



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Gestión de Talento Humano del Supermercado “Anthony Market” de la Ciudad de Babahoyo.

EGRESADO:

Angeline Loribeth Vera Conde

TUTOR:

Eco. Carlota Vera Márquez

AÑO 2022

Contenido

Resumen	3
Introducción.....	4
Problemática	5
Justificación	7
Objetivos.....	8
Línea de investigación	8
Marco conceptual	9
Marco metodológico.....	24
Resultados.....	26
Discusión de resultados	31
Conclusiones.....	33
Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	

Resumen

El presente caso de estudio denominado: Gestión de Talento Humano del Supermercado “Anthony” de la Ciudad de Babahoyo tiene como finalidad determinar las principales falencias que afecta al desempeño laboral de los colaboradores de la institución, disminuyendo la productividad y rentabilidad de la misma. Por medio de la aplicación de una metodología de carácter descriptivo, bibliográfica, se pretende exponer las situaciones y escenarios suscitados en la organización, sustentándolos con conceptos de fuentes teóricas válidas que permitan medir el impacto de cada indicador de insatisfacción en los estándares económicos y calidad.

Por medio del uso de instrumentos y técnicas de recolección de información adecuados como el cuestionario de entrevista y encuestas aplicada al administrador y colaboradores respectivamente del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo, las situaciones más comunes que afectan al desempeño laboral del personal la falta de motivación, liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores.

PALABRAS CLAVES. - Gestión del talento humano, desempeño laboral, motivación, productividad.

Introducción

La gestión de talento humano como factor de mejoramiento del desempeño laboral; aborda temáticas en las cuales se manifiesta la importancia que posee este indicador para el buen desarrollo de las actividades normales dentro de una institución, acotando que un ambiente empresarial idóneo donde todos los colaboradores se sientan realmente motivados e incentivados por parte de sus empleadores les permita incrementar la productividad y efectividad a beneficio de la organización en la que se encuentra inmersos.

El Supermercado “Anthony Market” es una cadena de tiendas encargada de la comercialización de productos de primera necesidad en la provincia de Los Ríos, gracias a la variedad de bienes, calidad y precios razonables que oferta la entidad, la acogida que posee en los últimos años ha permitido a la organización abrir varias tiendas en la ciudad de Babahoyo. El local ubicado en la parroquia Clemente Baquerizo, es objeto de estudio es uno de los más concurrido, recibiendo a una cantidad de clientes considerable, aumentando de manera significativa la preferencia y el reconocimiento de la empresa en los habitantes.

Con el afán de continuar escalando la preferencia y reconocimiento en la parroquia Clemente Baquerizo la empresa desea conocer mediante un análisis la satisfacción que poseen los colaboradores del supermercado, así como las diversas situaciones o escenarios tanto internos como externos presentados desde la apertura del local, con la finalidad de detectar aquellos factores que influyen de manera negativa dentro de la motivación y desempeño laboral de los implicados en el desarrollo normal de las actividades que gestiona la empresa para crear estrategias que impulsen al perfeccionamiento de la gestión del talento humano.

Planteamiento de Problema

Dentro de la localidad de Babahoyo, el alto número de empresas competidoras en lo referente a la actividad de venta, comercialización y distribución de productos de primera necesidad, cada día va en aumento, por tal motivo el Supermercado “Anthony” debe analizar de forma permanente como toda entidad, los procesos internos como situaciones externas que puedan perjudicar en gran medida el desarrollo de las actividades normales de la institución, a fin de crear estrategias, planes, técnicas y tácticas que le permitan destacarse del resto de instituciones dedicadas a la misma acción comercial.

En la actualidad, el supermercado “Anthony Market” a pesar del éxito que posee, la administración inadecuada en la distribución de labores y actividades a realizar por parte de los colaboradores, sumado a la falta de eficiencia, compromiso, liderazgo y comunicación entre el capital humano de la organización, las quejas aumentan de manera acelerada en la empresa, provocando llamados de atención constantes hacia los empleados del lugar, ocasionando que el ambiente laboral sea inadecuado y los objetivos organizacionales no logren cumplirse de forma adecuada.

Los conflictos, quejas y llamados de atención constante por parte de la autoridad hacia los colaboradores, genera en gran medida que existan problemas en las relaciones interpersonales del Supermercado “Anthony” situación que generará, a largo plazo, poca sinergia y efectividad en la comunicación de los objetivos empresariales que la institución desea cumplir. Las entidades en la actualidad, más de cuidar a los clientes, deben procurar brindarles a los empleados el mejor entorno e incentivos que le permitan desarrollar de manera óptima las actividades existentes en la entidad.

El no contar con una gestión de talento humano adecuada, es un factor detonante a largo plazo de un sin número de problemas referentes al desempeño, compromiso,

responsabilidad y productividad laboral de los empleados. El capital humano, sin duda alguna, es el motor principal que impulsa a las entidades al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por las organizaciones para el crecimiento económico de las mismas. El mantener desmotivados y poco satisfechos a los colaboradores, es un cuantificador negativo para el impulso del reconocimiento de una entidad en el mercado.

Por lo que se formula el problema ¿Cómo la gestión de talento humano fomenta el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo?

Justificación

Como parte de su crecimiento comercial, la tienda ubicada en la parroquia Clemente Baquerizo desea aumentar los niveles de preferencia y ventas en el lugar, pero por una serie de problemas suscitados en lo que respecta a la gestión del talento humano, busca mejorar las falencias más comunes para cumplir con su misión y visión como entidad, dedicada a la venta de productos de primera necesidad, actividad que debido a la importancia que tiene para los consumidores, posee un alto índice de entidades competidoras en un entorno altamente variado como lo es el Cantón Babahoyo.

El presente caso de estudio pretende exponer las diferentes problemáticas existentes en lo referente a la gestión de talento humano del Supermercado “Anthony” y como los factores de insatisfacción de los colaboradores, influye de manera significativa dentro de la productividad general de la organización. Por tal motivo, es necesario analizar cada una de las falencias de la microempresa para que la misma sea capaz de crear estrategias que impulsen el crecimiento económico, a través de la generación idónea de un ambiente y condiciones adecuadas para el personal.

El Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo, al tener un afluente considerable de clientes de la localidad que llegan a realizar la adquisición de productos de primera necesidad, debe contar con un equipo eficiente y capacitado para cubrir la demanda de consumidores que acuden de forma diaria a la institución, para que la preferencia del local aumente significativamente y elevar los niveles de ventas de la entidad, debido a que dentro del mercado de la ciudad de Babahoyo, la competencia de organizaciones en este sector es sumamente alta.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la gestión de talento humano que fomenta el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

OBJETIVOS ESPECIFICO

- Investigar los sustentos teóricos de gestión de talento humano y desempeño laboral de los diferentes autores nacionales o extranjeros.
- Identificar la incidencia de la gestión de talento humano con el rendimiento laboral de los empleados del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Línea de investigación

El presente estudio de caso, se encuentra ubicado dentro de la línea de investigación conocida como: Sistema de información, comunicación, emprendimiento e innovación, específicamente centrándose en la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas debido a que se analizara las falencias y situaciones que presenta el supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo, una institución privada con el fin exponer los principales indicadores de insatisfacción que poseen los colaboradores.

Marco conceptual

Definición de Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano sirve como un instrumento para mejorar el desarrollo de todas y cada uno de las actividades que se desarrollen en una organización, con la finalidad de optimizar diversos factores en beneficio de la organización, enfocados en brindar eficiencia, eficacia, rentabilidad y productividad en el talento humano que forma parte de la entidad (Vallejo, 2017, p.84)

La gestión de talento humano definida como un proceso administrativo perteneciente a los recursos humanos que busca mejorar el desarrollo y flexibilidad que poseen los sistemas de trabajo dentro de las organizaciones. Gracias a la misma se pretende brindar un ambiente agradable entre las jerarquías que conforman una empresa, fomentando el liderazgo, la motivación y el compromiso entre cada una de las partes que intervienen en el crecimiento económico de las entidades (Cuesta, 2017, p.21)

Importancia de la Gestión de talento humano

La gestión de talento humano es relevante dentro de las empresas, debido a que le permite a las organizaciones escoger el mejor personal capaz de hacer frente a las exigencias del puesto y a la adaptación del mercado. El no seleccionar de manera adecuada quienes formarán parte de la entidad, se corre el grave riesgo de tomar decisiones erróneas que a largo plazo representarán un problema para la institución (Vallejo, 2017, p. 86)

La gestión de talento humano es importante debido a que reúne una serie de actitudes y conocimiento basadas en el impulso de la toma de decisiones correctas para el tratamiento idóneo del capital humano en las organizaciones, ejecutando de manera

adecuada la planeación, organización, desarrollo y coordinación que promuevan el desempeño adecuado del personal permitiendo a los colaboradores alcanzar los objetivos individuales como empresariales, fomentando la competencia sana en las empresas (Cuesta, 2017, p.23)

Objetivo de la Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano tiene como objetivo, establecer los principios generales para el funcionamiento, desarrollo de las personas que la organización necesita para alcanzar sus metas trazadas de acorde a su misión establecida. El proporcionar un ambiente inadecuado, evita que se cumplan de manera efectiva todas las actividades dentro de la institución, por tal motivo las empresas deben propiciar un ambiente ideal para que los colaboradores llegue a sentirse totalmente motivados en la institución (Vallejo, 2017, p.84)

De acuerdo con Armas *et al* (2017) el ambiente laboral es: “Conjunto de factores y elementos que intervienen dentro del bienestar físico y mental de los colaboradores que conforman una empresa u organización” (p.115) Con base en esta definición Cuesta (2017) afirma que un entorno organizacional tenso es aquel en donde existen: “Problemas, imprevistos, conflictos laborales e interpersonales entre empleados y demás alteraciones que ocasionan un clima desfavorable en la realización de las actividades cotidianas de una entidad” (p.15)

Un ambiente laboral idóneo es aquel que permite la realización óptima de las actividades dentro de la organización. Brindar un entorno adecuado para el desarrollo de las mismas, se convierte en una estrategia indispensable para aumentar la capacidad productiva de las organizaciones. El capital humano, sin duda alguna, es el motor que impulsa la permanencia de los negocios, es el mercado altamente cambiante y

competitivo, proporcionado por una sociedad cada vez más activa y exigente; por tal motivo, las grandes empresas, buscan dotar a su personal de todas las comodidades, privilegios y conocimientos adecuados para satisfacer sus necesidades en los puestos de trabajo (Naranjo, 2017, p.18)

Beneficios de la gestión de talento humano

De acuerdo con Vallejo (2017) entre los beneficios de la gestión de talento humano se encuentran los siguientes:

- Generar mayores beneficios para la organización.
- Buscar y captar clientes potenciales.
- Mejora las relaciones laborales entre los colaboradores.
- Perfecciona la comunicación interna entre todo el equipo.
- Optimiza cada uno de los recursos que maneja la institución. (p.89)

Las empresas se encuentran en la búsqueda constante de aplicación de estrategias para aumentar la satisfacción del personal, estos factores influyen fuertemente en el desempeño del capital humano. La sociedad ha evolucionado considerablemente siendo los nuevos consumidores más difíciles de complacer, junto con el mercado, la competencia busca generar procesos innovadores y diferenciadores, por lo que las organizaciones deben invertir rubros altos en capacitaciones para adaptarse al entorno actual (García , Otero, & Leal, 2020, p.156)

Estrategias de la gestión de talento humano

Capacitación

La capacitación acorde a Ramírez (2019) es aquel proceso que: “Consiste en mejorar el conocimiento, actitud, comportamiento y necesidades que posea los colaboradores dentro de una organización” (p.170) Gracias a la importancia que este factor proporciona a las empresas, es indispensable realizarlo de manera continua, para evitar contar con personal no apto para la realización de ciertas tareas. De acuerdo con Vallejo (2017): “Los empleados no capacitados, generan que la empresa disminuya sus niveles de productividad y que exista un aumento en los costos por rotación de puestos, lo que a largo plazo resulta un verdadero problema para los empleadores” (p.95)

El personal de una empresa no solo es denominado o considerado como recurso o capital de la mano de obra, este es visto como el talento humano que ayuda a potenciar la gestión empresarial productiva y competitiva de las organizaciones, en donde todas buscan posicionarse y mantenerse con altos índices de solidez en el mercado, pero estas tienen que contar con un nivel de gestión de recursos humanos que los distinga de su competencia (Bohórquez, Caro Ballestas, & Morales, 2017)

Un personal que no se encuentra totalmente capacitado genera insatisfacción de los clientes al momento de realizar sus compras, la falta de conocimiento con respecto a ciertos productos existentes y nuevos, ocasiona inconformidad en los consumidores frecuentes como aquellos que llegan por primera vez a un local; de igual manera, el uso inadecuado de recursos es otro de los factores que disminuye la preferencia de las organizaciones, lo que a largo plazo representará un déficit en los niveles de ventas y rentabilidad de la empresa (Cota *et al*, 2017, p.91)

El no invertir en capacitaciones continuas, es un grave problema para las empresas, de acuerdo a lo que menciona (Cota *et al*, 2017): Cuando un colaborador asciende, no recibe las instrucciones adecuadas para desempeñar las actividades de un nuevo puesto, genera problemas que se reflejan de manera constante en los continuos llamados de atención, por el incumplimiento de ciertas acciones, así como de falencias en ciertos datos e información que maneja la empresa (p-93)

Al no contar con este elemento indispensable para el buen desarrollo de las actividades en la empresa, las organizaciones se ven expuestas a continuas anomalías y fallas que perjudican en gran medida la imagen de la misma. Al manejar poca información de los procesos y tareas que deben desempeñarse en la institución, los colaboradores tienden a cometer varios errores que son palpables a la vista de los clientes, demostrando la poca preparación organizacional con la que cuenta la entidad para hacer frente a la demanda de consumidores, perjudicando el desempeño económico de esta.

Liderazgo

Según Añazco, *et al*. (2018) el liderazgo hace referencia a “La habilidad que posee una persona para manejar un equipo de trabajo de forma óptima y eficiente, delegando, dirigiendo, motivando e impulsando a cada uno de sus colaboradores en la realización y cumplimiento de una meta” (p.143). Para Jiménez *et al*, (2018) este factor se describe como “Aquella capacidad inherente en un individuo, que le permite influir en grandes masas o grupos para conseguir una meta u objetivo establecido” (p.185)

El liderazgo es importante dentro de las empresas, debido a que permite trabajar en conjunto a todos los colaboradores persiguiendo un mismo fin. Una autoridad basada en este elemento convierte al establecimiento, en un lugar ameno para el desarrollo de las actividades en la empresa. Por lo general, las organizaciones actuales, buscan impulsar

este factor de manera continua para hacer frente a las problemáticas y expectativas del mercado. (Enderica *et al*, pág. 34)

De acuerdo con Jiménez *et al*, (2018) la ausencia de liderazgo en las empresas, genera: “Una serie de problemáticas entrelazadas que perjudican en gran medida la rentabilidad y desempeño de las entidades en el mercado” (p.186) La falta de una imagen que impulse y motive a los colaboradores en la realización de sus tareas y actividades, disminuye considerablemente el compromiso de los mismos, llevándolos a sentir niveles de satisfacción laboral deficientes, creando un entorno o ambiente donde la convivencia entre la jerarquía organizacional se vuelve difícil de sobrellevar.

Gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos es fundamental para las organizaciones; la misma en los últimos años se ha convertido en un factor imprescindible dentro de las políticas y valores de las organizaciones, su alto impacto tiene gran alcance no solo al interior de las instituciones si no que trasciende a la cobertura externa de la misma (Cuesta, 2017, p.24)

Según García *et al* (2020): “Un recurso es cualquier factor tangible e intangible que se mantenga disponible para la empresa, que permita la eficiencia y eficacia para el desarrollo de las actividades de la organización” (p.3). La ausencia de políticas y normas que regulen el capital humano dentro de las organizaciones comerciales dificulta las tareas de la entidad provocando conflictos entre los usuarios y el personal de trabajo, ya que la atención que se le brinda al consumidor no será adecuada por problemáticas existentes con el personal de trabajo (Cuesta, 2017, p.29)

Importancia de la gestión de recursos humanos

La gestión del talento humano es importante debido a que reúne una serie de políticas y prácticas que son necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con los individuos que forman parte de la entidad. La misma inicia y toma forma desde el proceso de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida, la cultura empresarial, estructura de la organización, ambiente laboral, tecnología utilizada y procesos que se llevan a cabo dentro de la organización son elementos principales en la gestión de recursos humanos (Vallejo, 2017, p.67)

Al no contratar al personal idóneo, se corre el riesgo de sufrir una serie de problemas que afectan en su totalidad el rendimiento de la institución. Contar con colaboradores no aptos para la ejecución de las tareas dificulta en gran medida la rentabilidad de la misma, y puede llevar a causar graves problemas con los colaboradores debido a que los mismos que no desarrollan de manera óptima cada una de las tareas que se les designan, entre ellas equivocarse de manera frecuente sobre todo en lo referente al precio de los productos (Bohórquez *et al*, 2017)

La alteración de los precios en los productos ocasionada por la falta de control durante el proceso de inventario, es otro de los indicadores de inconformidad que poseen los clientes y por lo general, el motivo de la mayoría de reclamos por parte de los consumidores hacia una entidad; este factor es uno de los detonantes para aumentar a niveles sumamente altos el grado de insatisfacción de los clientes, distorsionando la imagen de una compañía (Pujol *et al*, 2018)

El precio de un bien, es uno de los factores de satisfacción que influye en la decisión de compra de los clientes; si el mismo posee un valor elevado por debajo de la

calidad, probablemente la empresa corra varios riesgos, entre ellos el no obtener la aceptación adecuada por parte de los consumidores, representando graves pérdidas para la organización, evitando el retorno de la inversión inicial, poniendo en apuros económicos a la entidad (Guevara, 2019, p. 81)

Funciones de la gestión de recursos humanos

- Establecer las políticas específicas a aplicar en lo referente a la selección del personal.
- Establecer políticas de selección del personal.
- Establecer indicadores o políticas para medir el desempeño del personal.
- Establecer la política retributiva
- Gestión o administración del talento
- Clima o ambiente laboral
- Administración. (Cuesta, 2017, p. 67)

Gracias a las funciones que proporciona la gestión de recursos humanos, se establecen políticas específicas para seleccionar el personal, debido a esto, se evita correr el riesgo de elegir colaboradores que no se encuentren aptos para el puesto. El no cumplir cabalmente cada una de las normas existentes generará que se delegue a personas que no cumplen con todas las expectativas y exigencias del rol que deberán cumplir en la organización (Armas *et al*, 2017)

El compromiso laboral es aquel factor existente en la filosofía de trabajo de los colaboradores que forman parte de una empresa. Este elemento es inherente en el comportamiento humano, pero puede potenciarse por medio de diversos componentes otorgados por los empleadores para aumentar la satisfacción de los empleados. La

carencia de este indicador, podría representar un grave riesgo para las organizaciones, porque al no contar con personas cuya finalidad sea el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales establecidas, los resultados al final del año comercial no serán completamente favorables, disminuyendo la productividad de la entidad (Ruiz *et al*, 2017, p.40)

El no contar con personal apto para el puesto, genera altos índices de deficiencia en el compromiso laboral, la inexistencia de este factor provoca que se presenten situaciones negativas como el incremento de ausentismo en los lugares de trabajo, disminuyendo la preferencia de los clientes hacia una empresa, por la falta de empleados en lugares visibles donde puedan atender las diferentes dudas e información que soliciten los usuarios durante el proceso de compra en la entidad (Bohórquez *et al*, 2017)

De acuerdo con Rojas *et al* (2020) el ausentismo laboral es: “Un fenómeno que se presenta de manera frecuente en las organizaciones, que representa graves problemas lo cual no permite lograr obtener un alto margen de productividad” (p.5); es por esta razón que cada colaborador cumple con un rol importante en cada área que es asignada, ya que tiene la obligación de cumplir con sus tareas y no ausentarse sin previo aviso. Según Tejada (2018): “Las actividades de cada empleador deben estar claramente específicas, y para cada departamento de trabajo es necesario que exista un personal sustituto” (p.3); para que de este modo se pueda otorgar un reemplazo en caso de haber una ausencia.

Además del ausentismo en las empresas, otra de las causas de la falta de compromiso es la deficiencia en el control de stock de productos que maneja una empresa, situación que se evidencia por el aumento de quejas de los clientes, quienes en ocasiones regresan después de culminada la compra a realizar una devolución, donde manifiestan que el bien adquirido se encuentra en un estado no apto para el consumo, lo que deja en

claro ineficiencia en el proceso de gestión del manejo de inventario que realiza la entidad, perjudicando la imagen de la misma (Garcia *et al*, 2020)

Según Guevara (2020): “La gestión de stock es aquella operación que tiene la empresa para mantener organizada y controlada toda la entrada y salida de mercadería en un determinado tiempo” (p.1), lo cual le permite a la organización tener una rotación de bienes en cuanto a las demandas dadas por los consumidores. Las anomalías en este proceso, ocasiona que con frecuencia con los clientes de una institución realicen devoluciones por el pésimo estado de ciertos productos “Generalmente estas acciones ocurren a causa de que el usuario no está totalmente satisfecho con la compra del producto que ha adquirido (Hernández *et al*, 2018).

De acuerdo con Piligua *et al* (2019): “El mayor problema económico que tienen las empresas es la escasez de implementos para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes”. (p.1); por tal motivo las instituciones comerciales deben generar estrategias que les permita de alguna manera optimizar sus recursos para así mantener satisfechos a sus usuarios, caso contrario se generarán continuos conflictos entre los consumidores y colaboradores en las organizaciones y el nivel de preferencia bajara progresivamente

Beneficios de la gestión de recursos humanos

Entre los beneficios de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con Armas, *et al* (2017):

- Toma de decisiones más eficientes y acertada.
- Mayor productividad y rentabilidad de la organización.
- Cuentas claras y precisas.
- Comunicación interna idónea.

- Máxima seguridad del manejo del personal.
- Distribución equitativa de las tareas.
- Disminución de los costos. (p.113).

Procesos de la gestión de recursos humanos

Reclutamiento del personal

El reclutamiento del personal es el conjunto de técnicas, procedimientos que atrae a los candidatos potencialmente calificados y con capacidades para ocupar los puestos vacantes dentro de una organización; en los que también se elabora un sistema de información por el cual se divulgan por parte de la gestión de recursos humanos la oportunidad de empleo que se desea llenar, el fin principal de esta actividad es atraer un número considerable de candidatos idóneos para un laboro específico, asentándose en actividades relacionadas indagando con la intervención de fuentes que promuevan una correcta gestión de recursos humanos (Sanchez *et al*, 2020)

Los beneficios del reclutamiento representan una ventaja económica para la empresa, brindándole mayor índice de eficacia y seguridad a la institución, de contar con personas con una fuente de motivación idónea, fomentando el espíritu de competencia en el personal, entre sus desventajas es que puede ocasionar conflictos de intereses ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización tiende a crear una conducta negativa en los empleados (Armas *et al*, 2017)

Técnicas para el reclutamiento

Para (Armas *et al*, 2017) las empresas utilizan técnicas de reclutamiento en las fuentes donde obtendrán candidatos potenciales, es una parte fundamental de su estrategia general de reclutamiento en un mercado extenso, una organización debe saber dónde

buscar para maximizar sus recursos al momento de buscar aspirantes entre estas técnicas más comunes para buscar aspirantes a vacantes son:

- Fuentes internas.
- Aplicaciones directas y recomendaciones.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Agencias de empleo privadas.
- Universidades y colegios.
- Reclutamiento electrónico. (p.98)

Selección del personal

La selección de personal es una actividad del área de recursos humanos en este proceso su objetivo principal es escoger al candidato más idóneo para un cargo en específico, este no solo proceso no solo beneficia a la empresa al adquirir un colaborador con un buen potencial si no a la persona que ocupara el cargo también, como paso previo a la selección de personal resulta obligado conocer la filosofía y propósitos de la organización, así como los objetivos generales departamentales, seccionales, etc., de la empresa, esto genera la valoración de los recursos humanos existentes y planeación de los que van a ser necesarios para alcanzar los objetivos que comprende la determinación de las necesidades presentes, futuras en cuanto a cantidad y calidad (Sanchez *et al*, 2020)

La etapa de selección es el proceso en que la empresa comprender la recopilación de toda la información necesaria sobre los candidatos al cargo de la vacante de trabajo, esta puede definirse como la elección del hombre adecuado para el puesto adecuado, entre los candidatos a aspirantes aquellos con el potencial necesario, con miras a mantener o aumentar la eficiencia, desempeño y productividad, serán los contratados (p.99)

Técnicas de selección del personal

- **Entrevista y selección del personal:** En esta prueba de interacción aplicada a la selección de personal donde se realiza una serie de preguntas al aspirante es un proceso de evaluación directa.
- **Exámenes de conocimiento:** La persona aspirante realiza una prueba sobre los aspectos directamente relacionado con el cargo que solicita, pueden ser orales o escritas, y buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de capacidad, habilidad y capacitación profesional para ciertas tareas
- **Examen médico:** Trata de evaluar si la condición física y el estado de salud del aspirante para determinar la condición en que se encuentra el mismo para identificar si está o no apto para el puesto.
- **Examen psicológico:** En este examen se evalúa el estado psicológico y capacidades cognitivas, personalidad del mismo se desea poder predecir la conducta del solicitante.

Técnicas para la evaluación del personal

Las técnicas de la evaluación del personal se aplican en compañías, consideradas de suma relevancia tanto para la misma organización como para los trabajadores, estas se las ejecuta de una manera sistemática, teniendo como principal característica evaluar el desarrollo de su personal, para asegurarse verdaderamente de realizar sus propósitos estratégicos (García *et al*, 2020, p.193)

Las entidades hoy requieren información importante que debería ser proporcionada por los sistemas de evaluación de personal que implementen, con la finalidad de entender si sus trabajadores están acertadamente ayudando a la eficacia de la

institución, estas técnicas tienen que, de ir alineadas con el direccionamiento estratégico, procesos organizacionales e indicadores durante la operación organizativa. (Sánchez et al, 2020)

Las técnicas de evaluación del personal, asiste de manera concreta a analizar la forma en que se dirige y gestiona al personal, con el objetivo de lograr las misiones que persigue la organización al tiempo que se optimizan los indicadores de desempeño laboral de los empleados, tiene dentro de su estructura puntos relativos a la idealización del desarrollo, la evaluación del mismo y las derivaciones que estos procesos tienen sobre la formación y el reconocimiento del personal, el modo en que un trabajador ejecuta las funcionalidades y tareas que tiene asignadas, según la meta y los objetivos fijados por la compañía, y revela en el ejercicio de sus funcionalidades exigidas para el puesto de trabajo que ocupa (Cuesta, 2017, p.31)

Las técnicas de evaluación del personal atienden a los logros en el trabajo, medidos en términos de producción o consecución de objetivos, y a la medida en que las competencias laborales que se asocian a un desempeño adecuado han sido demostradas, la consideración de la dimensión personal, esto es las cualidades y capacidades de los colaboradores, llevando a explicar la consecución de los resultados que se les exigen, por lo que la evaluación es una opción para la formación de modelos mixtos de la gestión de recursos humanos (Gil J, 2017, p.83-106)

Desempeño Laboral

De acuerdo con Armas *et al* (2017) el desempeño laboral hace referencia a las actitudes, comportamiento, compromiso y rendimiento que posea el individuo dentro del lugar de trabajo. Este factor, por lo general suele ser influenciado en gran medida por los

incentivos que la institución brinde al equipo de trabajo, gracias a su efectividad es necesario impulsarlo y promoverlo constantemente en las organizaciones (p.99)

Evaluación del desempeño laboral

- Calidad de la labor realizada.
- La eficiencia de los procesos realizados.
- Las metas u objetivos alcanzados o cumplidos.
- La formación adquirida o experiencia dotada.
- La pasión en la ejecución de tareas (Weber, 2020, p.101)

Marco metodológico

Modalidad de la investigación

Modalidad de la investigación cualitativa en los sustentos teóricos que se refleja en el marco conceptual a través de los diferentes autores nacionales y extranjeros y a su vez cumpliendo el primer objetivo específico de la investigación

Modalidad de la investigación cuantitativa que se refleja en el análisis de las encuestas realizada al personal de la microempresa.

Método de investigación

Método deductivo, es decir por medio de una conclusión generalizada de la gestión del talento humano del Supermercado “Anthony Market” se determinará las falencias o problemáticas consideradas como premisas particulares que influyen de manera significativa en el desarrollo normal de las actividades del supermercado y en la experiencia de compra de los clientes que llegan al lugar, por medio de la implementación de un enfoque mixto de investigación.

Método Analítico – Sintético, porque se realiza el análisis de la problemática que está atravesando los colaboradores del supermercado para después llegar a la síntesis que se refleja en el desempeño laboral de los colaboradores del supermercado “Anthony Market.”

Instrumentos de investigación

Entrevista. - Se aplica un cuestionario de entrevista dirigida al gerente del supermercado para conocer la percepción sobre la gestión del talento humano en función al desempeño laboral de los colaboradores del supermercado “Anthony Market.”

Encuesta. - Se aplica encuestas a los colaboradores del supermercado “Anthony Market.”

Población Se considera

Detalle	Instrumento	Población
Gerente	Entrevista	1
Empleados	Encuesta	8
TOTAL		9

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

Nota: No se aplica formula de la muestra por ser un número pequeño de empelados del supermercado “Anthony Market.” Por lo que se considera toda la población objeto de estudio.

RESULTADOS

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR

Objetivo: Establecer la necesidad de la gestión de Talento Humano del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al administrador del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué tan satisfecho se encuentran sus colaboradores en sus puestos de trabajo?	Regular, no se llevan bien entre compañeros.
2	¿Cuenta con un manual de desempeño la organización?	No, carece del mismo
3	¿Qué tan comprometidos se encuentran sus colaboradores con el cargo que desempeñan?	No tanto, muchos exigen ascenso sin la experiencia requerida
4	¿Qué tan eficiente son sus colaboradores en la realización de sus tareas?	Deficientes
5	¿Cree usted que el personal con el que cuenta es el adecuado para hacerle frente a las distintas actividades que demanda la empresa?	No, existe personal no acto para el trabajo
6	¿Con que frecuencia se capacita a los empleados?	Cada seis meses
7	¿Qué tipos de incentivos aplica para mantener motivados a sus empleados?	Solo ascensos
8	¿Cómo es el trato entre los diferentes órdenes jerárquicos del supermercado?	Deficiente, existen quejas por abuso de poder.

Fuente: Entrevista aplicada al Administrador del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo.

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

A través de la aplicación de diferentes instrumentos de recolección de información para validar lo expuesto en el actual estudio de caso, por medio de la implementación de una entrevista dirigida al gerente del Supermercado “Anthony Market” para conocer la perspectiva que posee del local, en la siguiente tabla se describen los datos relevantes encontrados con base en la gestión del talento humano presente dentro de la entidad ubicada en la ciudad de Babahoyo.

ENCUESTA

Encuesta dirigida a los empleados del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Objetivo. Determinar la necesidad de la gestión del talento para fomentar el desempeño laboral de los empleados del del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Tabla 2

¿Cómo califica el clima laboral dentro del Supermercado?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	1	12%
Regular	2	25%
Malo	5	63%
TOTAL	8	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo.
Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

Análisis de datos

El 63% de encuestados menciona que el clima laboral no es el adecuado para el correcto desarrollo de actividades dentro de la empresa, debido a los frecuentes conflictos existente entre los colaboradores por diversos motivos, disminuye de manera considerable la productividad y efectividad de la organización evitando cumplir con las tareas y responsabilidades delegadas a cada miembro de la institución, perjudicando al cumplimiento de los objetivos empresariales del supermercado.

Tabla 3

¿Usted se siente motivado dentro de su lugar de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Generalmente	6	75.00%
A veces	1	12.50%
Nunca	1	12.50%
TOTAL	8	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo.

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

Análisis de datos

De acuerdo con los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” el 75% generalmente se siente motivado para realizar las diversas actividades designadas en la entidad, esto por varios factores que impulsan que cada día mejoren sus tareas dentro de la institución. En ocasiones, este indicador se distorsiona debido a la relación inadecuada que existe entre los diversos miembros de la organización, evitando que se cumplan de manera satisfactoria las responsabilidades determinadas a cada colaborador.

Tabla 4

¿Qué tipo de incentivos utiliza la entidad para su satisfacción?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Generalmente	6	75.00%
A veces	1	12.50%
Nunca	1	12.50%
TOTAL	8	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo.

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde

Análisis de datos

El 100% de los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” mencionan que, por lo general la organización solo implementa como incentivo los ascensos para que el personal desarrolle las actividades con el compromiso adecuado para poder acceder a un nuevo puesto en la entidad. Cabe recalcar que estos factores son indispensables para generar en los empleados la motivación necesaria para desempeñar de manera correcta todas las obligaciones designadas en la compañía.

Tabla 5

¿Cree usted que la institución debe brindarle capacitaciones continuas para mejorar su desempeño laboral?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Generalmente	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	8	100%
TOTAL	8	100 %

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” de la ciudad de Babahoyo.
Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde*

Análisis de datos

El 100% de los colaboradores del Supermercado “Anthony Market” mencionan que, por lo general la organización no implementa capacitaciones continuas para mejorar el desempeño de los colaboradores en la organización, los mismos afirman que reciben pequeñas inducciones cuando ascienden las cuales no llegan a entenderse a profundidad por la rapidez con las cuales son explicadas, provocando que no puedan desarrollar todas las actividades descritas en el puesto ante la falta de cierto conocimiento referente a distintas temáticas nuevas.

Discusión de resultados

El supermercado “Anthony Market” es una pequeña empresa creada el 12 de septiembre del año 2006 propiedad del Sr. Marcos Israel Duche Coloma, cuenta con 13 años aproximadamente de participación en el mercado, su principal actividad es la venta minoritaria de víveres de primera necesidad como arroz, leche, pan, yogurt entre otros, ofrece además bebidas alcohólicas de todo tipo de marca, artículos para el hogar, limpieza y otro tipo de productos.

El Supermercado “Anthony Market” como toda cadena de tiendas dedicadas a la comercialización y distribución de productos de primera necesidad, cuenta con una estructura organizacional básica que le permita ser totalmente eficiente en el desarrollo de todas las actividades. Cada cargo, tiene una finalidad específica para distribuir de manera equitativa las tareas y obligaciones que surgen en la institución para satisfacer la demanda de los consumidores de la localidad, siendo esta jerarquía la siguiente:

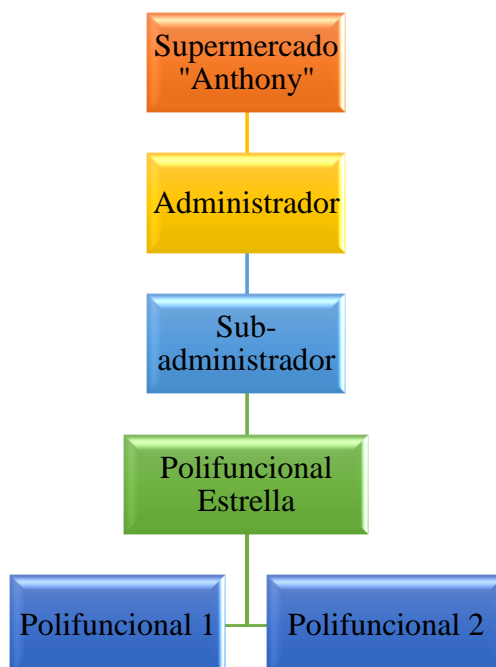


Gráfico 1- Estructura Organizacional del Supermercado "Anthony" de la parroquia Febres Cordero

Fuente: Administrador del Supermercado "Anthony" de la parroquia Febres Cordero

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

La **misión** del Supermercado “Anthony Market” es ofrecer productos de primera necesidad a los mejores precios, contando con un stock de mercadería variado capaz de complacer a la demanda de los ciudadanos, junto con un servicio idóneo y adecuado, brindado por un personal eficiente y capacitado para aumentar la preferencia en el mercado de consumidores en la parroquia Febres Cordero. (Supermercado "Anthony", 2018)

La **visión** de la empresa hasta el 2027 consiste en convertirse en la cadena líder en venta de productos de primera necesidad en el país, por la calidad, variedad y precio de los bienes que oferta, satisfaciendo las exigencias y necesidades del mercado. (Supermercado "Anthony", 2018)

Proceso administrativo

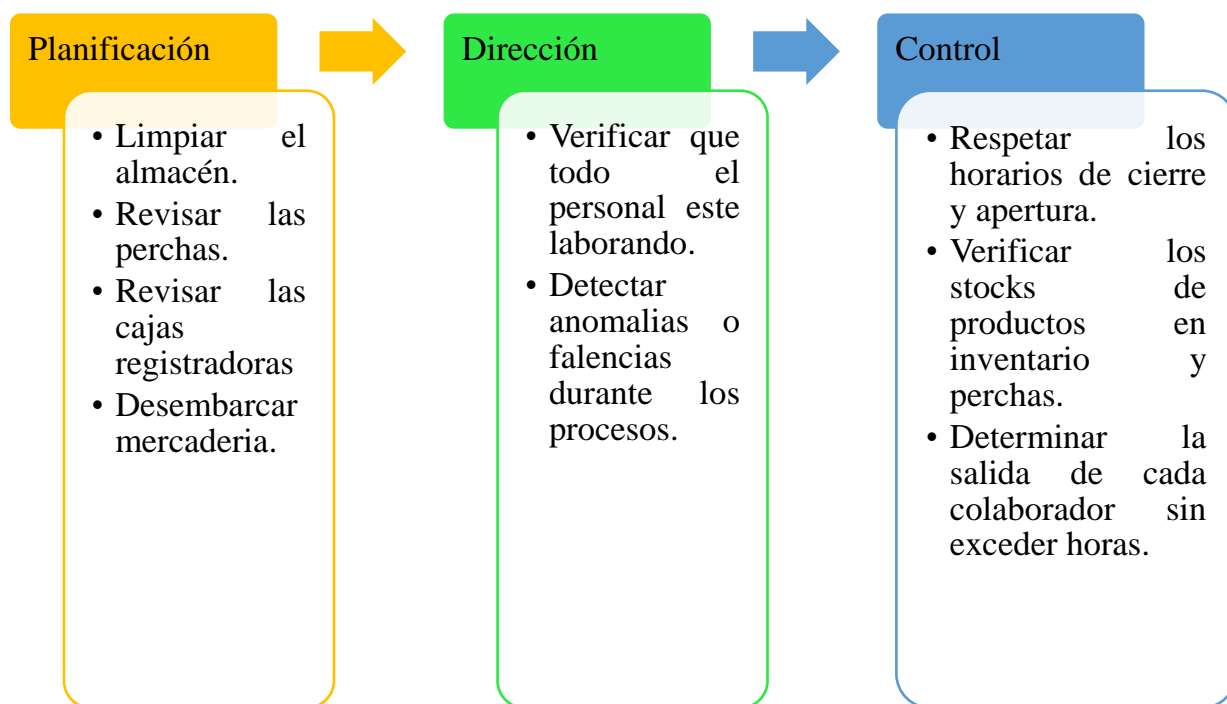


Gráfico 2-Proceso Administrativo del Supermercado "Anthony" de la ciudad de Babahoyo
Fuente: Administrador del Supermercado “Anthony” de la parroquia Febres Cordero
Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde.

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla 6

Funciones de puesto del Gerente General

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Denominación del Puesto	Categoría Laboral	
Gerente	Gerente	
Departamento	N. de Titulares	Jornada Laboral
Administrativo	1	Mañana y Tarde
2. FINALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar las actividades que se realizan en la empresa. • Tomar decisiones acertadas a beneficio de la institución • Supervisar las diferentes áreas y procesos de la organización. • Ser líder de la organización. 		
2. ÁREAS DE EFICACIA/ RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión (Secretaría, ejecutivo de ventas, agentes de venta, auxiliar de aseo y vigilante). • Contactos personales (funcionarios de alto nivel de la empresa, clientes, bancos, financieras, A.F.P, etc.) • Exactitud (Poca existencia de errores, falencias o anomalías) 		

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde

Tabla 7*Funciones de puesto la Contador*

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Denominación del Puesto	Categoría Laboral	
Contador	Contador	
Departamento	N. de Titulares	Jornada Laboral
Contable	1	Mañana y Tarde
2. FINALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro mensual de compras y ventas de la empresa. • Seguimiento y control de responsabilidades empresariales • Preparación de libros contables. • Simplificar el flujo de información para ayudar a la toma de decisiones acertadas de la empresa. • Gestión de nómina de empleados. 		
2. ÁREAS DE EFICACIA/ RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Contactos personales (funcionarios de alto nivel de la empresa, clientes, bancos, financieras, A.F.P, etc.) • Exactitud (Poca existencia de errores, falencias o anomalías en los estados financieros) • Transparencia (Manejo adecuado de la información financiera de la empresa). 		

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde

Tabla 8*Funciones de puesto del Vendedor*

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Denominación del Puesto		Categoría Laboral
Vendedor		Vendedor
Departamento	N. de Titulares	Jornada Laboral
Ventas	1	Mañana y Tarde
2. FINALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer de manera adecuada los productos y servicios que posee la organización. • Asesorar de forma adecuada a los clientes durante la experiencia de compra. • Establecer comunicación asertiva entre colaboradores. • Orientar a los usuarios en la compra de los bienes. 		
2. ÁREAS DE EFICACIA/ RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría • Atención al cliente • Captación de clientes potenciales 		

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde

Tabla 6*Funciones de puesto del Cajero*

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Denominación del Puesto		Categoría Laboral
Cajero		Cajero
Departamento	N. de Titulares	Jornada Laboral
Administración	1	Mañana y Tarde
2. FINALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar los ingresos y egresos en caja que posea la organización. • Ejecución de actividades de manejo del fondo de pagos monetarios en efectivo y posesión de libros contables. 		
2. ÁREAS DE EFICACIA/ RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud (Manejo de las entradas y salidas diarias de producto). • Transparencia (Información contable idónea sobre las variaciones en el efectivo de la caja). • Control (Entradas y salidas de forma física y contable). 		

Elaborado por: Angeline Loribeth Vera Conde

Conclusiones

Las principales problemáticas que evitan que el Supermercado “Anthony Market” posea una gestión de talento humano deficiente se debe a la selección inadecuada de personal no apto para las diferentes actividades que se ejecutan en la entidad, junto a la ausencia de capacitaciones continuas son factores que disminuyen de forma considerable la productividad de la organización, fomentando un ambiente laboral tenso que dificulta todos los procesos en la institución.

La falta de liderazgo de administrador, es otro de los problemas que afecta la gestión adecuada de los colaboradores dentro de la organización, generando malestar en el ambiente de la institución y aumentando la rivalidad entre los empleados, debido a la delegación desigual de tareas y responsabilidades, desmotivando al personal que se encuentra totalmente comprometido con la entidad y adicional a esto, los conflictos frecuentes entre el equipo de trabajo ha llegado al punto de distorsionar el clima laboral haciendo palpable las falencias existen entre compañeros de labor a los clientes que acuden al supermercado.

La ausencia de incentivos adicionales al ascenso desmotiva de manera considerable a los empleados, disminuyendo la satisfacción de los mismos en su lugar de trabajo aumentando el ausentismo de forma frecuente, conllevando a llamados de atención por parte del gerente, teniendo en ocasiones que designar actividades extras a aquellos colaboradores comprometidos con la institución, los cuales suelen quejarse haciendo evidente los problemas internos que posee la organización con respecto a la gestión del talento humano.

Recomendaciones

Aplicar un modelo de gestión de recursos humanos permitirá a la entidad seleccionar de manera correcta al personal que conformará la institución; por medio de esta acción se logrará aumentar la productividad y rentabilidad de la institución, delegando actividades de manera adecuado, mejorando la satisfacción de los empleados dentro de su lugar de trabajo. Por tal razón, se requiere de implementar una remuneración adecuada e incentivos acordes a las necesidades de los empleados en el supermercado.

Los responsables de cada área deben establecer buenas relaciones con sus subalternos, preocupando genuinamente por todos en la empresa y esto pueda ayudar a crear un ambiente que refuerce la confianza y contribuya a mantener en alto la motivación. Brindar un ambiente adecuado dentro del supermercado, debe ser una de las misiones principales de las autoridades de la institución para el desarrollo óptimo de todas las acciones y tareas en la empresa.

Medir continuamente y evaluar el impacto de los factores que generan mayor insatisfacción en los empleados para crear estrategias y medidas preventivas que les permitan aumentar la motivación y el desempeño laboral de todos los miembros del supermercado, con la finalidad de aumentar la productividad y rentabilidad del mismo, manteniendo con altos índices de satisfacción a cada uno de los miembros del equipo que conforman la empresa.

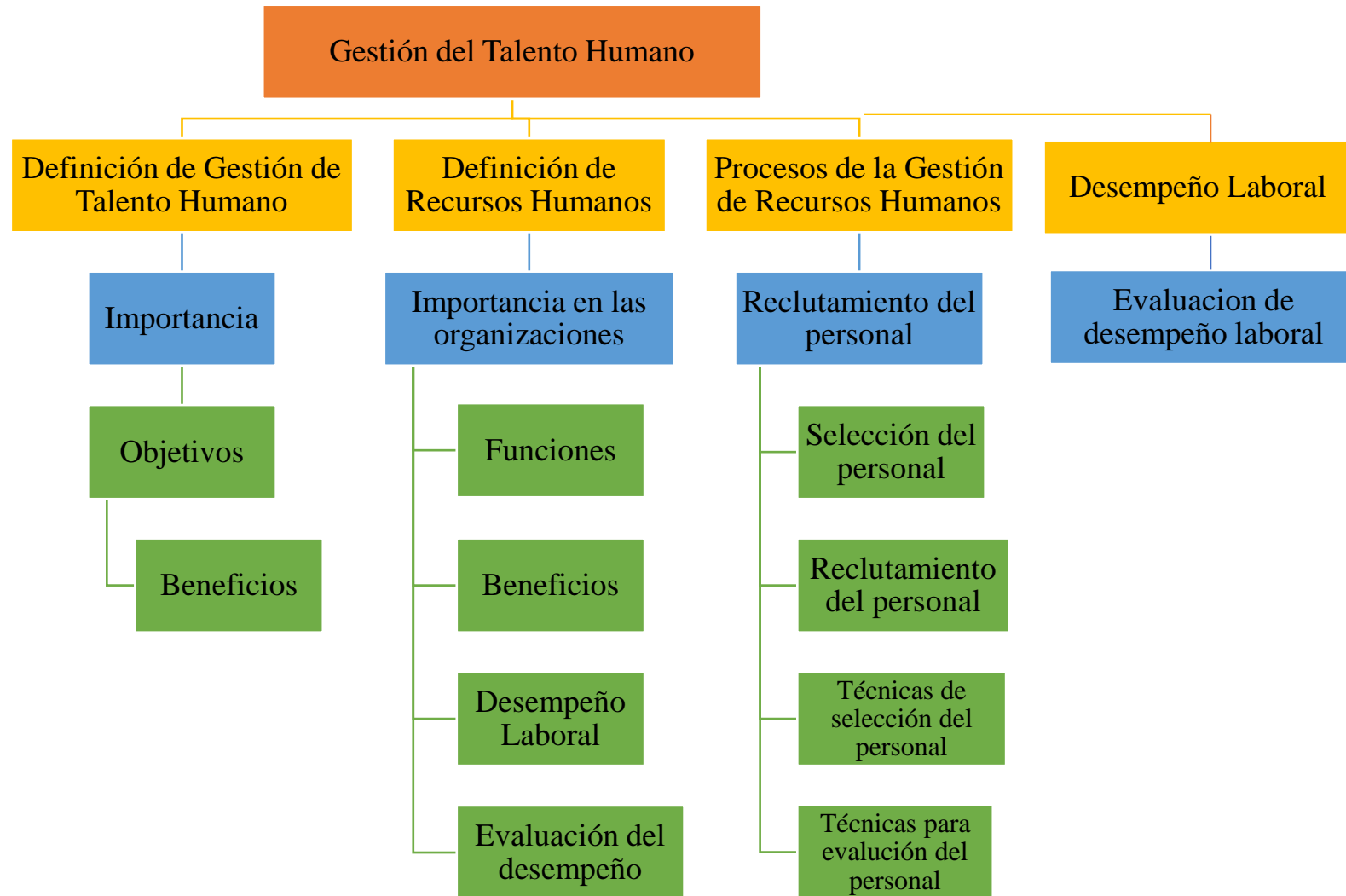
Referencias

1. Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, Ó., & Guerrero, M. (30 de 09 de 2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. (U. I. Ecuador, Ed.) *Innova Research Journal*, 3(10), 142-148. doi:<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
2. Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. (Vol. 1). (N. A. González Rodríguez, & A. M. Colina Vargas, Edits.) Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Ecotec. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
3. Bohórquez, L., Caro Ballestas, A. S., & Morales, N. D. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso Hipermercado. *Scielo*, 113.
4. Cota Luévalo, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Scielo*, 167.
5. Cuesta, A. (2017). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. (Vol. 2). Habana, Habana, Cuba: ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
6. Enderica, O., Almeida, K., & Chamba, S. (2017). Implementación de un liderazgo empresarial que mejore la comunicación efectiva en las empresas de una ciudad ecuatoriana. *Redalyc*, 89.
7. Garcia , L. G., Otero, E. R., & Leal, C. G. (2020). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España S.A.
8. Guevara, P. (2020). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. [Tesis de Pregrado] *Universidad Técnica de Ambato*, 276. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
9. Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reinoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (01 de 2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Scielo.org*, 8(16), 27. doi:<http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/370>
10. Jiménez , A., & Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de caso en el campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 1(18), 183-195. Obtenido de http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
11. Naranjo, O. (2017). El Ambiente Laboral como potenciador de los resultados operacionales en el ejército nacional de Colombia. *Universidad Militar Nueva Granada*, 30.
12. Navas, A., & Guerras, J. (2011). *Administración de Recursos Humanos* . Madrid .
13. Piligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de Caso: Harepex Cía. Ltda. *Redalyc.org*, XV(28), 1-25. Obtenido de Obtenido en 2019-12 de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

14. Pujol Cols, L. J., & E Dabos, G. (30 de 03 de 2018). Satisfacción Laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
15. Rodríguez Moreno, J., Molina Jaén, M. D., & Martínez Labella, M. D. (2019). Análisis de la importancia de la programación didáctica en la gestión docente en el aula y del proceso educativo. . *Dialnet*, 94(33), 115-130.
16. Rojas Pimentel , J., & Izaguirre Torres, D. (03 de 2020). Ausentismo Laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. . *Sciéndo*, 23(1), 71-77. doi:https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832/pdf_1
17. Ruiz Ramírez, I. P., Ruiz Ramírez , A. K., & Martínez Zea, P. (2017). *Gestión del Talento Humano en la selección del personal administrativo*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
18. Sanchez G., I., Benítez L., F., & Arías M., E. (2020). *El Precio en el Marketing*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
19. Sánchez Guzmán , A. R. (2018). Promoción de Ventas. *Liderazgo y Mercado* , 2013.
20. Sánchez Zurita, M. C., & Sánchez Zurita , E. A. (2018). Ordenanza de protección de la naturaleza por parte de los agentes de control municipal del Cantón Babahoyo. *Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"* . , 94.
21. Supermercado "Anthony". (2018). *World Orgs*. Obtenido de <https://ec.worldorgs.com/catalogar/babahoyo/supermercado/anthony-market>
22. Vallejo, L. (2017). *Gestión del Talento Humano*. (Vol. 17). Cumandá, Chimborazo, Ecuador: La Caracola. Obtenido de <http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
23. Weber, M. (2020). *UTCV Dirección de Equipos de Alto Rendimiento* . Obtenido de UTCV Dirección de Equipos de Alto Rendimiento : <https://sites.google.com/site/direquiposdealtorendimiento/ii-liderazgo-y-manejo-de-grupos/3-0-liderazgo/3-3-tipos-de-liderazgo-segun-max-weber>

ANEXOS

HILO CONDUCTOR



Babahoyo, 05 de marzo del 2022

Sr:

Marcos Israel Duche Coloma

PROPIETARIO DEL SUPERMERCADO ANTHONY DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ANGELINE LORIBETH VERA CONDE**, con cédula de identidad 125074518-7, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 - abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SUPERMERCADO "ANTHONY MARKET" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente.

Angeline Vera C.

VERA CONDE ANGELINE LORIBETH

125074518-7

Recibido
15-03-2022
164250

MINI MARKET ANTHONY
Calle Domestica frente al colegio España Esq. 10
Tel: 032135728
RUC: 1204803874001
Calle 104 Esmeraldas Esmeraldas, Babahoyo
Babahoyo & Santa Fe

Anexo N.3**Entrevista dirigida al Administrador del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.**

Objetivo: Conocer la realidad existente dentro del Supermercado “Anthony” en lo que respecta a la gestión de talento humano.

Instructivo

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentran sus colaboradores en sus puestos de trabajo?
2. ¿Cuenta con un manual de desempeño la organización?
3. ¿Qué tan eficiente son sus colaboradores en la realización de sus tareas?
4. ¿Cree usted que el personal con el que cuenta es el adecuado para hacerle frente a las distintas actividades que demanda la empresa?
5. ¿Con que frecuencia se capacita a los empleados?
6. ¿Qué tipos de incentivos aplica para mantener motivados a sus empleados?
7. ¿Qué estrategias implementa para mejorar el clima laboral en la organización?
8. ¿Cómo es el trato entre los diferentes órdenes jerárquicos del supermercado?

Anexo N.4

Encuesta dirigida a los colaboradores del Supermercado “Anthony” de la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Conocer la percepción que poseen los empleados acerca de la gestión del talento humano proporcionado por el administrador del lugar.

Instructivo**1. ¿Cómo es el clima laboral dentro del Supermercado?**

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

2. ¿Cómo calificaría el liderazgo proporcionado por el administrador del Supermercado?

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

3. ¿Usted se siente motivado dentro de su lugar de trabajo?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

4. ¿Qué tipo de incentivos utiliza la entidad para su satisfacción?

- a. Bonificaciones Monetarias
- b. Reconocimientos por buen desempeño
- c. Cursos gratuitos
- d. Ascensos
- e. Ninguno de los anteriores.

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra dentro de su lugar de trabajo?

- a. Totalmente Satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Totalmente Insatisfecho

6. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo dentro de la organización?

- a. Excelente
- b. Muy Bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

7. ¿Cómo es la relación entre compañeros de trabajo?

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

8. ¿Cómo es la relación con el administrador del Supermercado?

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

9. ¿Cree usted que la institución debe brindarle capacitaciones continuas para mejorar su desempeño laboral?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

10. ¿Con qué frecuencia recibe llamados de atención por parte del administrador?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca