



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO-OCTUBRE 2023**

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

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**Gestión de Talento Humano en el Híper Market "SU KASA" de la parroquia San Juan período,  
2022**

**EGRESADO:**

**Ilvay Caranqui Alex Abraham**

**TUTOR:**

**Ing. Georgina Janeth Encalada Tenorio**

**AÑO 2023**

## **Contenido**

RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS .....	8
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	9
ARTICULACIÓN CON EL TRABAJO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES ...	10
MARCO CONCEPTUAL .....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	25
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	28
CONCLUSIONES .....	30
RECOMENDACIONES.....	31
Bibliografía .....	32

## **Índice de Tablas**

<i>Tabla 1 Encuesta.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2 Ficha de Observación.....</i>	<i>27</i>

## **Índice de Anexos**

<i>Anexo 1 Carta de Aceptación .....</i>	<i>33</i>
<i>Anexo 2 Ruc .....</i>	<i>34</i>
<i>Anexo 3 Certificado de Compilatio.....</i>	<i>35</i>
<i>Anexo 4 Formato de Encuestas.....</i>	<i>36</i>
<i>Anexo 5 Matriz de Observación.....</i>	<i>37</i>
<i>Anexo 6 Foto del Híper Market “SU KASA” .....</i>	<i>38</i>
<i>Anexo 7 Fotos realizando la encuesta .....</i>	<i>39</i>

## RESUMEN

La gestión del talento humano en el Hipermarket "Su Kasa" se enfrenta a desafíos cruciales que exigen una atención constante para asegurar el éxito y la eficiencia organizativa. En primer lugar, se requiere una mejora en el proceso de selección y reclutamiento, enfocándose en la identificación precisa de perfiles adecuados, evaluaciones más exhaustivas de habilidades y competencias, y entrevistas estructuradas para evaluar la idoneidad de los candidatos. Además, es esencial implementar estrategias de retención de talento, como programas de capacitación y desarrollo profesional, junto con políticas de reconocimiento y recompensas para motivar y retener a los empleados.

En segundo lugar, la comunicación interna necesita mejoras significativas. La falta de una comunicación efectiva puede llevar a malentendidos y descontento. Establecer canales de comunicación claros y bidireccionales es fundamental para fomentar la retroalimentación y fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados, identificando problemas y oportunidades de mejora de manera más eficiente.

Finalmente, la gestión del desempeño debe ser revisada y mejorada, incluyendo evaluaciones periódicas, metas claras y alcanzables, y retroalimentación constante para el desarrollo de los empleados. Promover un ambiente de trabajo colaborativo y de trabajo en equipo también es esencial para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

"Su Kasa" debe centrarse en un proceso de selección más riguroso, una comunicación interna efectiva y una gestión del desempeño mejorada para enfrentar sus desafíos en la gestión del talento humano y lograr el éxito organizativo. Estas acciones contribuirán a fortalecer la empresa y a mantener empleados comprometidos y satisfechos.

**Palabras Claves:** Desempeño, Evaluación, Gestión, Procesos, selección, Talento Humano.

## ABSTRACT

Human talent management at the "Su Kasa" Hypermarket faces crucial challenges that require constant attention to ensure success and organizational efficiency. Firstly, an improvement is required in the selection and recruitment process, focusing on the precise identification of suitable profiles, more comprehensive assessments of skills and competencies, and structured interviews to assess the suitability of candidates. Additionally, it is essential to implement talent retention strategies, such as training and professional development programs, along with recognition and reward policies to motivate and retain employees.

Second, internal communication needs significant improvements. Lack of effective communication can lead to misunderstandings and discontent. Establishing clear and two-way communication channels is essential to encourage feedback and strengthen employees' sense of belonging, identifying problems and opportunities for improvement more efficiently.

Finally, performance management must be reviewed and improved, including periodic evaluations, clear and achievable goals, and constant feedback for employee development. Promoting a collaborative work environment and teamwork is also essential to improving the efficiency and quality of customer service.

"Su Kasa" must focus on a more rigorous selection process, effective internal communication and improved performance management to meet its challenges in human talent management and achieve organizational success. These actions will help strengthen the company and keep employees committed and satisfied.

**Keywords:** Performance, Evaluation, Management, Processes, selection, Human Talent.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El hipermercado “SU KASA”, fue creado el 16 de julio del 2016 por su propietario y gerente siendo una empresa de giro comercial, esta empresa se encuentra en San Juan, el presente estudio de caso abordara los siguientes problemas que atañen la empresa de forma negativa; el hipermercado "SU KASA" se enfrenta a desafíos significativos en la gestión de talento, lo que afecta su capacidad para atraer, retener y desarrollar a los empleados más competentes y comprometidos. A medida que el mercado laboral evoluciona y se vuelve cada vez más competitivo, la empresa se enfrenta a obstáculos en la gestión eficaz de su personal; rotación de empleados, dentro del Híper Market "SU KASA" está experimentando una alta rotación de empleados en diferentes niveles y departamentos de la organización.

Esta rotación constante crea un entorno inestable y afecta negativamente la continuidad y eficiencia operativa de la empresa, la pérdida de personal experimentado también puede afectar la calidad del servicio al cliente, los empleados pueden sentir que su trabajo y esfuerzo no son reconocidos ni recompensados adecuadamente, la falta de incentivos y programas de reconocimiento puede afectar negativamente el compromiso y la dedicación de los empleados, la empresa puede enfrentar desafíos para promover la diversidad e inclusión en su fuerza laboral, este tipo de falencias pueden limitar la perspectiva y la innovación.

Así como crear un ambiente de trabajo poco inclusivo, la falta de capacitación y habilidades pueden afectar la calidad del servicio al cliente y la productividad de los empleados. Sin las habilidades y conocimientos necesarios, los empleados pueden sentirse inseguros en sus roles y no cumplir con las expectativas laborales, la ausencia de programas de reconocimiento también puede dificultar la promoción de la diversidad e inclusión en la empresa, limitando la innovación y creando un ambiente de trabajo poco inclusivo.

## JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso tiene como objetivo identificar la gestión efectiva del talento es fundamental para el éxito y la sostenibilidad del hipermercado "Su Kasa". para implementar una gestión de talento adecuada en esta empresa se fundamentan en los siguientes puntos:

Retención de empleados, es una gestión de talento sólida ayuda a identificar, desarrollar y retener a los empleados más valiosos de la organización. Al brindar oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional y reconocimiento a los empleados, se crea un ambiente laboral más satisfactorio que disminuye la rotación de personal. Esto reducirá los costos asociados con la contratación y capacitación constante de nuevos trabajadores. El desarrollo de habilidades y capacidades, es una estrategia de gestión de talento permite identificar las habilidades y capacidades específicas de los empleados y diseñar programas de capacitación y desarrollo a medida. Esto asegura que los trabajadores estén bien preparados para enfrentar los desafíos actuales y futuros, lo que mejora su rendimiento y aumenta la eficiencia operativa.

Mejora del rendimiento organizacional de la gestión de talento efectiva, alinea los objetivos individuales de los empleados con los objetivos generales de la empresa. Al establecer metas claras y proporcionar retroalimentación constante, se fomenta un mayor compromiso y motivación en los empleados, lo que se traduce en un rendimiento organizacional mejorado. Fomenta de la innovación en la gestión de talento adecuada promueve una cultura organizacional que valora y alienta la creatividad y la innovación. Al reconocer y premiar las ideas innovadoras, se estimula a los empleados a aportar nuevas soluciones y enfoques, lo que puede conducir a mejoras en productos y servicios, y a una ventaja competitiva para el hipermercado.

Esto promueve un entorno de Adaptación al cambio entorno a las gestiones empresariales la cual está en constante evolución, y las organizaciones deben ser ágiles para enfrentar los desafíos

emergentes. La gestión de talento facilita la identificación de líderes emergentes y la formación de equipos multidisciplinares para abordar problemas complejos, lo que permite a "Su Kasa" adaptarse rápidamente a los cambios del mercado. Una gestión de talento efectiva mejora la reputación y atracción de talento externo, puede mejorar la reputación de "Su Kasa" como empleador deseable.

Un ambiente de trabajo positivo y oportunidades de crecimiento profesional atraerán a candidatos talentosos y calificados del mercado laboral externo. La gestión de talento en el hipermercado "Su Kasa" radica en su capacidad para mejorar la retención de empleados, el desarrollo de habilidades, el rendimiento organizacional, la innovación, la adaptabilidad y la atracción de talento externo. Al implementar una estrategia de gestión de talento integral, la empresa puede garantizar un equipo comprometido y capacitado que contribuirá al crecimiento y éxito sostenible del negocio en el mercado competitivo actual.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Analizar la gestión del talento humano del Hípermarket “Su Kasa” mediante técnicas observacionales para el mejoramiento del capital humano.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar falencias en la gestión de talento humano mediante encuestas dirigidas a los empleados para la correcta obtención de información.
- Evaluar la gestión del talento humano mediante fuentes primarias como empleados y el gerente para obtener información que ayude a la detección de problemas y falencias.
- Sugerir acciones mediante los resultados obtenidos para reestructurar la gestión de talento humano.



## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión de Talento en el Híper Market "SU KASA" de la parroquia San Juan período, 2022”, es un análisis del talento humano y como está siendo administrado, en el cual se identificarán los diversos procesos llevados a cabo por los recursos humanos con lo que cuenta la empresa para así identificar , buscar, y evaluar la situación del periodo actual en el presente trabajo; de acuerdo al planteamiento del tema se vincula con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea marketing y comercialización.

Existe un vínculo directo entre las actividades practicadas por el hipermercado “SU KASA” y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, dado que es una empresa de giro comercial dedicada a la compra y venta de productos de primera necesidad para los hogares y familias de una sociedad, en el cual el mercado está compuesto para permitir productos sin limitaciones al público general y de esta forma logre acceder de forma libre a todos los productos que ofrecen, en el cual se puede destacar que lo que ejerce esta empresa, como un acto comercial dado su giro entorno a las normas de comercio.

El presente estudio de caso se enmarca dentro de la sublínea de investigación: empresas e instituciones públicas y privadas, debido que se analizara la gestión del talento humano en una empresa del sector privado, a la cual se le explorarán los procesos y prácticas entorno al talento humano, y la forma en la cual se organizan, para posterior identificar problemas; al ser aplicada las políticas del talento humano de forma correcta, este proceso se realizara mediante la observación y encuestas a los empleados que permitan identificar falencias para luego ser mejoradas de forma eficaz.

## **ARTICULACIÓN CON EL TRABAJO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**

El presente estudio desempeña un papel fundamental en la relación entre las prácticas pre-profesionales y la aplicación de procesos administrativos y comerciales en el entorno empresarial, ya sea en empresas públicas o privadas. Los conocimientos adquiridos durante estas prácticas han demostrado ser de gran utilidad al abordar y resolver problemas con eficiencia.

En primer lugar, las prácticas pre-profesionales ofrecen una oportunidad única para que los estudiantes adquieran experiencia práctica en situaciones laborales reales. Durante este período, se pueden aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el aula a situaciones del mundo real. Esto permite a los estudiantes comprender cómo funcionan realmente los procesos administrativos y comerciales en el contexto empresarial.

Además, el estudio realizado proporciona una base sólida para la detección de problemas dentro de las empresas. Los conocimientos adquiridos permiten identificar de manera efectiva los desafíos y las áreas de mejora, lo que a su vez contribuye al desarrollo de estrategias y soluciones adecuadas.

La contribución positiva de este trabajo se refleja en la capacidad de implementar estrategias, tácticas, técnicas y conocimientos en el ámbito laboral y profesional. Los estudiantes que han realizado estas prácticas están mejor preparados para enfrentar desafíos reales en el mundo empresarial y aportar valor a las empresas públicas y privadas en las que trabajan. En resumen, este estudio vincula de manera sólida la teoría con la práctica y prepara a los estudiantes para una transición exitosa al mundo laboral.

## MARCO CONCEPTUAL

La administración, puede ser comprendida como el proceso esencial de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el objetivo de alcanzar metas y objetivos predefinidos. Este enfoque implica coordinar eficientemente las actividades y procesos, así como aprovechar de manera efectiva los recursos humanos, financieros y materiales disponibles. Chiavenato enfatiza la importancia de la toma de decisiones informadas y estratégicas en cada etapa del proceso administrativo, con el propósito de lograr una gestión efectiva y el máximo rendimiento (Obón M, Fortín L, & Chiavenato I, 2019, págs. 9, 10)

Además, Chiavenato destaca la relevancia de la adaptabilidad y flexibilidad en la administración contemporánea, reconociendo la influencia de factores externos e internos que pueden afectar el entorno empresarial. La visión de Chiavenato sobre la administración subraya su papel esencial en el logro de objetivos organizacionales a través de la aplicación sistemática de procesos y prácticas que se ajusten a las circunstancias cambiantes del entorno empresarial. (Obón M, Fortín L, & Chiavenato I, 2019, págs. 9,10)

La Administración de Recursos Humanos (R.R.H.H) es una disciplina esencial en el ámbito empresarial que se enfoca en gestionar y optimizar el elemento humano dentro de una organización. Su objetivo principal es crear un entorno laboral favorable y eficiente, donde los empleados puedan contribuir al máximo de sus capacidades hacia el logro de los objetivos corporativos. (Pacheco F, 2020, págs. 1,6)

Esta disciplina abarca una amplia gama de funciones y responsabilidades, que incluyen reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, compensación y beneficios, gestión de relaciones laborales, y planificación estratégica de recursos humanos. En esencia, se trata de diseñar estrategias y políticas que permitan a la organización

atraer, retener y desarrollar talento, alineando los objetivos individuales de los empleados con los objetivos generales de la empresa.

El proceso de reclutamiento y selección implica identificar las habilidades y competencias necesarias para cada puesto, atraer candidatos potenciales, evaluar sus cualidades y experiencia, y finalmente elegir al candidato más adecuado para el puesto. Una vez que los empleados se unen a la organización, la R.R.H.H se encarga de su desarrollo continuo a través de programas de capacitación y formación que mejoran sus habilidades y fomentan su crecimiento profesional. (Parker M, 2019, pág. 43)

La evaluación del desempeño es fundamental para medir el rendimiento de los empleados y proporcionar retroalimentación constructiva, mientras que la gestión de relaciones laborales se centra en mantener un ambiente laboral positivo y resolver conflictos de manera efectiva. La compensación y beneficios incluyen la estructuración de salarios y paquetes de remuneración que sean competitivos y equitativos, lo que contribuye a la satisfacción y retención del personal. Por último, la planificación estratégica de R.R.H.H involucra anticipar las necesidades futuras de la organización en términos de talento y diseñar estrategias para asegurarse de tener el personal adecuado en el momento adecuado. (Vallejo L, 2016, pág. 21)

La Administración de Recursos Humanos se trata de maximizar el potencial de las personas en una organización, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y productivo, y contribuyendo al éxito y crecimiento sostenible de la empresa (Chiavenato I, 2008 (2018)).

La evolución de la administración del talento humano ha sido un proceso dinámico y continuo que ha experimentado cambios significativos a lo largo de las décadas, desde sus inicios, cuando se centraba principalmente en la gestión de personal, hasta su transformación en una

disciplina estratégica integral, la administración del talento humano ha experimentado una serie de etapas clave que reflejan la evolución de su enfoque y prácticas. (de la Parte C, 2018, pág. 17)

En sus primeras etapas, la administración del talento humano se centraba en aspectos básicos de la gestión de empleados, como la contratación, el registro de horas y la nómina. Con el tiempo, se desarrollaron enfoques más estructurados para la selección y capacitación de personal, marcando el inicio de la gestión de recursos humanos. Sin embargo, esta fase inicial carecía de una estrategia profunda y se centraba principalmente en la gestión administrativa de los empleados. (de la Parte C, 2018, pág. 19)

A medida que las organizaciones reconocieron la importancia del capital humano en su éxito, la administración del talento humano comenzó a evolucionar hacia una función más estratégica. La gestión del rendimiento y la evaluación del desempeño se convirtieron en elementos clave para mejorar la productividad y el desarrollo de los empleados. La retención de talento también emergió como una preocupación crucial, impulsando la necesidad de crear entornos de trabajo más atractivos y propicios para el crecimiento profesional.

Con la llegada de la era digital, la administración del talento humano se ha visto influenciada por tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión de recursos humanos y plataformas de reclutamiento en línea. La analítica de recursos humanos se ha vuelto esencial para tomar decisiones basadas en datos, desde la identificación de brechas de habilidades hasta la planificación de sucesiones. En la actualidad, la administración del talento humano ha evolucionado hacia una función estratégica y proactiva que impulsa el éxito organizacional a través de la gestión eficiente y el desarrollo continuo de los empleados. La diversidad e inclusión también han ganado relevancia, con un enfoque en la creación de equipos diversos que fomenten la innovación y la perspectiva global.

La administración del talento humano ha pasado de ser una simple gestión administrativa a convertirse en una disciplina estratégica integral que se centra en la atracción, retención y desarrollo de empleados clave. A medida que las organizaciones continúan evolucionando en un entorno empresarial en constante cambio, la administración del talento humano seguirá adaptándose para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados y las demandas del mercado (Parker M, 2019, pág. 32).

#### Etapas de la evolución de R.R.H.H a nivel empresarial

A lo largo de la historia, la función de Recursos Humanos ha experimentado una significativa transformación desde la época de la Revolución Industrial. Sin embargo, su papel fundamental en las organizaciones y su participación en las decisiones estratégicas no se establecieron de manera prominente hasta mediados de la década de 1980. (de la Parte C, 2018)

Se pueden identificar cuatro etapas en la evolución de la función de Recursos Humanos en las empresas:

Esta fase, influenciada por los principios de la administración científica, se centró en aumentar la productividad a bajo costo. El trabajador se veía como un ente racional y económico, motivado por recompensas monetarias y controlado mediante sistemas de retribución y medidas disciplinarias. La función de Recursos Humanos se enfocaba en controlar y estimular el rendimiento, pero tenía una orientación reactiva. Sus responsabilidades estaban principalmente relacionadas con aspectos administrativos y económicos, como la gestión de nóminas y seguros sociales.

En esta etapa, influenciada por la corriente de las relaciones humanas, se produjo un quiebre con la etapa anterior. Se comenzaron a considerar las necesidades sociales y se buscaba la adaptación mutua entre las personas y la organización. Se reconoció que los comportamientos no

solo eran racionales, sino que también estaban influidos por sentimientos y la pertenencia a grupos. Aunque el trabajador aún se veía como un costo a minimizar, la orientación cambió a ser proactiva. La función de Recursos Humanos se integró de manera más relevante en la organización, aunque seguía subordinada en la jerarquía. Se enfocaba en establecer y administrar sistemas de equidad interna, poniendo énfasis en selección, evaluación, formación y comunicación. (de la Parte C, 2018, pág. 41)

En esta época, se reemplazó la nomenclatura tradicional de "administración de personal" por "gestión de los Recursos Humanos". Se establecieron departamentos específicos de personal que buscaban equilibrar las necesidades económicas de la empresa y las de los empleados. Se empezó a reconocer el valor estratégico de las personas, considerándolas como recursos clave en lugar de gastos. Se transformó el enfoque de uno mecánico y burocrático a uno más social, valorando la comunicación, la participación en decisiones, el compromiso y la motivación como aspectos cruciales en la política de Recursos Humanos. (Chiavenato I, 2008 (2018), pág. 56)

La dirección de Recursos Humanos asumió un papel clave para alcanzar objetivos, volviéndose más estratégica y conectándose con la alta dirección, en contraste con la subordinación previa a la línea de mando.

La gestión en administración se refiere al conjunto de procesos, actividades y decisiones que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva. Esta función es esencial en cualquier tipo de entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental, una organización sin fines de lucro o cualquier otra entidad que busque lograr sus propósitos de manera sistemática. (Friedman J, 2020, pág. 56)

La gestión abarca múltiples áreas, como la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de operaciones, la gestión de marketing y ventas, entre otras. Implica la toma de decisiones fundamentadas, la asignación adecuada de recursos, la supervisión de actividades y la adaptación a cambios en el entorno. Un elemento clave de la gestión es el establecimiento de planes estratégicos y tácticos que orienten las acciones de la organización hacia sus objetivos a largo y corto plazo. (Mosley W, 2019)

La gestión también implica la coordinación y colaboración entre diferentes departamentos y equipos, promoviendo la comunicación efectiva y el trabajo conjunto para maximizar la eficiencia y el logro de resultados. Además, la gestión incluye la evaluación constante del desempeño y el análisis de datos para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, la gestión en administración es un proceso holístico y dinámico que involucra la toma de decisiones, la asignación de recursos y la supervisión de actividades con el propósito de lograr los objetivos de una organización de manera eficiente y efectiva. Su enfoque abarca diversas áreas funcionales y requiere una combinación de habilidades de liderazgo, planificación estratégica y habilidades interpersonales para alcanzar el éxito en un entorno empresarial en constante cambio. (Mosley W, 2019)

El término "talento humano" se refiere a la habilidad, capacidad y potencial de las personas en una organización o empresa. Se trata de reconocer y aprovechar las capacidades individuales de los empleados para contribuir al éxito y el rendimiento general de la organización. El talento humano abarca una variedad de aspectos, como las habilidades técnicas, las habilidades interpersonales, la creatividad, la adaptabilidad y la motivación. La gestión del talento humano implica actividades como la contratación, el desarrollo profesional, la capacitación, la retención, la evaluación del desempeño y la promoción de un ambiente de trabajo que fomente el crecimiento



y la productividad de los empleados. Una estrategia efectiva de gestión del talento humano puede ayudar a las organizaciones a reclutar y retener a los mejores talentos, impulsar la innovación y mejorar la cultura organizacional. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017, pág. 21).

La gestión de talento humano es un concepto amplio que se refiere a las prácticas, estrategias y procesos que una organización implementa para reclutar, seleccionar, desarrollar, retener y motivar a su personal. Su objetivo principal es optimizar el desempeño y el potencial de los empleados para contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Esta disciplina no se limita únicamente a la administración de recursos humanos, sino que va más allá al considerar a los empleados como activos valiosos y fundamentales para el éxito de la organización. La gestión de talento humano se enfoca en el desarrollo de habilidades, competencias y capacidades de los empleados, así como en la creación de un entorno laboral favorable que promueva la satisfacción, el compromiso y la retención de los mismos.

Componentes clave de la gestión de talento humano incluyen:

- Reclutamiento y selección: El proceso de atraer candidatos calificados y seleccionar a las personas adecuadas para ocupar posiciones dentro de la organización.
- Desarrollo y capacitación: Proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, lo que contribuye a su desarrollo profesional y personal.
- Evaluación del desempeño: Medir y evaluar el rendimiento de los empleados en función de metas y objetivos previamente establecidos.

- Gestión del rendimiento: Implementar sistemas y procesos para gestionar el desempeño de los empleados, brindar retroalimentación constructiva y establecer planes de mejora.
- Compensación y beneficios: Diseñar sistemas de remuneración y beneficios que sean competitivos y justos, reconociendo el aporte de los empleados a la organización.
- Gestión del talento en la sucesión: Identificar y desarrollar líderes y sucesores potenciales dentro de la organización para asegurar una continuidad en la dirección y la toma de decisiones.
- Clima laboral y compromiso: Crear un ambiente de trabajo positivo, inclusivo y motivador que fomente la participación activa y el compromiso de los empleados.
- Retención de talento: Implementar estrategias para mantener a los empleados valiosos en la organización, reduciendo la rotación y promoviendo la lealtad.
- Gestión del cambio: Facilitar la adaptación de los empleados a los cambios organizacionales y fomentar la innovación y la mejora continua. La gestión de talento humano busca maximizar el potencial y el valor de los empleados a través de estrategias integrales que van más allá de la administración tradicional de recursos humanos, promoviendo el crecimiento mutuo tanto de los individuos como de la organización en su conjunto. (Obón M, Fortín L, & Chiavenato I, 2019, págs. 39,44).

#### Importancia y ventajas de la gestión de talento humano

La gestión de talento humano (GTH) es un enfoque estratégico y holístico que se centra en maximizar el potencial, la eficiencia y la contribución de las personas dentro de una organización,

abarca una serie de prácticas y procesos diseñados para reclutar, desarrollar, retener y motivar a los empleados, con el objetivo de lograr un rendimiento óptimo y alcanzar los objetivos organizacionales. (Pacheco F, 2020, pág. 45)

**Competitividad organizacional:** En un entorno empresarial altamente competitivo, contar con empleados altamente calificados y comprometidos puede ser una ventaja estratégica significativa. La GTH ayuda a las organizaciones a atraer, retener y desarrollar el talento necesario para mantenerse a la vanguardia.

**Desarrollo del capital humano:** La inversión en el desarrollo de las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados es esencial para mantenerlos actualizados y adaptados a los cambios en el mercado y la tecnología. La GTH facilita la capacitación y el desarrollo continuo, lo que a su vez mejora la calidad y la innovación de los productos y servicios.

**Clima laboral y compromiso:** Una gestión de talento efectiva contribuye a la creación de un ambiente laboral positivo y motivador. Cuando los empleados se sienten valorados, reconocidos y tienen oportunidades de crecimiento, tienden a estar más comprometidos con su trabajo y a ser más productivos.

**Retención de empleados:** La rotación de personal puede ser costosa y desestabilizadora para una organización. La GTH se enfoca en la retención de talento al brindar oportunidades de desarrollo, reconocimiento y equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que reduce la tasa de rotación y los costos asociados.

**Selección y reclutamiento eficiente:** Identificar y atraer a los candidatos adecuados para un puesto es fundamental para el éxito de la organización. La GTH permite diseñar procesos de selección más efectivos, garantizando que las personas contratadas sean las más adecuadas para los roles disponibles.

Diversidad e inclusión: La GTH también se relaciona con la promoción de la diversidad en el lugar de trabajo y la creación de un entorno inclusivo, la diversidad en términos de género, raza, edad y antecedentes culturales puede aportar o impulsan a la innovación y la creatividad.

Planificación estratégica a largo plazo: La GTH no solo se centra en necesidades inmediatas, sino que también considera la planificación a largo plazo, esto implica identificar las habilidades y roles críticos para desarrollar o adquirir esas capacidades.

Gestión del cambio:

En momentos de cambio organizacional, como fusiones, adquisiciones o reestructuraciones, la GTH desempeña un papel fundamental al ayudar a los empleados a adaptarse a nuevas circunstancias y roles, minimizando la resistencia al cambio.

Liderazgo y desarrollo de liderazgo: La GTH no se limita solo a empleados regulares; también incluye la identificación y el desarrollo de líderes internos. Fomentar el liderazgo efectivo es esencial para la dirección y el crecimiento sostenible de la organización.

Mejora de la productividad y la eficiencia: Al optimizar la asignación de roles y responsabilidades, brindar capacitación adecuada y fomentar un ambiente colaborativo, la GTH contribuye a mejorar la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo.

La gestión de talento humano es esencial para crear y mantener una fuerza laboral competente, comprometida y adaptable, lo que a su vez tiene un impacto positivo en el éxito y la sostenibilidad de la organización en un entorno empresarial dinámico. (Chiavenato I, 2008 (2018))

Roles que cumple la gestión del talento humano

De acuerdo con Chiavenato (2019), expresa que:

La gestión del talento humano es un campo amplio y estratégico dentro de las organizaciones, cuyo objetivo es maximizar el potencial y el rendimiento de los empleados para

lograr los objetivos organizativos de manera efectiva. Esta gestión implica una variedad de roles y funciones interrelacionados que se enfocan en el desarrollo, el compromiso y la retención de los empleados. A continuación, se presentan los principales roles clave que desempeña la gestión del talento humano:

**Reclutamiento y selección:** Este rol implica identificar las necesidades de personal de la organización, diseñar perfiles de trabajo, anunciar las vacantes, buscar y atraer candidatos calificados, y llevar a cabo procesos de entrevistas y evaluaciones para seleccionar a los candidatos adecuados.

**Desarrollo y capacitación:** La gestión del talento humano se encarga de diseñar programas de capacitación y desarrollo que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades, mejorar su desempeño y crecer en sus roles. Esto incluye la formación en habilidades técnicas, habilidades blandas y oportunidades de desarrollo profesional.

**Evaluación del desempeño:** La evaluación regular del desempeño permite a los empleados comprender sus fortalezas y áreas de mejora. Los profesionales de gestión del talento humano colaboran con los supervisores para establecer objetivos claros, proporcionar retroalimentación constante y llevar a cabo revisiones formales del desempeño.

**Gestión del rendimiento:** Más allá de la evaluación del desempeño, la gestión del rendimiento implica diseñar sistemas y procesos que fomenten la mejora continua y el cumplimiento de objetivos organizativos. Esto puede incluir la identificación de problemas de rendimiento y la implementación de medidas correctivas.

**Compensación y beneficios:** Los profesionales de gestión del talento humano se encargan de diseñar y administrar sistemas de compensación y beneficios que sean justos y competitivos.

Esto incluye salarios, bonificaciones, incentivos, beneficios de salud, planes de jubilación y otros aspectos relacionados con la retribución de los empleados.

**Retención y compromiso:** Mantener a los empleados comprometidos y satisfechos es esencial para la retención de talento. La gestión del talento humano desarrolla estrategias para fomentar un entorno de trabajo positivo, promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y abordar cualquier problema de descontento que pueda surgir.

**Planificación de la sucesión:** Este rol implica identificar y desarrollar líderes y talentos emergentes dentro de la organización para ocupar posiciones clave en el futuro. La planificación de la sucesión garantiza la continuidad y la estabilidad organizativa a largo plazo.

**Cultura y diversidad:** Los profesionales de gestión del talento humano trabajan para crear y mantener una cultura organizativa que fomente la colaboración, la inclusión y la diversidad. Esto implica establecer políticas y prácticas que respeten y valoren las diferencias individuales.

**Comunicación interna:** La gestión del talento humano desempeña un papel en la comunicación interna efectiva, asegurando que los empleados estén informados sobre las políticas, cambios organizativos y oportunidades de desarrollo. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017, págs. 44,53)

**Gestión del cambio:** Cuando la organización atraviesa cambios importantes, como reestructuraciones o cambios en la estrategia, la gestión del talento humano ayuda a mitigar la resistencia al cambio y a guiar a los empleados a través de las transiciones.

La gestión del talento humano y el control del personal y su rotación dentro de las empresas

La gestión del talento humano y el control del personal y su rotación constituyen elementos vitales en el entramado empresarial moderno, que busca optimizar la eficiencia y el éxito sostenible. Esta práctica engloba una serie de estrategias y procesos diseñados para atraer,

desarrollar, retener y motivar a los empleados, con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales y fomentar un ambiente laboral positivo. La gestión del talento humano implica identificar y reclutar individuos con habilidades, conocimientos y aptitudes alineados con las necesidades de la empresa.

Una vez incorporados, se busca fomentar su desarrollo a través de programas de capacitación, mentorías y oportunidades de crecimiento interno. Esta inversión en el crecimiento profesional no solo beneficia a los empleados, sino que también fortalece la competitividad de la empresa al contar con un equipo altamente calificado y comprometido.

El control del personal y su rotación se refiere al seguimiento y análisis de la entrada y salida de empleados en la organización. Una alta rotación puede tener consecuencias negativas, como la pérdida de conocimiento interno, interrupciones en la continuidad de proyectos y costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos trabajadores.

Por tanto, las empresas buscan entender las razones detrás de la rotación y tomar medidas para retener a su personal valioso. Esto podría incluir mejoras en las condiciones laborales, reconocimiento adecuado, equilibrio entre vida laboral y personal, y oportunidades de desarrollo, la gestión del talento humano y el control del personal y su rotación están interconectados en la promoción de un ambiente laboral enriquecedor y productivo.

Al invertir en el desarrollo de los empleados y en la creación de un ambiente que fomente su permanencia, las empresas pueden cosechar beneficios duraderos, como la mejora de la moral, la lealtad de los empleados y la obtención de una ventaja competitiva en el mercado. (Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 2021, pág. 56)

## Talento humano y su influencia en las empresas

La influencia del talento humano también se extiende a la cultura organizacional. Los empleados con habilidades y valores alineados pueden contribuir a una cultura positiva, que fomente la cooperación, el respeto y la adaptabilidad al cambio. La diversidad en habilidades y perspectivas puede enriquecer la toma de decisiones, permitiendo que la empresa aborde los desafíos desde múltiples ángulos. (Pacheco F, 2020, pág. 51)

El talento humano es un activo estratégico para las empresas, ya que su influencia abarca desde la innovación y la productividad hasta la cultura y la adaptabilidad. Las organizaciones que reconocen y nutren el potencial de su talento humano tienen más probabilidades de alcanzar el éxito a largo plazo en un entorno empresarial dinámico y competitivo.



## MARCO METODOLÓGICO

El método de causa raíz implementado en la Gestión de Talento en el Híper Market "SU KASA" durante el año 2022 representa un enfoque fundamental para identificar y abordar los problemas de manera efectiva. Esta metodología proporciona una visión en profundidad de los desafíos que enfrenta la empresa al desentrañar las causas fundamentales detrás de los problemas, en lugar de simplemente tratar los síntomas superficiales. Al comprender las raíces de los problemas, la organización puede formular estrategias y acciones correctivas precisas y efectivas para mejorar áreas críticas de su gestión de recursos humanos. Esto, a su vez, contribuirá a una mejora continua y sostenible en el desempeño y la productividad de la empresa, fortaleciendo su competitividad en el mercado y garantizando un entorno laboral más saludable y eficiente para sus empleados. La aplicación del método de causa raíz demuestra un compromiso serio con la resolución de problemas a largo plazo y el crecimiento sostenible de la organización.

La técnica que se utilizaron en el presente estudio de caso fueron:

Matriz de Observación: Permitirá el análisis mediante la observación directa dentro de la empresa. Se implementará una encuesta a los empleados de la empresa tanto del área gerencial como del área de planta para lograr la identificación de las falencias de forma más directa mediante preguntas estructuradas bajo la estaca de Likert, con un total de 4 empleados en la empresa.

## RESULTADOS

*Tabla 1 Encuesta*

<b>HÍPERMARKET “SU KASA”</b>		
<b>Reactivos</b>	<b>Escalas</b>	<b>Resultados</b>
<b>1. ¿Cómo calificarías la gestión del talento humano en nuestro hipermercado?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente</li> <li>- Buena</li> <li>- Regular</li> <li>- Nada Buena</li> </ul>	Un 67% de los encuestados considera que es regular la gestión del talento humano dentro del Hipermarket
<b>2. ¿Sientes que las habilidades y contribuciones en el trabajo están siendo adquiridas por?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Auto educación</li> <li>- Por observación</li> <li>- Por incentivos</li> </ul>	El 70% de los empleados concuerda con sus habilidades han sido adquiridas por observación
<b>3. ¿Estás de acuerdo con recibir retroalimentación periódica sobre tu desempeño y áreas de mejora?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy de acuerdo</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- Me es indiferente</li> </ul>	El 80% de los encuestados está de acuerdo en recibir retroalimentación para mejorar su desempeño en su área de trabajo
<b>4. ¿Cuántas veces has recibido programas de capacitación o formación en el último año?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más de 3 veces en el año</li> <li>- 2 veces en el año</li> <li>- 1 vez por años</li> <li>- 0 veces en el año</li> </ul>	El 90% de los encuestados asegura no haber recibido ningún tipo de capacitación en el último año
<b>5. ¿Si has notado una alta rotación, ¿cuál crees que podría ser la razón principal detrás de ello?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de capacitación</li> <li>- Espacios reducidos</li> <li>- Escasez de personal</li> <li>- Falta de organización</li> </ul>	El 100% de los encuestados concuerda en que existe una alta rotación del personal dentro de la empresa
<b>6. ¿Crees que la rotación del personal ha tenido un impacto en la cohesión del equipo y en la colaboración?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mucho impacto</li> <li>- Algo de impacto</li> <li>- Poco impacto</li> <li>- Ningún impacto</li> </ul>	El 89% de los encuestados concuerda que la cohesión o relación ha tenido mucho impacto.

*Elaborado por: Ilvay Caranqui Alex Abraham*

**Tabla 2 Ficha de Observación**

**Ficha de observación:** Empresa HÍPERMARKET “SU KASA”

**Observador:** Alex Ilvay Caranqui

**Motivo de observación:** Identificación de problemas que atañen a la empresa

**Fecha de inicio:** 07/08/2023

**Fecha de culminación:** 01/09/2023

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN HÍPERMARKET "SU KASA"</b>					
	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
<b>Observaciones</b>					
<b>Semana #1</b>	Se observa poco personal en la planta de atención al cliente	sobrecarga de trabajo a un solo individuo	los individuos que laboran en dicha empresa son polifuncionales	horarios no flexibles	sobrecarga horaria
<b>Semana #2</b>		Se logra establecer una plática con varios trabajadores y confirman que la paga es poca	Se observó falta de espacios	No hay un supervisor General	Se logra establecer una plática con varios trabajadores y confirman que laboran 12 horas diarias
<b>Semana #3</b>	Falta de capacitación al personal	Falta de distribución de actividades	Falta de distribución del tiempo	Exceso de rotación del personal administrativo	
<b>Semana #4</b>	Se logra establecer una plática con varios trabajadores y confirman que laboran 12 horas diarias	Se logra establecer una plática con varios trabajadores y confirman que la paga es poca		Escasez de Organización en el departamento de R.R.H.H	Falta de reconocimiento al empleado

*Elaborado por: Ilvay Caranqui Alex Abraham*

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos se logró los siguientes aportes al estudio de caso:

La gestión del talento humano en cualquier organización es esencial para garantizar un ambiente de trabajo productivo y saludable. En este estudio, se presentarán los resultados obtenidos de una matriz de observación realizada durante cuatro semanas, junto con los hallazgos de una encuesta aplicada a los empleados. Estos resultados revelan varios factores que contribuyen a una mala gestión del talento humano, incluyendo la alta rotación de personal, la falta de gestión adecuada, la insuficiente capacitación, la carencia de espacios adecuados, la falta de reconocimiento, los bajos salarios y la sobrecarga de actividades en un solo empleado.

### - Resultados de la Matriz de Observación:

Durante el período de cuatro semanas, se realizó una observación exhaustiva en el entorno laboral de la organización. Se pudo identificar un patrón recurrente de alta rotación de personal, donde empleados ingresaban y salían con frecuencia. Esta rotación constante tiene efectos negativos en la continuidad operativa, la cohesión del equipo y la eficiencia general.

La observación también reveló que la gestión del talento humano era inadecuada. Los empleados carecían de una dirección clara y de un liderazgo efectivo. La comunicación era deficiente, lo que llevaba a confusiones en las tareas asignadas y a la falta de claridad en los objetivos organizacionales. Además, se pudo observar una sobrecarga de actividades en ciertos empleados, lo que afectaba su bienestar y productividad.

### - Resultados de la Encuesta a Empleados:

La encuesta aplicada a los empleados arrojó resultados reveladores que respaldaron las observaciones previas. La mayoría de los encuestados expresaron insatisfacción con la gestión del

talento humano en la organización. Uno de los principales problemas señalados fue la falta de reconocimiento y recompensa por el trabajo realizado. Los empleados sentían que sus esfuerzos no eran valorados, lo que afectaba su motivación y compromiso.

Además, la encuesta destacó la insuficiente capacitación proporcionada a los empleados. Muchos indicaron que carecían de las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera efectiva, lo que afectaba su desempeño y autoconfianza. La falta de espacios adecuados también fue una preocupación común, ya que los empleados sentían que los entornos de trabajo eran incómodos y poco propicios para la concentración y la colaboración.

En conjunto, los resultados obtenidos de la matriz de observación y la encuesta a empleados pintan un panorama claro de una gestión del talento humano deficiente en la organización. La alta rotación de personal, la falta de dirección y liderazgo efectivos, la carencia de capacitación adecuada, la falta de espacios de trabajo adecuados, la ausencia de reconocimiento, los bajos salarios y la sobrecarga de actividades se interrelacionan para crear un entorno laboral disfuncional.

Para abordar esta problemática, es esencial que la organización tome medidas concretas. Se deben implementar estrategias para retener a los empleados, como mejorar los programas de reconocimiento y recompensa, así como proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento. La gestión debe comprometerse a establecer una comunicación clara y efectiva, además de distribuir las responsabilidades de manera equitativa para evitar la sobrecarga de actividades en un solo empleado. Asimismo, la inversión en capacitación y desarrollo de habilidades es fundamental para mejorar el desempeño de los empleados y aumentar su satisfacción en el trabajo. La creación de espacios de trabajo adecuados y cómodos también contribuirá a la productividad y el bienestar de los empleados.

## CONCLUSIONES

Se revela una serie de desafíos críticos que afectan negativamente en el Híper Market "SU KASA" de la parroquia San Juan como la falta de un enfoque estratégico en la gestión del personal ha llevado a la ausencia de un ambiente de trabajo positivo y motivador, esto se debe a que la empresa no valora la diversidad y la inclusión, lo que resulta en empleados que no se sienten valorados ni respetados, como consecuencia de esto, se observa una alta rotación de personal y niveles de satisfacción del empleado muy bajos.

La cultura empresarial en "SU KASA" no fomenta la colaboración ni el trabajo en equipo, lo que conduce a ineficiencias operativas afectando negativamente la calidad del servicio al cliente, así que si los empleados no trabajan juntos de manera eficaz dificulta la resolución de problemas y la prestación de un servicio atento y eficiente.

La empresa no cuenta con un sistema de gestión del desempeño elemento importante para la mejora continua de los empleados, la incapacidad de establecer objetivos individuales y colectivos, así como la falta de retroalimentación constante, ha llevado a un menor compromiso y desempeño en los roles de los empleados afectando negativamente la eficiencia operativa y la productividad de la empresa.

Esto se traduce en una menor competitividad en un mercado que está experimentando una creciente digitalización y demanda una experiencia de compra más conveniente y personalizada, "SU KASA" enfrenta múltiples desafíos que van desde problemas de gestión de personal y cultura corporativa hasta ineficiencias operativas y falta de inversión en tecnología. Abordar estos problemas es esencial para mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa en un entorno de mercado cada vez más exigente.

## **RECOMENDACIONES**

Adoptar un enfoque estratégico en la gestión del talento humano, esto implica valorar la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente donde todos los empleados se sientan valorados y respetados, independientemente de su origen o características personales. La empresa debe establecer políticas claras de diversidad e inclusión y ofrecer programas de capacitación y sensibilización para los empleados y la dirección. Al crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador, la satisfacción de los empleados mejorará, lo que a su vez reducirá la rotación y mejorará la retención del talento.

Fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo, para abordar las ineficiencias operativas causadas por la falta de colaboración, "SU KASA" debe promover activamente una cultura empresarial que fomente la colaboración y el trabajo en equipo lo que ayudará a lograr la creación de equipos interdepartamentales y la promoción de proyectos colaborativos, también es importante establecer indicadores de desempeño que evalúen la colaboración y recompensen el trabajo grupal mejorando la calidad del servicio al cliente aumentando la eficiencia operativa aprovechar las habilidades y conocimientos de todos sus empleados.

Implementar sistemas de gestión del desempeño, para mejorar el compromiso y el desarrollo de los empleados, "SU KASA", esto implicaría establecer objetivos individuales y colectivos claros, proporcionar retroalimentación constante y realizar evaluaciones regulares del desempeño, fomentando a los empleados tener la oportunidad de participar activamente en la configuración de sus metas y recibir capacitación y desarrollo personalizado para alcanzarlas.

## Bibliografía

- Acosta M, M., Salas L, L., Jimenez M, M., & Guerra M, M. (2019). *La Administracion Empresarial*. Mexico: PEARSON.
- Alava J, J. (3 de Julio de 2018). *gestiondeproyectos*. Obtenido de gestiondeproyectos: <https://gestiondeproyectos824249331.files.wordpress.com/2018/05/plan-de-adquisiciones-del-proyecto.pdf>
- Álvarez J, J. (2006). *Gestion de Calidad*. Colombia: PEARSON.
- Armas Y, Y., Llanos M, M., & Traverso P, P. (2017). *Gestion del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Guayas- Ecuador: ECOTEC.
- Beltran J, J. (2018). *Evolución de la Administracion*. Medellin: Luis Amigo.
- Caedenas L, L. (15 de Mayo de 2016). *todopmp.com*. Obtenido de todopmp.com: <https://todopmp.com/planificar-la-gestion-de-las-adquisiciones/>
- Carro R, R., & Gonzalez D, D. (2019). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2008 (2018)). *Gestion del Talento Humano*. Bogota- Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, I. (2019). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION una vision global de la moderna administracion de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- docplayer.es. (23 de Marzo de 2019). *docplayer.es*. Obtenido de docplayer.es: <https://docplayer.es/8582385-Plan-de-gestion-de-adquisiciones.html>
- Forbes. (2019). Gestion de Atención al Cliente. *Forbes*, 3,6.
- Friedman J, J. (2020). *Administracion y Gestion Empresarial*. Mexico: Pearson.
- Herrera J, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Kindred P, P., & Olivera P, P. (2019). *Administracion de empresas*. España: MC GRAWHILLS.
- McCarthy, J. (2018). *Planeacion Estrategica ; Mercadeo ; Marketing y Ventas ; Analisis de Mercado ; Estructura Organizativa ; Planificación Empresarial*. Madrid; España: PEARSON.
- Mora L, L. (2015). *Gestion Logistica Integral*. Mexico: ECOE EDICIONES.
- Mosley W, W. (2019). *Gestion administrativa*. Medellin- Colombia: SANTILLANA EDICIONES
- Novatrans. (16 de Marzo de 2016). *Novatrans*. Obtenido de Novatrans: <https://www.novatrans.es/blog/objetivos-funciones-la-gestion-del-transporte-logistica/>
- Parker M, M. (2019). *Teoria de las Relaciones Humanas y la Administracion* . Madrid- Spain: PEARSON EDICIONES.
- Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4; 5.
- Teran A, A. (2020). *Servicio al Cliente y su Gestion de exito*. Babahoyo: Patria.
- Vallejo L, L. (2016). *Gestion del Talento Humano*. Riobamba-Ecuador: ESPOCH.
- Zona Logistica . (17 de Agosto de 2018). *Zona Logistica* . Obtenido de Zona Logistica : <https://zonalogistica.com/la-gestion-del-transporte-parte-iii-la-estrategia-del-transporte/>



## Anexo 1 Carta de Aceptación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
DECANATO

Babahoyo, 23 de agosto del 2023  
D-FAFI-UTB-00594-2023

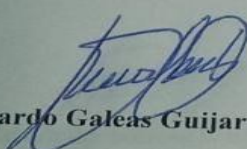
Abogado,  
Matías Castro Paucar,  
**PROPIETARIO DE LA EMPRESA HIPER MARKET "SU KASA".**  
Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El señor **ALEX ABRAHAM ILVAY CARANQUI** con cédula de identidad No. **1251325823** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el periodo junio – octubre 2023, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso, previo a la obtención del grado académico profesional *universitario* de tercer nivel como Licenciado en Comercio, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para poder culminar su proyecto, el cual titula: **"GESTIÓN DE TALENTO EN EL HIPER MARKET "SU KASA" DE LA PARROQUIA SAN JUAN"**.

Atentamente,

  
**Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.**  
**DECANO**  
c.c: Archivo



**HIPERMARKET "SU KASA"**  
**ING. MATIAS CASTRO P.**  
**GERENTE PROPIETARIO**  
DIR. AV. AURORA ESTRADA Y 24 DE MAYO  
**CELL: 0967186072**  
SAN JUAN DE PUEBLO VIEJO - LOS RIOS ECUADOR

Av. Universitaria Km 2 ½ vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024  
e-mail: decanotofafi@utb.edu.ec

Elaborado por:  
Ing. Marilyn Coloma Aguilar

Revisado por:  
Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.

Anexo 2 Ruc

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Apellidos y nombres</b> CASTRO PAUCAR MATIAS		<b>Número RUC</b> 1203024342001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 28/10/1999	<b>Fecha de actualización</b> 01/06/2023	
<b>Inicio de actividades</b> 28/10/1999	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / PUEBLO VIEJO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: LOS RIOS Cantón: PUEBLO VIEJO Parroquia: SAN JUAN		
<b>Dirección</b>		
Calle: AURORA ESTRADA Número: S/N Intersección: 24 DE MAYO Referencia: JUNTO AL COMERCIAL ARCOS		
<b>Medios de contacto</b>		
Email: matiascastro72@hotmail.com Celular: 0967186072		
<b>Actividades económicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• G46412401 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE BAZAR EN GENERAL.</li> <li>• G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.</li> <li>• G47220201 - VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENTA) EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.</li> </ul>		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 1	<b>Cerrados</b> 4	
<b>Obligaciones tributarias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2011 - DECLARACION DE IVA</li> <li>• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> <li>• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> </ul>		
<p><b>i</b> Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</p>		

1/2

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

**Apellidos y nombres**  
CASTRO PAUCAR MATIAS

**Número RUC**  
1203024342001

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación:

RCR1694357402233972

Fecha y hora de emisión:

10 de septiembre de 2023 09:50

Dirección IP:

10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGSR(14)15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 662 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

## Anexo 3 Certificado de Compilatio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

# Gestión de Talento Humano en el Híper Market "SU KASA" de la parroquia San Juan período, 2022

Ivay Caranqui Alex Abraham trabajo de titulación

1%  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
o: similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** ILVAY CARANQUI ALEX COMPILATIOS ARCHIVO.docx

**ID del documento:** ba3f4d1e87d18429ef86a231f1ea7b1253bc3e8f

**Tamaño del documento original:** 39,23 kB

**Autor:** Alex Abraham Ivay Caranqui

**Depositante:** Alex Abraham Ivay Caranqui

**Fecha de depósito:** 12/9/2023

**Tipo de carga:** url\_submission

**fecha de fin de análisis:** 12/9/2023

**Número de palabras:** 6976

**Número de caracteres:** 46.438

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Días Solano Isamar Verania.docx</b>   Días Solano Isamar Verania #09420 <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> #00715 <small>El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
3	 <b>Documento de otro usuario</b> #00162 <small>El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	 <b>www.openhr.cloud</b>   Selección y reclutamiento de personal: consejos para recluta... <small>https://www.openhr.cloud/blog/seleccion-y-reclutamiento-de-personal/#-2ac0-El-reclutamiento-se-a...</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	 <b>dspace.utb.edu.ec</b>   Gestión de talento humano del supermercado "Anthony mar... <small>http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11820/0/E-UTB-FAR-COM-000068.pdf#sc</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

*Anexo 4 Formato de Encuestas*

<b>HÍPERMARKET "SU KASA"</b>		
<b>Reactivos</b>	<b>Escalas</b>	<b>Resultados</b>
<b>7. ¿Cómo calificarías la gestión del talento humano en nuestro hipermercado?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente</li> <li>- Buena</li> <li>- Regular</li> <li>- Nada Buena</li> </ul>	
<b>8. ¿Sientes que las habilidades y contribuciones en el trabajo estan siendo adquiridas por?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Auto educación</li> <li>- Por observación</li> <li>- Por incentivos</li> </ul>	
<b>9. ¿Estás de acuerdo con recibir retroalimentación periódica sobre tu desempeño y áreas de mejora?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy de acuerdo</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- Me es indiferente</li> </ul>	
<b>10. ¿Cuántas veces has recibidos programas de capacitación o formación en el último año?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más de 3 veces en el año</li> <li>- 2 veces en el año</li> <li>- 1 vez por años</li> <li>- 0 veces en el año</li> </ul>	
<b>11. ¿ Si has notado una alta rotación, ¿cuál crees que podría ser la razón principal detrás de ello?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de capacitación</li> <li>- Espacios reducidos</li> <li>- Escasez de personal</li> <li>- Falta de organización</li> </ul>	
<b>12. ¿Crees que la rotación del personal ha tenido un impacto en la cohesión del equipo y en la colaboración?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mucho impacto</li> <li>- Algo de impacto</li> <li>- Poco impacto</li> <li>- Ningún impacto</li> </ul>	

*Elaborado por: Ilvay Caranqui Alex Abraham*

*Anexo 5 Matriz de Observación*

FICHA DE OBSERVACIÓN HÍPER MARKET "SU KASA"					
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Observaciones					
<b>Se ma na #1</b>	Se observa poco personal en la planta de atención al cliente				
<b>Se ma na #2</b>					
<b>Se ma na #3</b>	Falta de capacitación al personal				
<b>Se ma na #4</b>	Se logra establecer una plática con varios trabajadores y confirman que laboran 12 horas diarias				

*Elaborado por: Ilvay Caranqui Alex Abraham*

*Anexo 6 Foto del Híper Market “SU KASA”*



*Fuente: Comercial “SU KASA”*

*Anexo 7 Fotos realizando la encuesta*



*Autor: Alex Ilvay Caranqui*