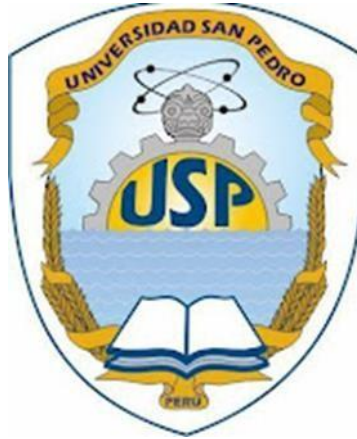


# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la

Botica Arcángel – Huaraz 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Tarazona Espinoza, Wilmer

**Asesor:**

Lujan Torres, Jorge Alejandro

Huaraz – Perú

2018

## **PALABRAS CLAVE**

TEMA	<b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b>
ESPECIALIDAD	Administración

## **KEYWORDS**

TOPIC	<b>Human talent management and organizational development</b>
SPECIALTY	Administration

### **LINEAS DE INVESTIGACION**

#### **SEGÚN OCDE**

#### **5. CIENCIAS SOCIALES**

#### **5.2. ECONOMIA Y NEGOCIOS**

#### **RELACIONES INDUSTRIALES**

**TITULO**

**Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la  
Botica Arcángel – Huaraz 2017**

**Management of human talent and organizational development of  
Botica Arcángel - Huaraz 2017**

## **RESUMEN**

La investigación titulada “Gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la en la botica Arcángel – Huaraz”, tuvo como objetivo general Argumentar de qué manera la gestión de talento humano influye en el desarrollo organizacional en la botica Arcángel - Huaraz.

Siendo el trabajo de diseño descriptivo simple; de acuerdo a los criterios de la investigación científica; no fue necesaria la formulación de hipótesis y su correspondiente validación; sin embargo; se ha cumplido por una mejor presentación con la formulación de las hipótesis generales y específicas; los que fueron validadas descriptivamente.

Se aplicó un cuestionario (encuesta), cuyo procesamiento se realizó en el Software SPSS Versión 23, cuyos resultados fueron analizados y discutidos, llegando a la conclusión que la gestión del talento humano influye mucho en las ventas para el desarrollo organizacional de la botica Arcángel - Huaraz, según se pudo verificar en las tablas y figuras presentadas en el capítulo de resultados; donde se pudo ver que los objetivos específicos y la hipótesis se cumplen.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Human talent management and organizational development in the Arcángel – Huaraz" pharmacy had the general objective of arguing how the management of human talent influences organizational development in the Arcángel - Huaraz pharmacy.

Being the work of simple descriptive design; according to the criteria of scientific research; it is not necessary to formulate hypotheses and their corresponding validation; Nevertheless; it has been fulfilled by a better presentation with the formulation of the general and specific hypotheses; those that have been validated descriptively.

A questionnaire was applied (survey), whose processing was done in the Software SPSS Version 23, whose results were analyzed and discussed, reaching the conclusion that the management of human talent has a great influence on sales for the organizational development of the Arcángel pharmacy - Huaraz, as can be verified in the tables and figures presented in the results chapter; where you can see that the specific objectives and assumptions are met.

## INDICE

1. PALABRAS CLAVE	i
2. TITULO	ii
3. RESUMEN	iii
4. ABSTRACT	iv
5. <b>CAPITULO: INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	02
5.2. Justificación de la investigación	11
5.3. Problema	12
5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	12
5.4.1. Marco conceptual	12
5.4.2. Operacionalización de las variables	17
5.5. Hipótesis	21
5.6. Objetivos	21
6. <b>CAPITULO: METODOLOGIA</b>	22
6.1. Tipo y diseño de investigación	23
6.2. Población y muestra	23
6.3. Técnica e instrumento de investigación	24
6.4. Procedimientos y análisis de la información	24
7. <b>CAPITULO: RESULTADOS</b>	25
8. <b>CAPITULO: ANALISIS Y DISCUSIÓN</b>	47
9. <b>CAPITULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	51
10. Referencias bibliográficas	54
11. Apéndices y anexos	55

## **CAPITULO: INTRODUCCIÓN**

## 5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

### Antecedentes

Según **Morales & Prieto (2013)** MEXICO, en su tesis titulada “*Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*”. El objetivo principal de esta tesis es encaminar a la empresa hacia la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias, para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de Recursos Humanos emite la Administración Pública Federal. En este sentido, podemos aseverar que el objetivo se cumplió cabalmente, con el desarrollo de la propuesta contenida en el capítulo 3 donde, mediante el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales Diccionarios que forman la estructura medular de cualquier Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, el Diccionario de competencias cardinales y el Diccionario de competencias específicas y comportamientos.

Según **Arambulet (2014)** VENEZUELA, en su tesis titulada “*Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento huma para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio*”. En esta investigación describe la necesidad de impulsar mejoras empresariales que apoyen a la eficacia y eficiencia de las gerencias estratégica, táctica y operativa que conforman las empresas de manufactura y servicio, con base en valores que potencien la gestión de la calidad. Se ha presentado una serie de elementos que permite apreciar la importancia de la evolución de la gestión del talento humano entre los integrantes de la empresa mediante la interacción entre ellos, para crear las condiciones empresariales que permitan un ajuste constante y necesario.

Según **Mora (2008)** COLOMBIA, en su tesis titulada “*Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A.*”. El proyecto COM. TALENTO HUMANO es la muestra de la gestión de conocimiento y Talento que hace CNT dentro de la empresa. La realización de este elevará los niveles de comunicación tanto con cliente interno como externo. La organización al diseñar herramientas tecnológicas tales como los software para

clínicas y hospitales es pertinente que actualice la información de la página web. Este sitio es un elemento clave para la comunicación con sus clientes fijos y potenciales.

Según **Inca (2015)** ANDAHUAYLAS, en su tesis titulada “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015.*” La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. 2 La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

Según **De La Cruz (2009)** HUAMANGA, en su tesis titulada “*La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de huamanga.*” Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal. Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.

Según **Bedoya (2005)** LIMA, en su tesis titulada “*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas.*” Los propósitos de

gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivo y permanecer en éste. Los nuevos enfoques radican en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de su desempeño especialmente en tres dimensiones economía, social y tecnológica.

## **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **Gestión del talento humano**

Gestión del talento humano como: el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

**Chiavenato (2009).** Define la gestión del talento humano como “El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

**Eslava (2004).** Afirma que es un “Enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro”.

**Dessler (2006).** Afirma que son “Las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía”.

**Wayne (2005).** Afirma que “La gestión o administración del talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales”

### **1. Reclutamiento de personal**

El reclutamiento se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización. Igualmente, puede ser definido como el proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capacitados e idóneos.

**Dunnette (1974).** Plantea que “La selección consiste en asegurar que la persona adecuada está en el puesto adecuado en el momento oportuno y bajo las circunstancias concretas, partiendo de la consideración de que las decisiones acertadas acerca de las personas requieren conocimientos de su individualidad además de conocer cómo los talentos especiales de cada persona pueden ser conocidos con mayor precisión y utilizados en forma más acertada”

**Chiavenato (1993).** Define la selección de recursos humanos como “la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal”

### **2. Selección de personal**

La Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección.

**Chiavenato (2007)** Señala que “La selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal, así como la eficacia de la organización”...

**Sastre y Aguilar (2003)** define que “La selección como la elección, entre un grupo de candidatos, cualificados captados mediante el proceso de reclutamiento, a la persona que pueda desempeñar correctamente el puesto”

### **3. Diseño de puestos**

El diseño del puesto, que surge del análisis del puesto, se ocupa de estructurar los puestos para mejorar la eficiencia de la organización y aumentar la satisfacción en el trabajo de los empleados. El diseño de un puesto debe reflejar consideraciones tecnológicas y humanas. Debe facilitar el logro de los objetivos de la organización y el desempeño del trabajo para el que se estableció el puesto. Al mismo tiempo, el diseño debe reconocer las capacidades y necesidades de aquellos que lo llevaran a cabo.

**Fernández (2004).** Define “Para que los profesionales estén motivados y trabajen a pleno rendimiento, uno de los requisitos es que se encuentren cómodos, en el sentido más amplio de la palabra, en su puesto de trabajo. Además, la motivación y muy especialmente su antónimo, la desmotivación, son sentimientos que se irradian, contribuyendo a forjar un determinado clima laboral que repercute exponencialmente en la productividad de toda la organización”

**Chiavenato (1999).** Utilizando el término cargo como equivalente de puesto lo define: ... “un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”

### **4. Descripción y análisis de puestos**

**Alles (2006).** Determina que es el “Análisis, descripción y documentación de puestos es una técnica de recursos humanos que, de forma sintética, estructurada y clara, recoge la información básica de un puesto de trabajo en una organización determinada”

### **5. Descripción de puestos**

**Chiavenato (2000).** Define como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”

## **6. Análisis de puestos:**

**Dessler (1994).** Define el análisis de puestos de trabajo como el “procedimiento para determinar las obligaciones y habilidades requeridas por un puesto de trabajo así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo” Una vez hecha la descripción, sigue el análisis de puestos, en otras palabras, una vez identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los aspectos intrínsecos, es decir, en la relación con los requisitos que el puesto impone a su ocupante. Aunque íntimamente relacionados en sus propósitos y los procesos de obtención de información, la descripción de puestos y el análisis de puestos son dos técnicas perfectamente distintas.

## **7. Evaluación del desempeño**

**Martínez (2002).** Define que “Es medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple o alcanza los objetivos del cargo o puesto que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia)”

**Morales (2009).** Define que es el “Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual”

## **8. Compensación**

**Dessler (1996).** Define que la compensación se refiere a la “Gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de estos,

ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva”.

## **9. Desarrollo**

El desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

**Chiavenato (1988).** Define que: La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

## **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema. El Desarrollo Organizacional puede centrarse en distintas necesidades o demandas que tenga la empresa, es decir que la atención puede centrarse en mejorar las relaciones humanas, en factores económicos, en las relaciones entre grupos, en el liderazgo, etc.

**Lippitt (1969).** Define el Desarrollo organizacional como el “Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos”.

**Burke y Hornstein (1971).** Definen el Desarrollo organizacional como un “proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento

entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización”.

### **1. Necesidad de una continua adaptación al cambio**

Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.

Esta competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, a la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas o creencias.

Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque:

- ✓ Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios.
- ✓ Responden al cambio con flexibilidad.
- ✓ Son promotores del cambio.
- ✓ Manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan pronto las prioridades.
- ✓ Adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes.
- ✓ Su visión de los acontecimientos es sumamente flexible.

Las personas con esta competencia son capaces de adquirir nuevas pericias o habilidades y de incorporarse fácilmente a un nuevo equipo de trabajo. Permanecen abiertas a los nuevos datos y pueden renunciar a las antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos.

Otras competencias implicadas son flexibilidad, iniciativa y aprendizaje continuo.

### **1. Cambio organizacional**

El cambio organizacional es aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras. El cambio se facilita no se gestiona.

Procesos del desarrollo organizacional.

**Chiavenato (1998).** Define “El cambio organizacional es un conjunto de alteraciones estructurales y de comportamiento dentro de una organización. Relacionados con el cambio en las organizaciones”.

## **2. Técnicas de intervención en el desarrollo organizacional**

### **a) Retroinformación con base en una encuesta**

Esta técnica consiste en la elaboración de cuestionarios en los que los colaboradores deberán calificar a la empresa en temas como los valores de la organización, innovación, el clima laboral, coordinación de grupos, etc. A partir de estos datos se pueden identificar los problemas que podrían aquejar a la empresa a nivel organizacional. Cabe mencionar que las respuestas son tabuladas en función de cada grupo o departamento, y luego son transmitidas a los colaboradores. Finalmente, las conclusiones son llevadas a una discusión en grupo donde se busca hallar las soluciones más convenientes para el equipo y la empresa.

### **b) Formación de equipos**

Las empresas se sostienen en el trabajo en equipo. Bajo este principio, la técnica de 'Formación de equipos' se enfoca en fortalecer las relaciones entre colaboradores y el trabajo colaborativo a través de una serie de ejercicios. Estos incluyen análisis de los roles en el equipo, fijación de metas y objetivos, y desarrollo de relaciones interpersonales.

### **c) Círculos de calidad**

Consiste en la reunión de un grupo de personas para detectar, analizar y solucionar los posibles problemas que podrían afectar el entorno de trabajo. Esta técnica permite que los colaboradores puedan trasladar sus preocupaciones y sus ideas a la administración.

## **5.2. Justificación de la investigación**

### **Justificación Metodológica**

En un mundo de cambios que exige que las empresas sean competitivas y eficientes dentro de su rubro y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Estas organizaciones están adoptando herramientas de gestión del talento humano basados en los nuevos enfoques gerenciales (gestión del talento humano para el desarrollo organizacional), a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los planes estratégicos del negocio, enfocados al cumplimiento de la misión y visión de la organización; elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como a supervisores al desarrollo de la organización, a través una identificación para alcanzar los mismos objetivos de la organización.

### **Justificación Teórico**

Se vio la necesidad de plantear la evaluación de los procesos del departamento de recursos humanos que incidió para la optimización de los mismos, ya que mediante su análisis se pudieron establecer los lineamientos a seguir en cuanto a descripción y a los análisis de puestos y selección de personal sean los correctos, para el logro de los objetivos con el fin de que la empresa pueda continuar siendo una de las compañías pioneras en su rubro.

### **Justificación Práctica**

Los beneficios expresados en la optimización de los procesos de Gestión del talento humano para el desarrollo organizacional, mediante la selección, capacitación, análisis de puestos, descripción del puesto y seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar la calidad, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta a los clientes internos en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno. Esta investigación también se justifica desde el punto de vista práctico, ya que la misma propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla contribuirá a resolverlo.

### **Justificación Social**

El beneficio que se obtuvo de la presente investigación se entregó a la gerencia de la organización de las boticas Arcángel-Huaraz para que tengan herramientas que

los apoyen en la toma de decisiones y de la forma como mejorar la eficiencia y eficacia de las gestiones que vienen realizando además de beneficiar a los clientes de tal manera fidelizándolos.

### **5.3. Problema**

¿Cómo influyo la gestión del talento humano, en el desarrollo organizacional de Boticas Arcángel – Huaraz, 2017?

## **5.4. Conceptualización y operacionalización de las Variables**

### **5.4.1. Marco conceptual**

#### **Diagnóstico Situacional:**

Por lo mencionado por Idalberto Chiavenato (2006), el término Diagnóstico Situacional tiene mucho que ver con una corriente teórica denominada *Enfoque Situacional o Contingencial*, que es una corriente que parte del principio según el cual la Administración es relativa y situacional, es decir, depende de las circunstancias ambientales y tecnológicas de la organización. En otras palabras, conjuga el momento y el contexto en que la organización se encuentra.

#### **Reclutamiento de personal**

**Dunnette (1974).** Plantea que: “La selección consiste en asegurar que la persona adecuada está en el puesto adecuado en el momento oportuno y bajo las circunstancias concretas, partiendo de la consideración de que las decisiones acertadas acerca de las personas requieren conocimientos de su individualidad además de conocer cómo los talentos especiales de cada persona pueden ser conocidos con mayor precisión y utilizados en forma más acertada”.

#### **Investigación interna de las necesidades**

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, el departamento de recursos humanos intenta llenarla mediante la

reubicación de sus colaboradores, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal) mixtos (transferencias con ascenso). El reclutamiento interno puede implicar:

- Transferencia de personal.
- Ascensos de personal.
- Transferencias con ascensos de personal

### **Investigación externa del mercado**

El reclutamiento externo realiza con candidatos que no pertenecen a la empresa, cuando existe una vacante, la empresa intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por la oportunidad de empleo o deseo de pertenecer a la empresa.

### **Selección de personal:**

#### **Proceso de selección**

**Chiavenato (2009).** Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento:

**Modelo de colocación:** cuando no se contemple el aspecto rechazo. En este modelo solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta.

**Modelo de selección:** cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante. Las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo por proveer exija; pueden ocurrir dos alternativas: aprobación o rechazo. Si se rechazan, simplemente sale del proceso, porque hay varios aspirantes a ocupar el cargo y solo uno de ellos podrá ser aceptado.

**Modelo de clasificación:** es el enfoque más amplio y situacional, en este hay varios candidatos que pueden aspirar a cubrir varias vacantes. Las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo exige. Ocurren dos alternativas: el candidato puede ser rechazado o

aceptado para ese cargo. I es rechazado, entra a concursar en los otros cargos vacantes hasta que estos se agoten.

### **Entrevista de selección**

La entrevista de selección es, probablemente, el método más utilizado en la selección de personal, al tiempo que es el elemento que, con frecuencia, tiene más peso a la hora de tomar una decisión respecto a la admisión o no admisión del candidato. A pesar de la profusión de su uso, es uno de los instrumentos menos conocidos y peor utilizados de la selección de personal. Por otra parte, las personas que la ponen en práctica no tienen, frecuentemente, los conocimientos y destrezas necesarios para adoptar juicios útiles respecto al candidato, ni utilizan una metodología que le permita obtener buenos resultados.

### **Equipos de trabajo**

**Koontz-Weirich (2004).** Define un equipo como “Número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables”.

### **Análisis de puestos**

**Reyes (1991).** El análisis de puestos es una técnica de gran utilidad administrativa. Se utiliza para la mejor distribución de las actividades, para definir funciones de alta gerencia y para el reclutamiento, la selección y desarrollo de personal. Cambie o reacondicione sus técnicas y obtenga productividad.

### **Evaluación del desempeño**

**Chiavenato (2000).** Define que: es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.

**Gibson (1997).** Define que: es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro.

**Baggini (1999).** Define que: es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

### **Confianza**

Según Julián Pérez Porto y María Merino. (2009). La **confianza** es la **seguridad** o **esperanza firme** que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

### **Remuneraciones**

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies evaluables en dinero que percibe el trabajador del empleador por causa del contrato de Trabajo.

### **Capacitación**

**Blake, (1997).** Define que: "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal."

**Gore, (1998).** Define que: "La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades."

### **Promoción**

Para **Ricardo Romero**, (2005) autor del libro "Marketing", la **promoción** es "el componente que se utiliza para persuadir e informar al mercado sobre los productos de una empresa"

### **Desarrollo Organizacional**

**Burke y Hornstein (1971)** definen el D.O. como un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización.

### **Necesidades de una continua adaptación al cambio:**

#### **Cambios estructurales**

La capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. Otra definición sería: el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

### **Fuerzas**

#### **Fuerzas exógenas**

Proviene del ambiente, como las nuevas tecnologías, cambios de valores en la sociedad y nuevas oportunidades o limitaciones del ambiente económico, político, legal, financiero, etc. Estas fuerzas crean la necesidad de generar cambios organizacionales internos planeados, con la finalidad de eliminar perturbaciones o desequilibrios estructurales.

#### **Fuerzas endógenas**

Proviene de la tensión organizacional motivada por las actividades de trabajo, de administración, por las interacciones, los sentimientos, los cambios de división del trabajo, nuevas políticas y sistemas, etc.

### **Recolección y análisis de datos**

Determinación de los datos necesarios y los métodos útiles para recolectarlos dentro de la empresa. La recolección y el análisis de datos es una de las actividades más difíciles del Desarrollo Organizacional. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema organizacional y las relaciones entre sus elementos o subsistemas, así como los modos de identificar problemas y temas importantes.

### **Reuniones de confrontación**

Las reuniones de confrontación son una herramienta para la empresa para movilizar todos los recursos de la organización, así mismo esta fue creada como una forma para lograr reunir a todos los directivos en un mismo lugar para solucionar asuntos importantes. Esta técnica se me hace muy útil ya que de esta forma se puede hacer que exista una comunicación entre los directivos de la empresa y así poder evitar las confusiones o los rumores. Y así implementando este método se pueden lograr los resultados esperados entre los cuales se espera elevar la efectividad del trabajo y disminuir los niveles de absentismo y rotación externa.

## **5.4.2. Operacionalización de las variables**

### **Variables:**

- ✓ **Gestión del talento humano**
- ✓ **Desarrollo organizacional**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>
<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017?</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p><b>Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>2.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>3.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.</b></p>	<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b></p>	<p align="center"><b>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</b></p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	<p><b>Chiavenato (2009).</b> Define la gestión del talento humano como “El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.</p>	<p>La <b>gestión del talento</b> se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso <b>humano</b> existente . La <b>gestión del talento</b> en este contexto, no refiere a la <b>gestión</b> del espectáculo.</p>	<p>Técnicas y elementos de la gestión del talento humano</p>	<p>Diagnostico Situacional</p>	<p><i>¿ Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?</i></p>
					<p><i>¿ Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?</i></p>
				<p>Reclutamiento de personal</p>	<p><i>¿ Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?</i></p>
					<p><i>¿ Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?</i></p>
				<p>Selección de personal</p>	<p><i>¿ Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?</i></p>
				<p>Diseño de puestos</p>	<p><i>¿ Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnóstico real?</i></p>
					<p><i>¿ Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?</i></p>
				<p>Descripción y análisis de puestos</p>	<p><i>¿ Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?</i></p>
				<p>Evaluación del desempeño</p>	<p><i>¿ Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?</i></p>

					¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?
<b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	Lippitt (1969). Define el Desarrollo organizacional como el "Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos".	El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.	Técnicas y elementos del desarrollo organizacional	Confianza	¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?
				Remuneración	¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa? ¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?
				Capacitación	¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?
				Promoción	¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?
				Desarrollo organizacional	¿Cree usted que la Botica Arcangel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?

## **5.5. Hipótesis**

La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. Objetivo general:**

Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano, en el desarrollo organizacional de Boticas Arcángel – Huaraz,

### **5.6.2. Objetivos específicos:**

- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz.
- Analizar si la distribución de puestos de trabajo influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz.
- Analizar si el desempeño laboral, influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz.

## **CAPITULO: METODOLOGIA**

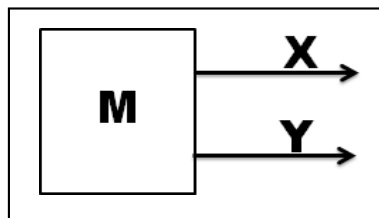
## 6.1. Tipo y diseño de investigación

### Tipo de Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental.

### Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se representó en la siguiente figura



Dónde:

M: Muestra

X: Gestión del talento humano

Y: Desarrollo organizacional

## 6.2. Población y Muestra

### Población

La población estuvo conformada por 20 colaboradores que desempeñan distintas labores en distintas áreas: servicios, ventas y gerencia.

### Muestra

La muestra estuvo conformada por toda la población que son de 20 colaboradores.

### 6.3 Técnicas e instrumentos de Investigación.

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>
Encuesta	Cuestionario

En función a la finalidad del estudio aplicamos como instrumento un cuestionario, que consiste en reunir el punto de vista personal de los participantes acerca de un tema específico por medio de preguntas, así como la recolección de información observando, verificando y corroborando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los colaboradores en la empresa, y también conociendo más a fondo a los consumidores.

### 6.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se siguió el procedimiento siguiente:

- a) Se calcularon las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos, de la encuesta, y luego se graficó e interpretó los resultados obtenidos.
- b) Todo lo anteriormente mencionado se realizó a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.
- c) Para realizar el procesamiento se utilizó el Software Estadístico SPSS.
- d) Se realizó la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario se procedió a la revisión y codificación de esta, para organizarla y facilitar el proceso de tabulación.

## **CAPITULO: RESULTADOS**

## 7. RESULTADOS

**TABLA N° 01**

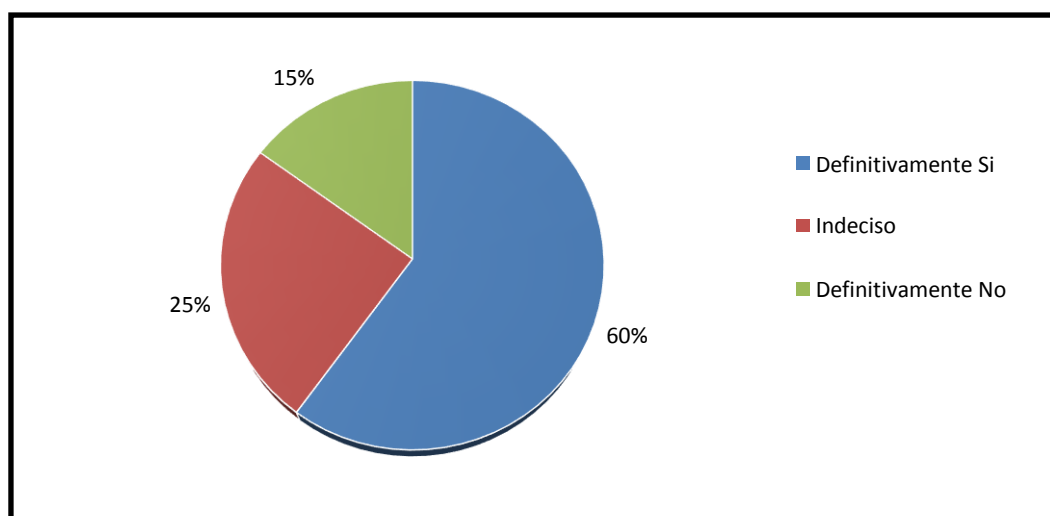
¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	12	60.00	60.00
Indeciso	5	25.00	85.00
Definitivamente No	3	15.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**GRAFICO N° 01**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 60% de los colaboradores encuestados, definitivamente si creen que la organización necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano; el 25% definitivamente no cree; y el 15% están indecisos frente a esta situación.

**TABLA N° 02**

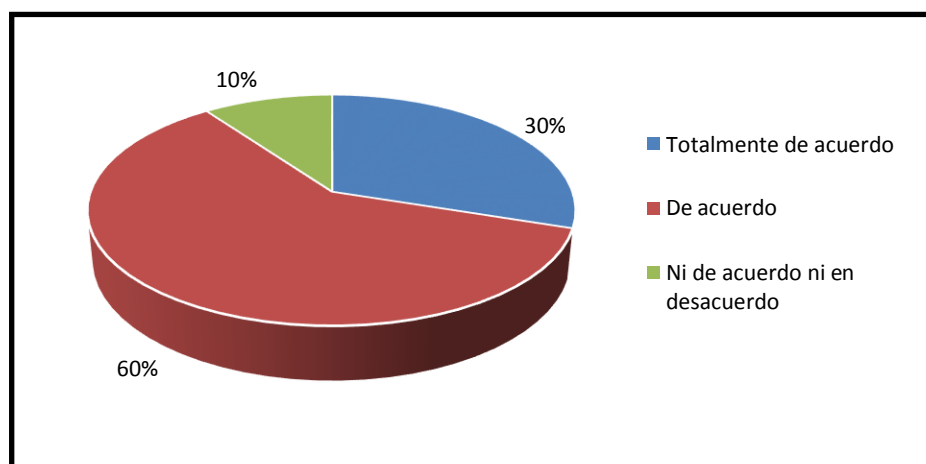
¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30.00	30.00
De acuerdo	12	60.00	90.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	10.00	100.00
En desacuerdo	0	0.00	
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 02**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 60% de los colaboradores encuestados manifiestan estar de acuerdo en conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios; el 30% está totalmente de acuerdo; y el 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N° 03**

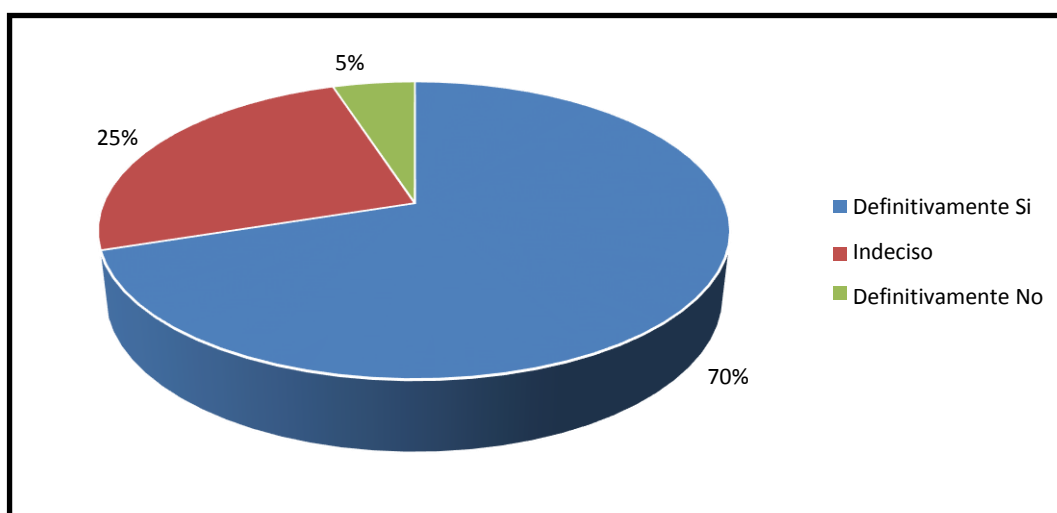
¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	14	70.00	70.00
Indeciso	5	25.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 03**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 70% de los colaboradores encuestados, manifestaron que definitivamente si creen que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado; el 25 % están indecisos; y el 5% manifestaron definitivamente no creer.

**TABLA N° 04**

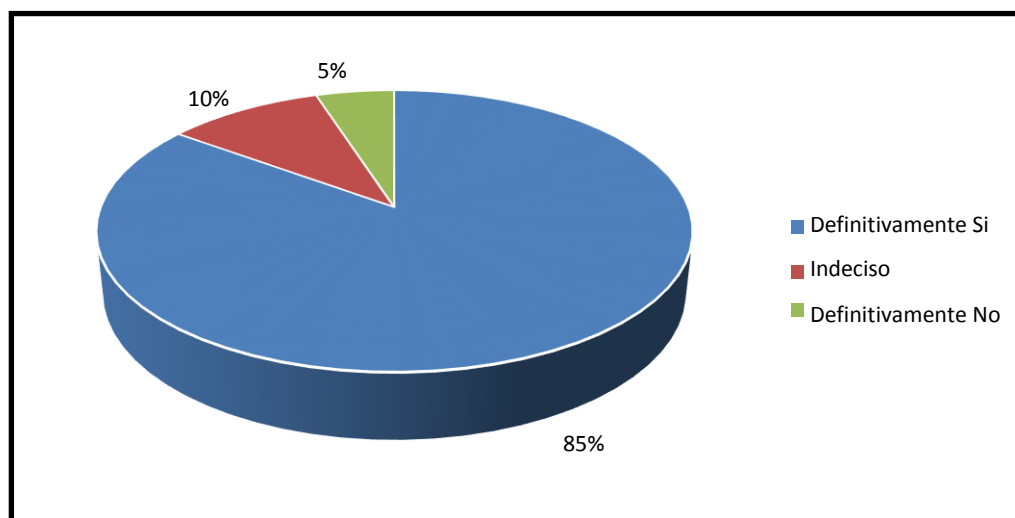
¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	17	85.00	85.00
Indeciso	2	10.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 04**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 85% de los colaboradores encuestados manifestaron, definitivamente que sí consideran que los procesos de reclutamiento es acorde al puesto; el 10 % está indeciso y el 5 % opina definitivamente que no.

**TABLA N° 05**

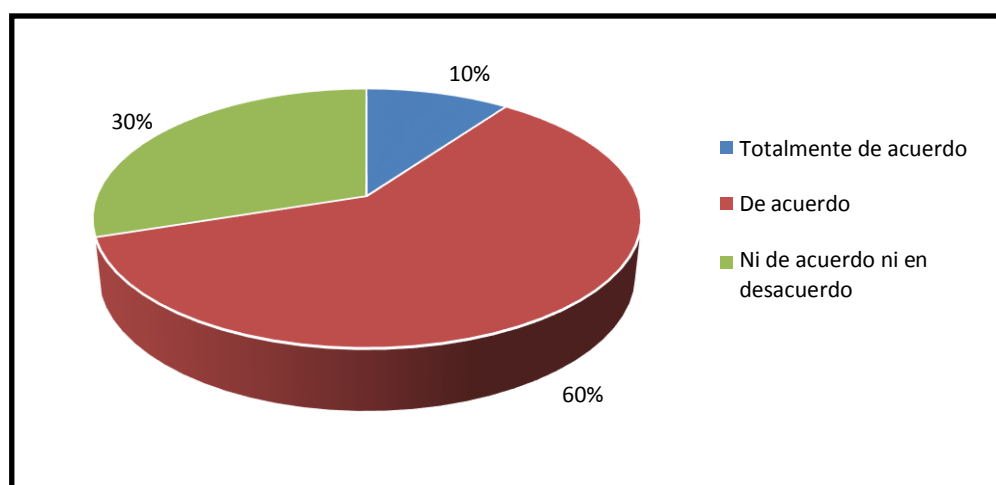
¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	10.00	10.00
De acuerdo	12	60.00	70.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	30.00	100.00
En desacuerdo	0		
Totalmente en desacuerdo	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**TABLA N°05**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 60 % de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto; el 30 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo; y el 10% están totalmente de acuerdo.

**TABLA N° 06**

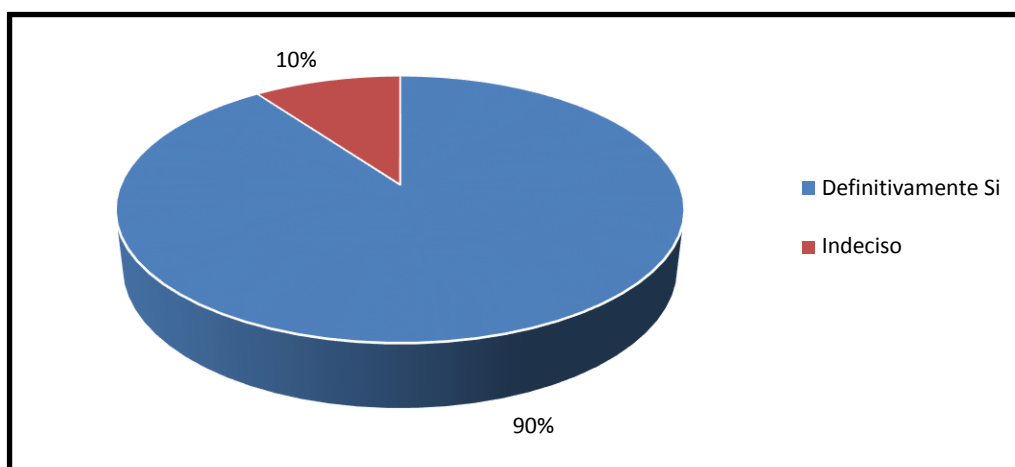
¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	18	90.00	90.00
Indeciso	2	10.00	100.00
Definitivamente No	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 06**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 90 % de los colaboradores encuestados cree que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano; y el 10% restante están indecisos.

**TABLA N° 07**

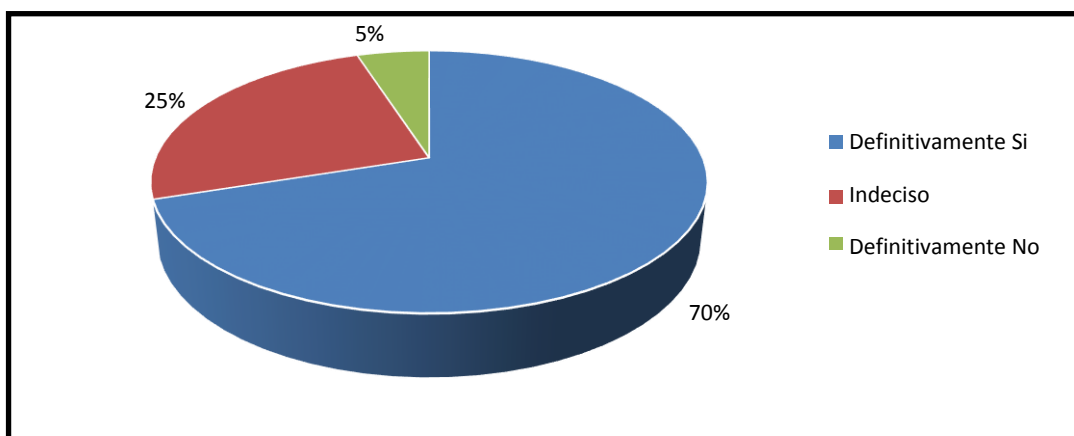
¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Definitivamente Si	14	70.00	70.00
Indeciso	5	25.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

**Fuente:** Cuestionario

**Elaboración:** Elaboración Propia

**FIGURA N°07**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaboración:** Elaboración Propia

**Interpretación:** El 70% de los colaboradores encuestados, manifestaron que definitivamente si cree que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa; el 25 % está indecisos; y el 5 % restante definitivamente no cree.

**TABLA N° 08**

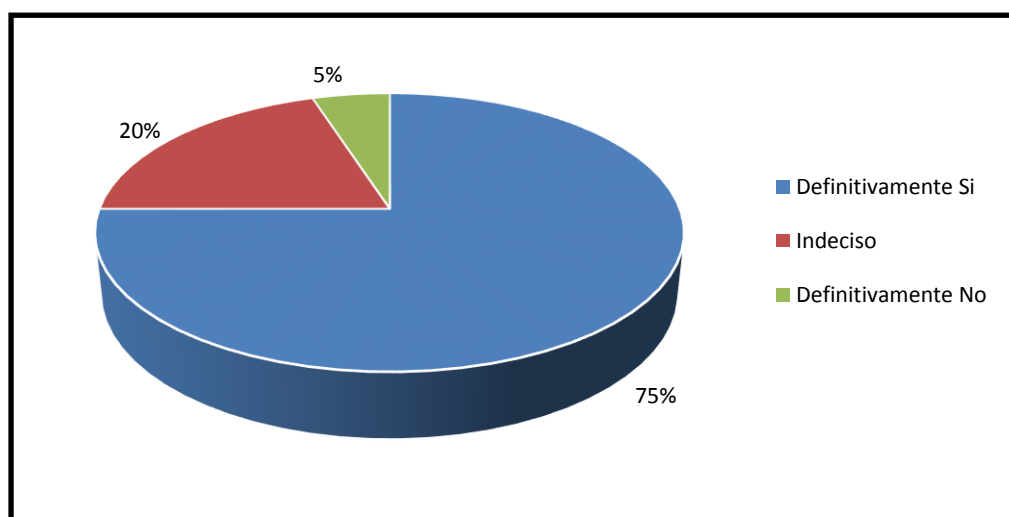
¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	15	75.00	75.00
Indeciso	4	20.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 08**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 75% de los colaboradores encuestados manifestaron que definitivamente si consideran que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real; el 20% están indecisos; y el 5 % definitivamente no lo consideran.

**TABLA N° 09**

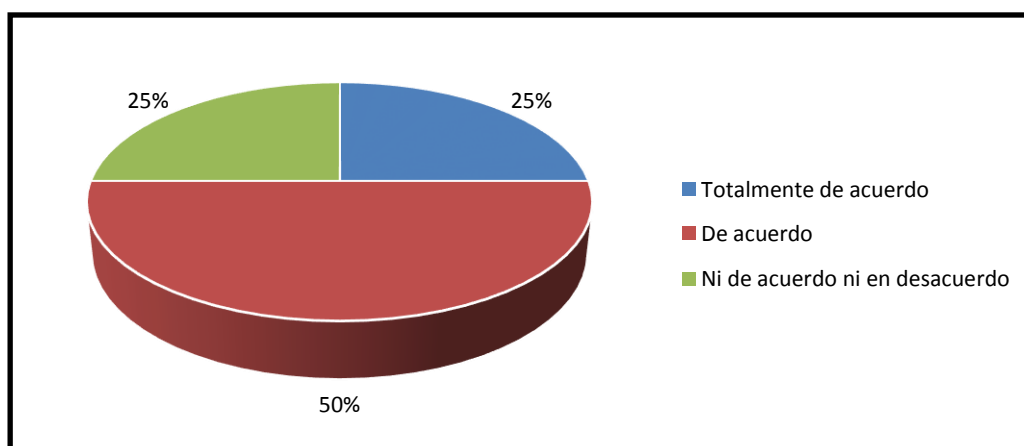
¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25.00	25.00
De acuerdo	10	50.00	75.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	25.00	100.00
En desacuerdo	0		
Totalmente en desacuerdo	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 09**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 70 % de los colaboradores encuestados está de acuerdo, que la formación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa; el 25 % está totalmente de acuerdo; y el 5 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N° 10**

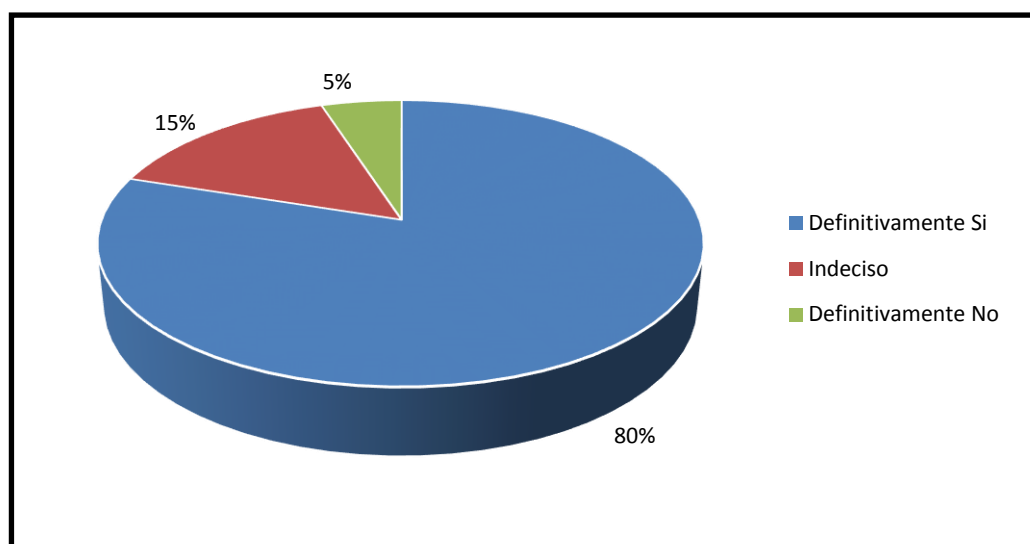
¿Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	16	80.00	80.00
Indeciso	3	15.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 10**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 80% de los colaboradores encuestados, manifestaron que, definitivamente si consideran que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional; el 15 % manifestaron estar indecisos; y el 5 % restante manifestaron definitivamente no estar de acuerdo.

**TABLA N° 11**

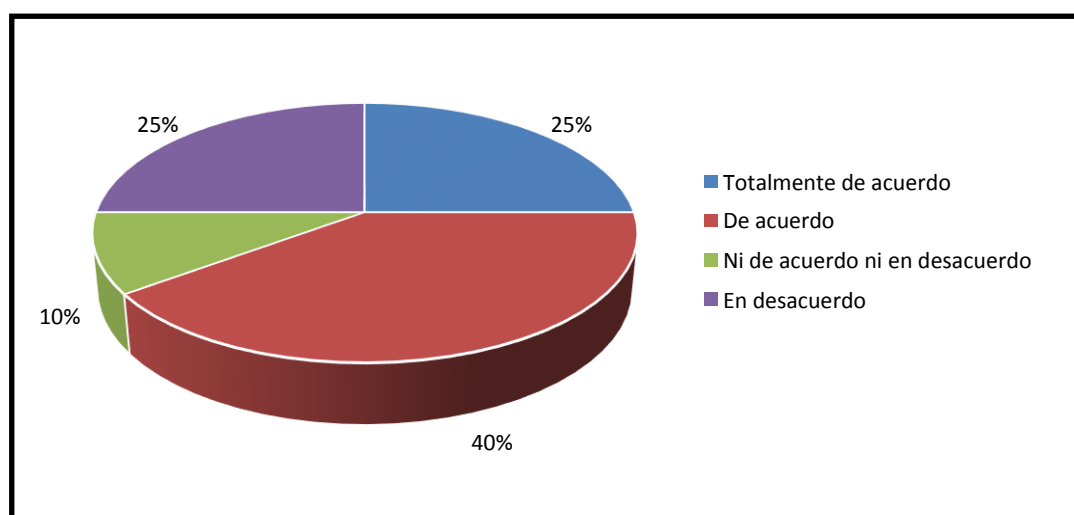
¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25.00	25.00
De acuerdo	8	40.00	65.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	10.00	75.00
En desacuerdo	5	25.00	100.00
Totalmente en desacuerdo	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N°11**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 65% de los colaboradores encuestados manifestaron estar de acuerdo que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa: un 25% en desacuerdo respectivamente; y el 10 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N° 12**

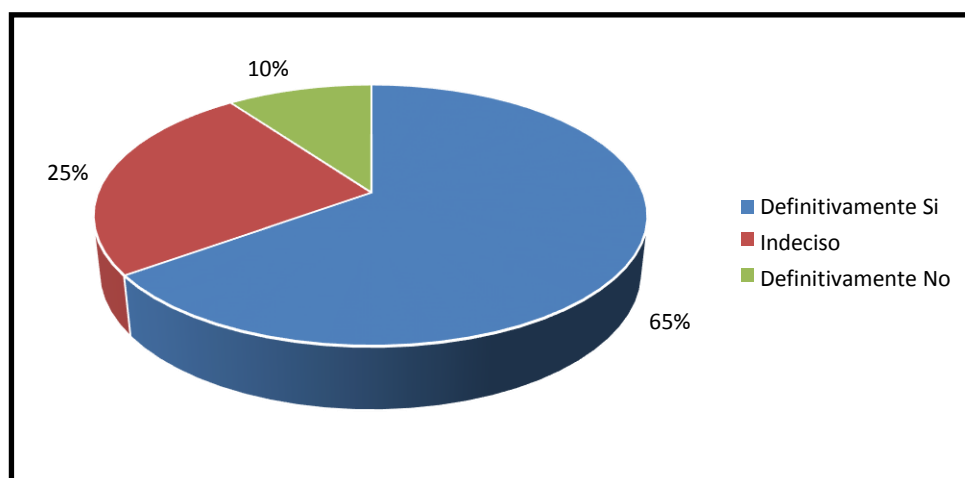
¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	13	65.00	65.00
Indeciso	5	25.00	90.00
Definitivamente No	2	10.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 12**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 65 % de los colaboradores encuestados consideran definitivamente necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador; el 25 % está indeciso; y el 10 % definitivamente no lo consideran.

**TABLA N° 13**

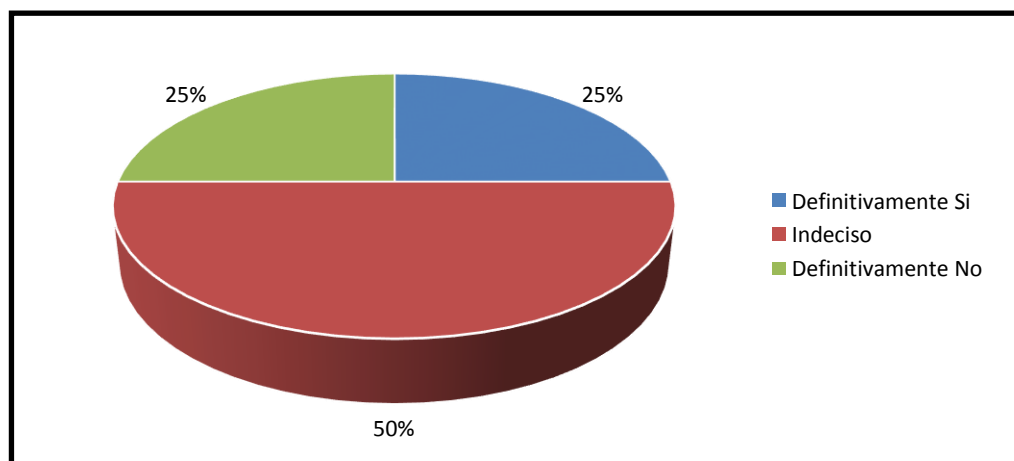
¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	5	25.00	25.00
Indeciso	10	50.00	75.00
Definitivamente No	5	25.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 13**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 50% de los colaboradores encuestados, consideran que no necesariamente un diseño de puestos mejoraría la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios; un 25 % considera definitivamente si y el 25 % se muestra indeciso.

**TABLA N° 14**

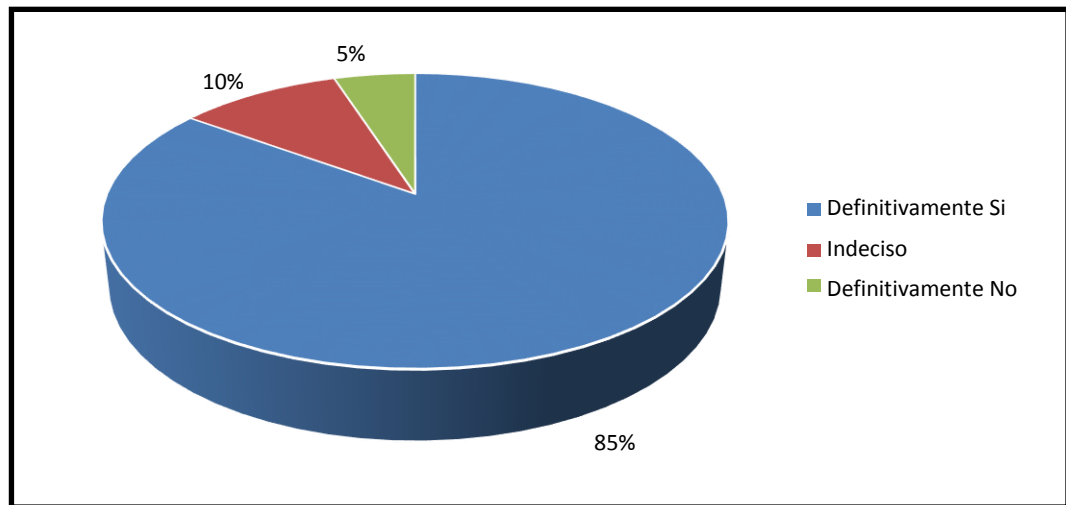
¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?

CATEGORIA	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	17	85.00	85.00
Indeciso	2	10.00	95.00
Definitivamente No	1	5.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 14**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 85% de los colaboradores encuestados, definitivamente consideran si, que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios; el 10 % manifestaron estar indeciso; y el 5 % restante consideran definitivamente no estar de acuerdo.

**TABLA N° 15**

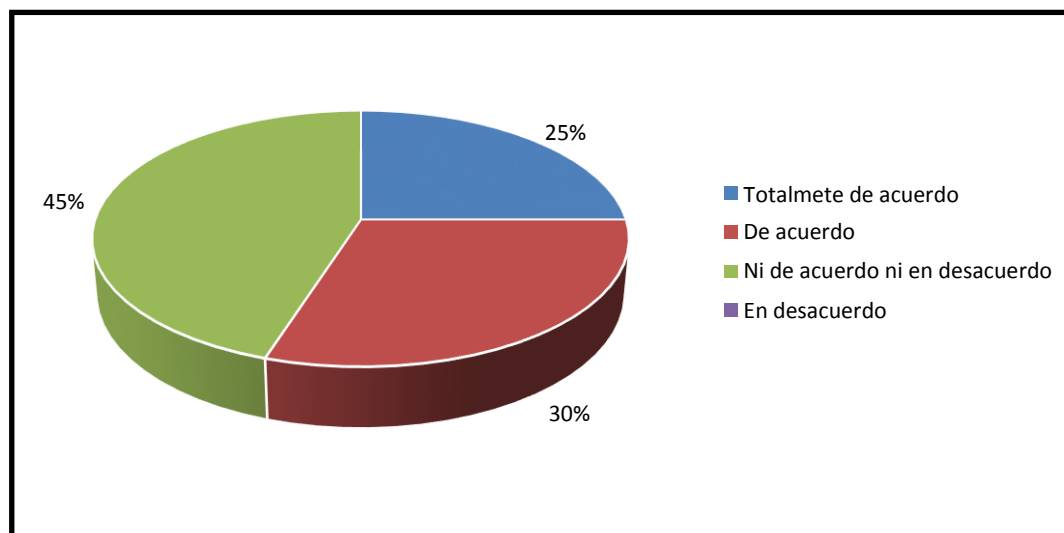
¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmete de acuerdo	0	25.00	0.00
De acuerdo	5	30.00	25.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	45.00	70.00
En desacuerdo	6	0.00	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**TABLA N° 15**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 55% de los colaboradores encuestados, manifestaron que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral; el 45 % se siente indeciso.

**TABLA N° 16**

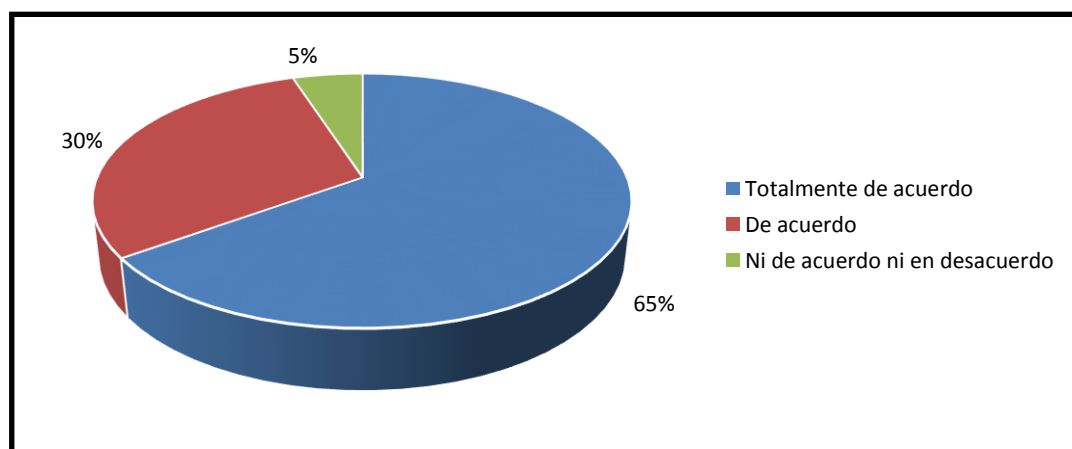
¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	13	65.00	65.00
De acuerdo	6	30.00	95.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	5.00	100.00
En desacuerdo	0		
Totalmente en desacuerdo	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 16**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 70 % de los colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad; el 25 % está de acuerdo; y el 5 % restante está indeciso, es decir no está de acuerdo ni está en desacuerdo.

**TABLA N° 17**

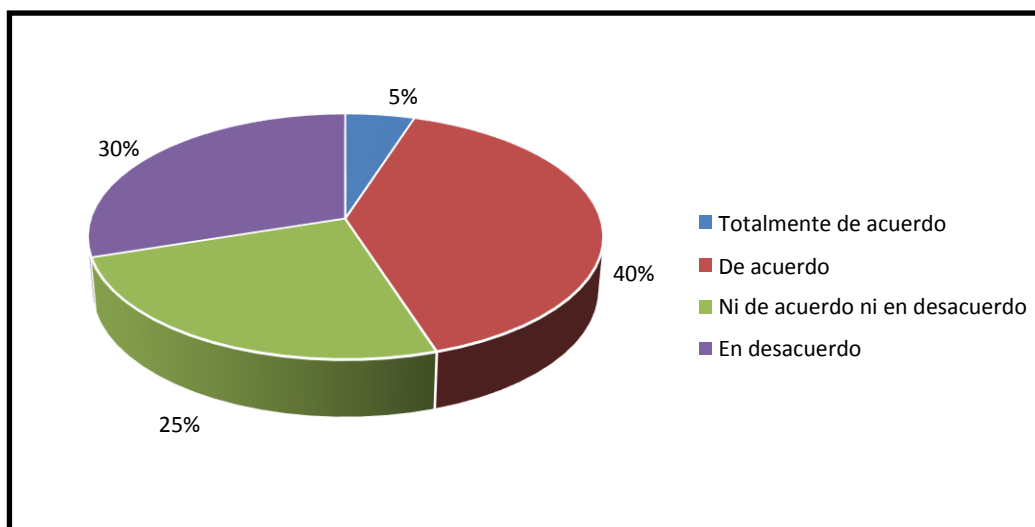
¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	5.00	5.00
De acuerdo	8	40.00	45.00
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	25.00	70.00
En desacuerdo	6	30.00	100.00
Totalmente en desacuerdo	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 17**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 45 % de los colaboradores encuestados manifiestan que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa; el 30 % está en desacuerdo; el 25 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N° 18**

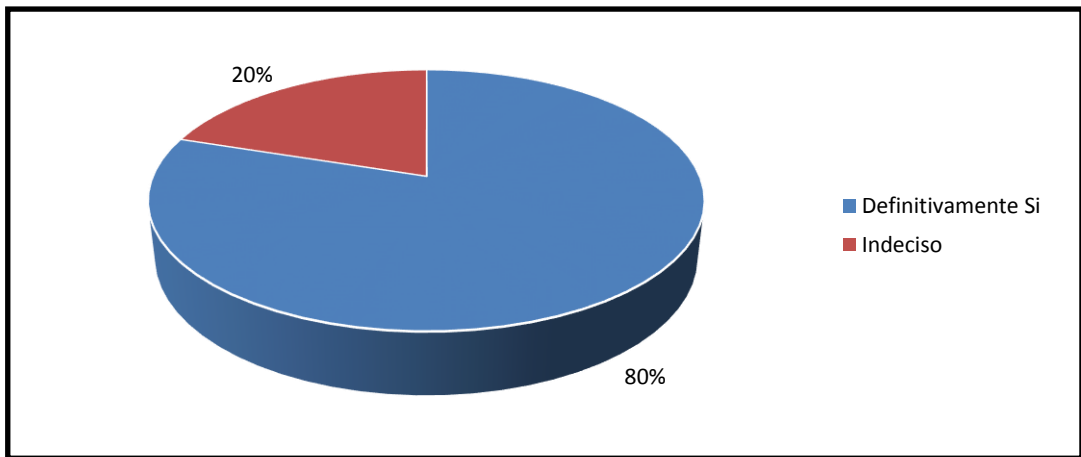
¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Definitivamente Si	16	80.00	80.00
Indeciso	4	20.00	100.00
Definitivamente No	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 18**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 80% de los colaboradores encuestados manifiesta que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio; y el 20 % restante está indeciso sobre los beneficios y servicios.

**TABLA N° 19**

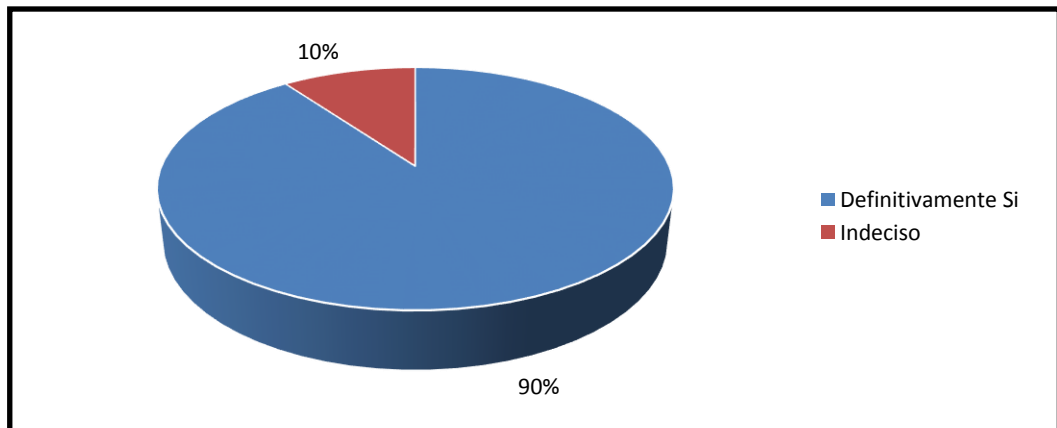
¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	18	90.00	90.00
Indeciso	2	10.00	100.00
Definitivamente No	0		
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**TABLA N° 19**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 90 % de los colaboradores encuestados cree que necesitan ser capacitados de manera continua para un mejor desempeño laboral; y el 10 % restante está indeciso al creer necesite capacitación anualmente.

**TABLA N° 20**

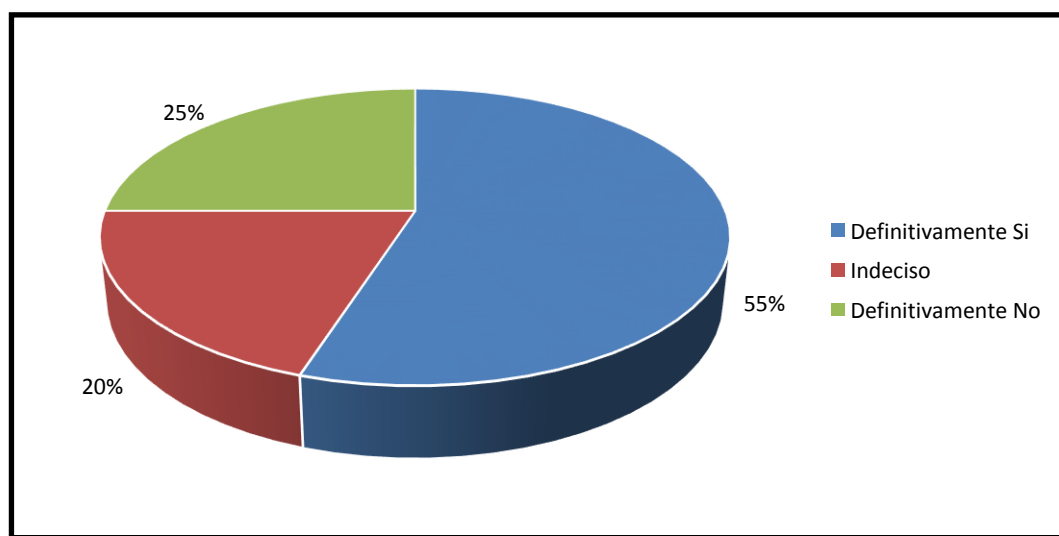
¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	11	55.00	55.00
Indeciso	4	20.00	75.00
Definitivamente No	5	25.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N° 20**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 55% de los colaboradores encuestados, consideran que se debe realizar campañas médicas y promocionar algunos productos farmacológicos; el 25% manifiesta que definitivamente no; y el 20 % restante está indeciso.

**TABLA N° 21**

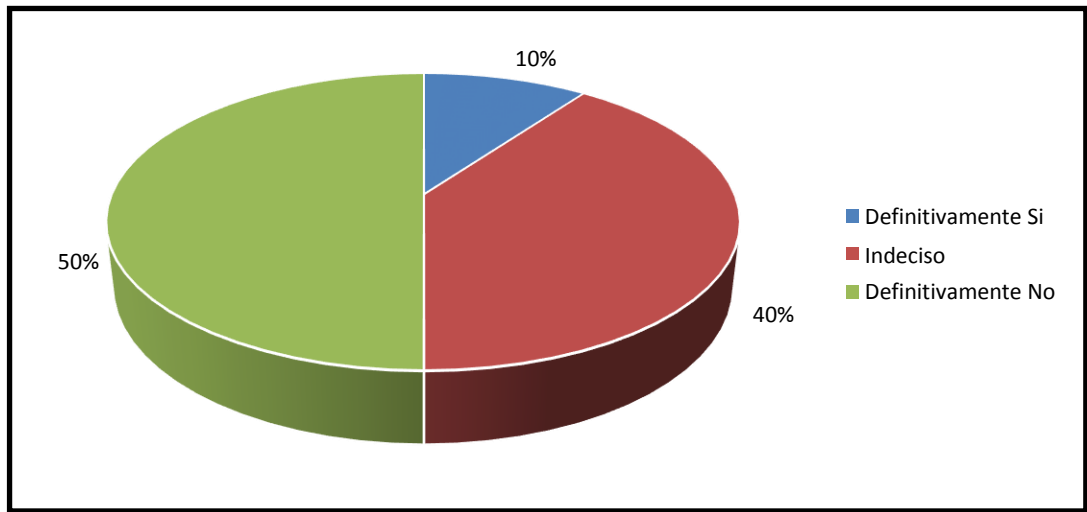
¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?

ALTERNATIVAS	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Si	2	10.00	10.00
Indeciso	8	40.00	50.00
Definitivamente No	10	50.00	100.00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**FIGURA N 21**



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración Propia

**Interpretación:** El 50% de los colaboradores encuestados manifiestan que definitivamente la Botica Arcángel no maneja un adecuado organigrama;

mientras que el 40 % se sienten indecisos y no saben porque la botica se mantiene activo en el mercado; y el 10 % restante definitivamente considera que sí.

## **CAPITULO: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### **Según Objetivo N° 01, Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel Huaraz**

- ❖ Se puede mencionar según los resultados obtenidos en la Tabla N° 01, 60% de los colaboradores de la Botica Arcangel, creen que la empresa debe realizar un diagnóstico situacional y ver las necesidades del Recurso Humano, idóneo para cada puesto según el perfil; un promedio de las Tablas N° 03 y 04, el 78% de colaboradores opina que, el proceso de reclutamiento es adecuado y acorde al puesto, según **Dunnette (1974)** dice “La selección consiste en asegurar que la persona adecuada está en el puesto adecuado en el momento oportuno y bajo las circunstancias concretas, partiendo de la consideración de que las decisiones acertadas acerca de las personas requieren conocimientos de su individualidad además de conocer cómo los talentos especiales de cada persona pueden ser conocidos con mayor precisión y utilizados en forma más acertada”; asimismo, según el promedio de las Tablas N° 05 y 06, un 75% de colaboradores consideran que el proceso de selección y entrevista conllevará a conocer las expectativas del colaborador y por ende al desarrollo o no de la Botica, según **Chiavenato (2009)** la selección de personal es un proceso de decisión e implica tres modelos de comportamiento: **de colocación, de selección y de clasificación...** la Entrevista de selección probablemente, es el método más utilizado en la selección de personal, al tiempo que es el elemento que, con frecuencia, tiene más peso a la hora de tomar una decisión respecto a la admisión o no admisión del candidato. A pesar de la profusión de su uso, es uno de los instrumentos menos conocidos y peor utilizados de la selección de personal. Por otra parte, las personas que la ponen en práctica no tienen, frecuentemente, los conocimientos y destrezas necesarios para adoptar juicios útiles respecto al candidato, ni utilizan una metodología que le permita obtener buenos resultados... **a mi opinión**, puedo mencionar que, la ante la variedad de

farmacias y/o boticas es necesario e importante realizar un adecuado diagnostico situacional de la empresa y acorde a los resultados obtenidos se cumplió con los procesos de la gestión del talento humano, es decir, convocatoria, reclutamiento, selección, entrevista e inducción, para el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores.

**Según Objetivo N° 02, Analizar si la distribución de puestos de trabajo influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz.**

- ❖ Podemos indicar según la Tabla N° 09, un 95% de los colaboradores considera que la empresa ha formado equipos de trabajo acorde a sus objetivos; de igual modo en la Tabla N° 10, un 80% de los colaboradores encuestados manifiestan que, los puestos de trabajo están adecuadamente distribuidos u ocupados según perfil, para **Koontz-Weirich (2004)** Define un equipo: “Número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas; en la Tabla N° 12, un 65% opina que para el desarrollo de la empresa, deberían designar a un líder para guiarlos y llevar al logro de los objetivos de la botica; asimismo, en la Tabla N° 14, el 85% de los colaboradores, considera que el buen desempeño laboral, traerá consigo el incremento de usuarios, para **Gibson (1997)**. La evaluación de desempeño, es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro... a mi opinión puedo mencionar que para lograr el desarrollo de la empresa o botica, se debe realizar un trabajo en equipo; asimismo, el buen desempeño laboral traerá consigo mayor afluencia de clientes y ganarse la confianza de la empresa y en un futuro, posicionarse en el mercado farmacéutico.

**Según Objetivo N° 03, Analizar si el desempeño laboral, influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz**

- ❖ Según los resultados se aprecia en la Tabla N° 17, un 45% está de acuerdo con la remuneración que percibe en el puesto que ocupa... **Remuneraciones:**

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies evaluables en dinero que percibe el trabajador del empleador por causa del contrato de Trabajo; en la Tabla N° 18, un 80% dice que la gerencia reconoce su labor a través de algún tipo de bono o beneficio; asimismo, en la Tabla N° 19, el 90% de los colaboradores opinan que deben ser capacitados continuamente para desarrollar un mejor desempeño laboral, por ello, **Blake, (1997) dice** "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compose uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal."... a mi opinión, puedo apreciar que los colaboradores creen que necesitan ser capacitados continuamente, posiblemente se deba al incremento de farmacias y boticas y quieran destacar ante la competencia.

## **CAPITULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 9. CONCLUSIONES:

- ❖ Se puede concluir en que un elevado porcentaje de colaboradores, consideró que es muy importante realizar un diagnóstico situacional de la Botica Arcángel, gracias a ello, se pudo determinar en qué situación nos encontramos, que es lo que necesitamos, que deseamos conseguir, y con qué tipo de profesionales debemos contar, es decir, los procesos de gestión del talento humano, nos permitió elegir el recurso humano adecuado según el perfil de puesto.
- ❖ Habiendo analizado cuidadosamente y habiéndose cumplido con el proceso, puedo mencionar que los resultados son altos , esto quiere decir que la distribución de puestos fue acertada por parte de la gerencia, esto hará que el personal se encuentra en el lugar adecuado y su rendimiento laboral será óptimo.
- ❖ El desempeño laboral de los colaboradores dentro de la botica Arcángel, es óptimo, pese a que más del 50% manifiesta que la remuneración que percibe por su trabajo no es el adecuado; ante la existencia de otras boticas o farmacias, los colaboradores de manera responsable cumplen con brindar un adecuado servicio, opinando que deberían ser capacitados continuamente para mejorar la atención a los usuarios.

## **RECOMENDACIONES:**

- ❖ Ante la existencia de muchas Farmacias y Boticas, la competencia es mayor y viendo los resultados, la Gerencia debería calendarizar supervisiones y evaluaciones periódicas del recurso humano que labora; revisar mensualmente o trimestral, el buzón de sugerencias, ante posibles quejas o reclamos, realizar un diagnóstico situacional y dar solución oportuna a los problemas que se hayan suscitado.
- ❖ La Gerencia debe motivar al o a los colaboradores y premiar al mejor líder de las sucursales, por su desenvolvimiento, por vender más, por su puntualidad, por su capacidad, etc., pudiendo ser con ascensos, bonos, beneficios, etc., de esta manera se sientan en confianza.
- ❖ El Gerente debe realizar una escala de pagos según puesto de trabajo y actividades que realizan, no todos pueden recibir la misma remuneración; asimismo, programar campañas médicas gratuitas con venta de medicamentos para el mayor flujo o rotación de medicinas.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles (2009). *Desarrollo organizacional*. Caracas: Universidad Abierta.
- Canivell, G. y Soleidy, A. (2010). *El proceso de formación y capacitación en la gestión de Recursos Humanos, propuesta de políticas significativas*. Cuba: Universidad de la Habana.
- Chiavenato, I (1993). *Gestión Del Talento Humano*. Editorial: Mc Graw Hill. Edición: 4.
- Chiavenato, I (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Mc Graw Hill. Edición: 5ta.
- Chiavenato, I (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Mc Graw Hill. Edición: 5ta.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill,
- Dessler, Gary (2006). *Administración de Personal*. Editorial: Prentice Hall. Edición: 8va.
- Dessler, Gary. (1994) *Administración De Recursos Humanos Enfoque Latino Americano*. Edición: 2. Editorial: Pearson.
- Díaz, A. y Mego, O. (2012). Propuesta de un plan estratégico para el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Imaza en el período 2008-2012. Bagua-Amazonas.
- Rutty, M. (2007). Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos. Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Wayne, E. (2003). *Fases del desarrollo organizacional*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

## LINKOGRAFÍA

<http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7583.pdf>

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf>

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **APÉNDICES Y ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017?</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p><b>Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>2.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>3.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.</b></p>	<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b></p>	<p align="center"><b>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</b></p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	<p><b>Chiavenato (2009).</b> Define la gestión del talento humano como “El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.</p>	<p>La <b>gestión del talento</b> se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente . La <b>gestión del talento</b> en este contexto, no refiere a la <b>gestión</b> del espectáculo.</p>	Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	Diagnostico Situacional	<i>¿ Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?</i>
					<i>¿ Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?</i>
				Reclutamiento de personal	<i>¿ Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?</i>
					<i>¿ Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?</i>
				Selección de personal	<i>¿ Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?</i>
					<i>¿ Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevará a conocer sus expectativas del recurso humano?</i>
					<i>¿ Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?</i>
				Diseño de puestos	<i>¿ Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real?</i>
					<i>¿ Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?</i>
				Descripción y análisis de puestos	<i>¿ Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?</i>
					<i>¿ Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?</i>
					<i>¿ Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?</i>

				Evaluación del desempeño	<p><i>¿ Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?</i></p> <p><i>¿ Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?</i></p>
					<p><i>¿ Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?</i></p>
<b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<p><b>Lippitt (1969).</b> Define el Desarrollo organizacional como el “Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos”.</p>	<p>El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.</p>	Técnicas y elementos del desarrollo organizacional	Confianza	<p><i>¿ Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i></p>
				Remuneración	<p><i>¿ Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i></p> <p><i>¿ Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i></p>
				Capacitación	<p><i>¿ Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i></p>
				Promoción	<p><i>¿ Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?</i></p>
				Desarrollo organizacional	<p><i>¿ Cree usted que la Botica Arcangel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?</i></p>

## CUESTIONARIO

Estimado señor(a) solicito su colaboración personal contestando este cuestionario que pretende recabar información relevante para establecer aportes para la empresa.

Este cuestionario es anónimo y toda la información recaudada será absolutamente confidencial

### **INDICACIONES:**

1. Estimado señor(a) solicito responda con toda sinceridad las preguntas formuladas.
2. Lea atentamente las preguntas formuladas.
3. Marcar con un aspa (x) la alternativa que usted considera adecuado.
4. Marcar una alternativa por pregunta.

### **A.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de Botica Arcángel-Huaraz.**

- 1 ¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?**
  - a) Definitivamente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no
  
- 2 ¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?**
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
- 3 ¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**4 ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**5 ¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**6 ¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**7 ¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**B.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de Botica Arcángel-Huaraz.**

**8 ¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnóstico real?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**9 ¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**10 ¿Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**11 ¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**12 ¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**13 ¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?**

- d) Definitivamente si
- e) Indeciso
- f) Definitivamente no

**C.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de Botica Arcángel-Huaraz.**

**14 ¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?**

- a) Definitivamente si
- b) Indeciso
- c) Definitivamente no

**15 ¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**16 ¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

- 17 ¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?**
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
- 18 ¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?**
- a) Definitivamente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no
- 19 ¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?**
- a) Definitivamente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no
- 20 ¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?**
- a) Definitivamente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no
- 21 ¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?**
- a) Definitivamente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no

## **VALIDACION DE EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente.....

de la investigación **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Manuel Fernando Salazar Gonzales

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN

TIEMPO: 12 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p style="text-align: center;"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017?</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p><b>Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>2.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>3.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</b></p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Chiavenato (2009). Define la gestión del talento humano como "El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño".	La <b>gestión del talento</b> se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un <b>recurso humano</b> existente. La <b>gestión del talento</b> en este contexto, no refiere a la <b>gestión</b> del espectáculo.	Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	Diagnostico Situacional	¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?
					¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?
				Reclutamiento de personal	¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?
					¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?
				Selección de personal	¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?
					¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevará a conocer sus expectativas del recurso humano?
					¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?
				Diseño de puestos	¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnóstico real?
					¿Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?
				Descripción y análisis de puestos	¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?
					¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?
					¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?
				Evaluación del desempeño	¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?
					¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?
					¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores contribuye a mejorar el desempeño laboral?

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Lippitt (1969).** Define el Desarrollo organizacional como el "Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos".

El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.

Técnicas y elementos del desarrollo organizacional

Confianza	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>
Remuneración	<i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i>
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>
Capacitación	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>
Promoción	<i>¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?</i>
Desarrollo organizacional	<i>¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?</i>

### MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	<i>¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?</i>	4	4	4	3	
	<i>¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?</i>	4	3	4	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real?</i>	4	4	4	4	
<i>¿Considera usted que los puestos de</i>						

	<i>¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?</i>	4	3	4	4	
	<i>¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?</i>	3	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?</i>	4	4	4	4	
Técnicas y elementos del desarrollo organizacional	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i>	4	4	3	4	
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que se debe realizar</i>	4	4	4	4	

*¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?*


4

4

4

3

## ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	(SI)	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: MANUEL FERNANDO SALAZAR BONZALGS		Fecha: 16 MARZO 2018	
Firma: 	Teléfono: 943954863	Email: fsalazar_usp@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente.....

de la investigación **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Roger Roberto Torres Reyes

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración - Marketing

TIEMPO: 06 años CARGO ACTUAL: Docente Universitario

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

**Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>
<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017?</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p><b>Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>2.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>3.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017</b></p>	<p align="center"><b>La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.</b></p>	<p align="center"><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b></p>	<p align="center"><b>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</b></p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Chiavenato (2009). Define la gestión del talento humano como "El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño".	La <b>gestión del talento</b> se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La <b>gestión del talento</b> en este contexto, no refiere a la <b>gestión</b> del espectáculo.	Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	Diagnostico Situacional	¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?
					¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?
				Reclutamiento de personal	¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?
					¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?
				Selección de personal	¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?
					¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?
					¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?
				Diseño de puestos	¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnóstico real?
					¿Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?
				Descripción y análisis de puestos	¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?
					¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?
					¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?
				Evaluación del desempeño	¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?
					¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?
					¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores contribuye a mejorar el desempeño laboral?

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Lippitt (1969).** Define el Desarrollo organizacional como el "Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos".

El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.

Técnicas y elementos del desarrollo organizacional

Confianza	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>
Remuneración	<i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i>
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>
Capacitación	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>
Promoción	<i>¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?</i>
Desarrollo organizacional	<i>¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?</i>

### MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	<i>¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?</i>	4	4	3	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?</i>	4	3	4	4	
	<i>¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que los puestos de</i>					

	<i>¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?</i>	4	4	4	3	
Técnicas y elementos del desarrollo organizacional	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>	4	4	4	4	
	<b><i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i></b>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>	4	3	4	4	
	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que se debe realizar</i>					

*¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?*


4

4

4

4

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	(SI)	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Lic. Adm. Roger Roberto Torres Reyes		Fecha: 16 Marzo 2018	
Firma: 	Teléfono: 972053128	Email: roger197178@gmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente.....

de la investigación **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: DAJESA MADEIRA CARRA ANGELES.....

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACIÓN.....

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORIA EMPRESARIAL.....

TIEMPO: 11 AÑOS..... CARGO ACTUAL: DOCENTE.....

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.....

**Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>
<p><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p>	<p><b>¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017?</b></p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p><b>Analizar y determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017</b></p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1.- Describir como el reclutamiento y la selección de personal influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>2.- Describir como el diseño, descripción y análisis de puestos influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017.</b></p> <p><b>3.- Analizar como la evaluación del desempeño, compensación y desarrollo de las personas influye en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel-Huaraz 2017</b></p>	<p><b>La gestión del talento humano influye mucho en el desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017.</b></p>	<p><b>Gestión del talento humano y desarrollo organizacional</b></p>	<p><b>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</b></p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Chiavenato (2009). Define la gestión del talento humano como "El conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño".	La <b>gestión del talento</b> se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un <b>recurso humano</b> existente. La <b>gestión del talento</b> en este contexto, no refiere a la <b>gestión</b> del espectáculo.	Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	Diagnostico Situacional	¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?
					¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?
				Reclutamiento de personal	¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?
					¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?
				Selección de personal	¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?
					¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevará a conocer sus expectativas del recurso humano?
					¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?
				Diseño de puestos	¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnóstico real?
					¿Considera usted que los puestos de trabajo están siendo ocupados de acuerdo al perfil profesional?
				Descripción y análisis de puestos	¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?
					¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?
					¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?
				Evaluación del desempeño	¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?
					¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?
					¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**Lippitt (1969).** Define el Desarrollo organizacional como el "Fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos".

El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.

Técnicas y elementos del desarrollo organizacional

Confianza	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>
Remuneración	<i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i>
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>
Capacitación	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>
Promoción	<i>¿Considera usted que se debe realizar campañas médicas para promocionar algunos productos farmacológicos?</i>
Desarrollo organizacional	<i>¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?</i>

### MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional de la Botica Arcángel – Huaraz 2017”**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Técnicas y elementos de la gestión del talento humano	<i>¿Cree usted que la empresa necesita realizar un diagnóstico de las necesidades del recurso humano?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que conocer los productos farmacológicos, facilita la atención a los usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de reclutamiento es el adecuado luego del diagnóstico realizado?</i>	4	3	4	4	
	<b><i>¿Considera usted que el proceso de reclutamiento es acorde al puesto solicitado?</i></b>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el proceso de selección de personal contribuirá a elegir al recurso humano adecuado para el puesto?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que en la entrevista de selección de personal conllevara a conocer sus expectativas del recurso humano?</i>	4	4	3	4	
	<i>¿Cree usted que la etapa de selección es importante o relevante para la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que el diseño del puesto se creó luego de un diagnostico real?</i>	4	4	4	4	
<i>¿Considera usted que los puestos de</i>						

	<i>¿Considera usted que la conformación de equipos de trabajo está estructurada acorde con los objetivos de la empresa?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que se necesita un líder en el equipo de trabajo para lograr el desarrollo de la empresa?</i>	4	4	3	4	
	<i>¿Cree usted que un diseño de puestos mejorara la distribución del recurso humano y la atención a los usuarios?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted necesario realizar una rotación de puestos para evaluar el desempeño laboral del colaborador?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el buen desempeño laboral contribuirá a obtener mayor afluencia de usuarios?</i>	3	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que el periodo de inducción que se les da a los nuevos colaboradores, influirá en el buen desempeño laboral?</i>	4	4	4	4	
Técnicas y elementos del desarrollo organizacional	<i>¿Considera usted que el gerente de la empresa les brinda confianza y seguridad?</i>	4	4	4	3	
	<b><i>¿Cree que la remuneración que percibe es acorde al puesto que ocupa?</i></b>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que la empresa reconoce su labor a través de algún bono o beneficio?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Cree usted que necesita ser capacitado de manera continua para un mejor desempeño laboral?</i>	4	4	4	4	
	<i>¿Considera usted que se debe realizar</i>					

*¿Cree usted que la Botica Arcángel maneja un adecuado organigrama y gracias a ello se mantiene activo en el mercado?*


4

4

4

4

**ASPECTO GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X			
<b>VALIDEZ</b>					
APLICABLE	(SI)	NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="2065 1145 2078 1220">SI</td> <td data-bbox="2078 1145 2141 1220">NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO				
Validado por: LIC. ADY. DIONES H. CAPA ANGELES.		Fecha: 16 marzo 2018			
Firma: 	Teléfono: 943615084	Email: dmodelerina@gmail.com			