA CUENTA SUELDO Y ENTREGARNOS EL CODIGO INTERBANCARIO Y N° DE CUENTA, ASI MISMO, SE LE RECUERDA QUE LOS PAGOS EN OTROS BANCOS DEMORAN UN PLAZO DE 48 HORAS HÁBILES.

* DE NO ENTREGAR A TIEMPO EL CODIGO INTERBANCARIO Y N° DE CUENTA, SE PROCEDERA A REALIZAR EL DEPOSITO EN EL INTERBANK.

El suscrito declara que la información vertida en el presente documento se sustenta en hechos verdaderos, reales y comprobables en caso de comprobarse falsedad alguna, se someterá a las sanciones contempladas en el Artículo 427° y demás aplicables del Código Penal del Perú; y, para mayor constancia, validez

Política de Protección de Datos Personales

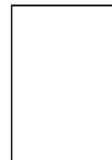
De conformidad con la ley 29733 y su Reglamento DS 003-2013-JUS, el titular de datos, en adelante EL TRABAJADOR declara en forma expresa que otorga el consentimiento libre, previo, expreso e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales mediante la realización del llenado de los formularios brindados por TAMBOS PERÚ S.A.C., Asimismo el trabajador se compromete a informar a la empresa toda vez que modifique alguna declaración realizada en el presente documento. Al momento de la firma del contrato de trabajo, autoriza a TAMBOS PERÚ S.A.C., el respectivo tratamiento de sus datos personales para los fines vinculados con la relación laboral entre EL TRABAJADOR y TAMBOS PERÚ S.A.C.

EL TRABAJADOR otorga el consentimiento del uso de sus datos personales para que TAMBOS PERÚ S.A.C., pueda ceder los datos personales a terceros.

Asimismo EL TRABAJADOR autoriza a TAMBOS PERÚ S.A.C. para que este recaude información relacionada con sus antecedentes policiales, penales y/o judiciales en cualquier momento, siempre y cuando la relación laboral entre ambas partes se encuentre vigente.

Lima,..... Dedel 202__

.....
FKMA
D.N.I.:



HUELLA DIGITAL

Anexo 9

La propuesta que se quiere plantear es un programa donde se desarrollen cursos, charlas, de cómo identificar las habilidades y competencias que tiene cada trabajador, donde se enseñe a como trabajar y manejar un equipo de trabajo, aplicar el liderazgo, relacionarse con sus compañeros, como controlar sus emociones, carácter, etc. Se ha identificado la falta de gestión de RR. HH debido al poco apoyo de gerencia, por lo cual se ha planteado la propuesta de contratar un experto con experiencia en gestión del talento humano, realizar charlas, cursos que ayuden al área y a los trabajadores a desarrollar sus competencias, liderazgo, trabajo en equipo, fortalecer sus conocimientos, etc., que ayuden a mejorar la gestión del talento, ayude también a los trabajadores a sentirse motivados, aplicar la comunicación asertiva, a estar identificados con la empresa.

En la ejecución se ha elaborado un cronograma de los temas que se va a desarrollar dentro de la propuesta planteada, donde esperamos la participación de todos los trabajadores y el área de RR. HH para lograr cumplir este planteamiento, se va a observar mediante entrevistas a los trabajadores para ver si están satisfechos con el programa y si les será útil en sus actividades laborales y si los va a beneficiar. A manera de reflexión analizaremos los resultados que nos genere estas charlas tanto para el área de RR. HH y como los trabajadores.

Propuesta de programa de mejora para la gestión del talento humano

Objetivo

Lograr que este programa ayude al área de RR. HH poder desarrollar su gestión dentro de la empresa en beneficio tanto del empleador como de los trabajadores.

Desarrollo

Dentro del desarrollo de este programa se está proponiendo en primer lugar se contrate una persona especialista en desarrollo de gestión del talento, quien será la persona indicada para empezar con los cambios, y pueda ayudar al jefe del área de RR. HH y su equipo a cargo a implementar todo lo que les hace falta como políticas de área, MOF, ROF, vallas salariales, cronograma de capacitación para el personal, charlas motivacionales.

Los cursos y charlas que vamos a desarrollar son los siguientes:

NOMBRE DEL CURSO/CHARLA	PARTICIPANTES
Gestión del talento humano	Área de RR. HH
Reclutamiento y captación del talento	Área de RR. HH
Desarrollar competencias de trabajadores	Área de RR. HH
Habilidades Blandas y el Futuro del Trabajo	Todos los trabajadores
Bienestar y motivación laboral	Todos los trabajadores
Tendencias y productividad en la empresa	Todos los trabajadores
Técnicas de comunicación y hablar en público	Todos los trabajadores
El secreto para trabajar mejor y feliz	Todos los trabajadores
Salud y control emocional	Todos los trabajadores

Nombre Del Curso/Charla

Gestión del talento humano. Este curso va a ir dirigido al área de RR. HH donde los van a capacitar y enseñar como deben liderar el área, como lograr que los objetivos y metas que se quieren lograr se hagan realidad, como desarrollar un talento humano dentro de la empresa, etc.

Reclutamiento y captación del talento. Esta charla motivacional se enfoca en capacitar al personal de recursos humanos para que pueda elegir de forma eficiente a aquellas personas que sume potencial a la organización en esos lugares en donde hace falta. Les instruye de forma tácita con la forma más eficiente de estudiar a los candidatos para asignarlos en las áreas en los que puedan ser más productivos.

Desarrollar competencias de trabajadores. Esta charla tiene la finalidad de que el área de RR. HH pueda ayudar al trabajador a identificar y desarrollar sus competencias, de esta manera el trabajador pueda estar en lugar correcto y ejecutando las funciones que van acorde a su perfil.

Habilidades Blandas y el Futuro del Trabajo. Hoy en día las nuevas tendencias y cambios en el mundo empresarial nos obligan a fortalecer nuestras habilidades, por ello, debemos reinventarnos para satisfacer las nuevas exigencias del trabajo.

Bienestar y motivación laboral. Es donde se prepara y motiva a cada trabajador a ser mejor en su vida diaria y desarrollo individual; lo cual lo motivará a que se esfuerce cada vez más en su trabajo, sintiendo como todo esto da los frutos que desea.

Tendencias y productividad en la empresa. En esta charla los trabajadores podrán conocer las tendencias actuales con la gestión de un negocio y, además les enseñarán como aprovechar las horas de trabajo para ser más productivos, con sus actividades laborales.

Técnicas de comunicación y hablar en público. En esta charla se les enseñará la forma correcta de comunicarse dentro de la organización. Que el lenguaje utilizado sea el más eficiente y que no existan malentendidos a lo largo de la cadena de mando.

El secreto para trabajar mejor y feliz. los pensamientos positivos y hábitos que generan felicidad influyen directamente en qué tan satisfechos estamos en nuestros trabajos. Con esta charla buscamos que el trabajador sea feliz desarrollando sus actividades diarias dentro de la organización, ya que un trabajador feliz es más productivo.

El cronograma que se va a manejar para la ejecución de esta propuesta es el siguiente:

DETALLE DE CURSOS/CHARLAS	FREC.	T X MIN	1ER MES	2DO MES	3ER MES	4to MES	5to MES	6to MES	7mo MES	8vo MES	9no MES
Gestión del talento humano	QUINCENAL	120	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reclutamiento y captación del talento	QUINCENAL	60		x							
Desarrollar competencias de trabajadores	MENSUAL	60			x						
Habilidades Blandas y el Futuro del Trabajo	MENSUAL	60				x					
Bienestar y motivación laboral	MENSUAL	60					x				
Tendencias y productividad en la empresa	MENSUAL	60						x			
Técnicas de comunicación y hablar en público	MENSUAL	60							x		
El secreto para trabajar mejor y feliz	MENSUAL	60								x	
Salud y control emocional	MENSUAL	60									x

Después de realizar las tres charlas se brindará una pequeña entrevista a cada trabajador para evaluar que tan satisfecho se encuentra con los temas expuestos y como le va a ayudar en su desarrollo laboral.

La entrevista consistirá en las siguientes preguntas:

¿Qué te pareció la charla?

¿crees que te servirá para el desarrollo de tus actividades laborales?

¿Qué experiencia te llevas?

¿crees que reforzará tus conocimientos?

¿Qué temas propones para futuras charlas?

Resultado

El resultado que se espera tener es la mejora del área y que se desarrolle de la mejor manera la gestión del talento humano, que esta propuesta que les he planteado les ayude a mejorar a cada trabajador en la realización de sus funciones

y a sentirse felices dentro de sus actividades laborales, que ayude en la motivación del trabajador.



TAMBOSPERÚ SAC
Comercialización y Distribución de Alimentos

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El que suscribe, **GASCO ARROBAS WILLIAM FRANKLIN**, Gerente General de **TAMBOS PERU S.A.C.**

HACE CONSTAR:

Que la Sra. **SALAS RIMARACHÉN JOYTA** identificada con DNI N° 46737963 ha sido autorizada para recolectar información en la empresa para la investigación titulado **Gestión del talento humano en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, 2021 solo para fines académicos.**

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

Atentamente,


TAMBOSPERÚ SAC
William F. Gasco Arrobas
GERENTE GENERAL



Calle 7 Mz. C-1 Lote 11 Urb. Las Vegas
Puente Piedra - Lima



(01) 5566765



www.grupovalle norte.com.pe