



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021**

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

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL COMERCIAL TIÑE DE LA CIUDAD  
DE RICAURTE**

**EGRESADO:**

**EDGAR JOEL VERA SILVA**

**TUTOR:**

**CPA. JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR, MAE**

**AÑO 2021**

## Introducción

La empresa comercial Tiñe situada en la Ciudad de Ricaurte, se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad; siendo una empresa posicionada en el mercado cuenta con una gran demanda de clientes al ser un comercial que tiene todo los productos que se necesitan en el hogar y aun precio por debajo de la competencia, mismo que hace que recurran a comprar al comercial y siga siendo el numero uno de la ciudad de Ricaurte, tiene poco tiempo de haber sido establecida como empresa comercial ya que anteriormente era un pequeño negocio dedicado a la venta de legumbres y vegetales, pero, al ver la alta demanda que tenían decidieron establecer la empresa.

El comercial tiñe cuenta con un equipo de trabajadores que conforman la empresa motivo por el cual se desarrolló el caso basado en la Gestión del Talento Humano buscando identificar la gran problemática con la que cuenta el comercial al no contar con una correcta gestión y administración del personal que labora teniendo en cuenta que los trabajadores no reciben un sueldo justo y remuneraciones apropiadas ocasionando molestias internas en la empresa y el despido constante de los trabajadores ocasionando problemas internos en el comercial lo que de conlleva a tener un menor rendimiento tanto económico como productivo por parte de los empleados.

El estudio de caso tiene como objetivo conocer la gestión del talento humano del comercial Tiñe de la Ciudad de Ricaurte, debido a la gran insatisfacción de parte de los clientes por los trabajadores que laboran en el comercial ocasionando descontentos al no recibir la atención adecuada que merecen pese a ser un comercial muy grande y posicionado en el mercado y contar un número de trabajadores que abarcan cada labor a realizar en el comercial son los

problemas con los que cuenta la empresa motivos suficientes para indagar por qué los trabajadores no ofrecen una buena atención.

Todo trabajo se rige bajo una línea investigativa, por el cual este caso de estudio se sostiene en Empresas e Instituciones públicas y privadas, de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Babahoyo, la cual se basa en la Gestión del Talento Humano del comercial Tiñe de la ciudad de Ricaurte donde se pretende identificar la gestión y administración de la empresa y el trato de los trabajadores.

Las técnicas empleadas en este caso fueron las entrevistas y encuestas realizadas al personal que labora en el comercial Tiñe de la ciudad de Ricaurte como al propietario de la empresa, el señor Miguel Tiñe donde se logró evidenciar porque existe una mala gestión del talento humano comentando don Miguel que la empresa necesita mejorar y que ya está buscando soluciones para evitar que hayan más problemas que perjudiquen el rendimiento de sus trabajadores y el crecimiento económico de la empresa.

## Desarrollo

El comercial Tiñe perteneciente a una familia de la Ciudad de Guaranda tiene sus inicios en el año 2017 cuando pasaron de ser un pequeño negocio dedicado a la venta de legumbres y vegetales a ser una empresa comercial ubicada en la parte central de la Ciudad de Ricaurte, a través de una inversión que los posiciono en el mercado a pesar de la competencia que los rodeas al ser un comercial dedicado a la venta de productos de primera necesidad los mismos que son ofrecidos a las personas residentes y a los que vienen de otra lugar en busca de productos a un menor precio el cual es beneficioso para la economía de sus demandantes.

El caso de estudio planteado busca mediante conceptos básico de gestión, clima organizacional, administración, entre otros, conocer más de cerca lo que está ocurriendo internamente en la empresa que ocasiona en los trabajadores cierta inconformidad al no contar con un buen sueldo y remuneración teniendo que trabajar más de las horas establecidas por el hecho de estar necesitado de un trabajo teniendo como opción seguir y no dejar la empresa a pesar de no recibir un buen trato y tener que trabajar todos los días de la semana y no contar con un puesto fijo de labor al ser movidos constantemente de su ubicación a otra.

La gestión del talento humano necesita seleccionar, desarrollar, reclutar, recompensar, orientar y dar un buen seguimiento a las personas, asimismo hacer una base de datos que sea confiable para la toma de decisiones, que todas las personas se sientan comprometidas con la empresa y con grandes oportunidades, solo de esta manera se podrá lograr la calidad, productividad y el cumplimiento de los objetivos organizativos. Las empresas deben de aprender a:

- Dejar el temor a un lado que produce lo desconocido.

- Deshacer paradigmas y comenzar por un cambio interno.
- Renovar continuamente.
- Entender la realidad y hacer frente al futuro.
- Comprender la misión, visión de la empresa. (M, 2016)

La gestión del talento humano tiene como finalidad el crecimiento y la implicación del capital humano, haciendo que cada persona que labora en la empresa eleve su competencia; la gestión del talento humano facilita la comunicación entre los empleados y la organización implicando la empresa con las necesidades y ganas de sus empleados con el objetivo de ayudarlos, cuidarlos y darles un desarrollo personal capaz de engrandecer la personalidad y el ánimo de cada empleado que forma parte del capital más importante de la empresa, su gente.

En los tiempos del conocimiento aparecen los equipos de gestión del talento humano, que reemplazan a los departamentos de recursos humanos. El método del recurso humano se comisiona a los gerentes de línea de toda la organización y son ellos los que se convierten en los administradores de los recursos humanos, por otro lado, las tareas operativas y que no son esenciales se les da a terceros por medio de la subcontratación. (M, 2016).

Cuando hablamos de gestión de recursos humanos, se refiere a los roles o funciones que realiza el área de recursos humanos en la administración del personal, vinculándolas con el área y quienes sean responsables de llevarlas a cabo dentro de las organizaciones u organizaciones, actualmente se le conoce como gestión del talento humano. La evolución de la gestión de recursos humanos ha tenido un gran desarrollo juntamente a la historia de la humanidad y de la administración, los componentes que han influido para ellos son: los avances que ha tenido la

tecnología, los movimientos sindicales, los cambios legislativos, así como la complejidad de los mercados. (Carmen, 2016).

Es importante conocer si han existido cambios en la evolución de la gestión, este conocimiento ayuda a la persona responsable de administrar al personal en las empresas, mejorar la gestión, saber que practicas se está llevando a cabo y si estas son únicamente prácticas administrativas, de desarrollo, de gestión, practicas estratégicas, por competencias o conocimiento, poder conocer cual es la que predomina y cual es el destino que le está dando al personal en la empresa u organización que representa. (Carmen, 2016).

Los equipos de gestión de talento humano se libran de realizar las actividades y se encargan de dar asesoría interna para que el área se haga cargo de las tareas estratégicas de orientación global, de frente al futuro y el final de la organización y de sus integrantes. Las personas que se administran dejan de ser representante pasivo, y se transforman en agentes activos e inteligentes que contribuyen a administrar los demás recursos de la organización.

En la era del conocimiento, tener que tratar con las personas pasó de ser un problema para convertirse en una solución para las organizaciones. Dejo de ser una competencia y se volvió una ventaja competitiva para todas las organizaciones con un gran éxito. La administración de los recursos humanos se adaptó rápido a los nuevos tiempos; de una forma muy amplia e irreprochable para dejar de ser administración de recursos humanos y transformarse en gestión del talento humano. (Idalberto C. , 2009).

La gestión del talento humano o gestión humana se da debido a que las organizaciones están integradas por personas. Es muy conocido que los seres humanos pasan la mayor parte de sus días en sus trabajos y organizaciones, en ciertas ocasiones se dice “es mi segundo hogar”.

Una organización u empresa no puede crecer sin personas, cada una de las tareas creadas mediante los planes de acción, dependen únicamente de las personas para ser ejecutadas y alcanzar el éxito, siempre y cuando estén bien direccionadas las actividades. Por otra parte, las personas necesitan de las organizaciones donde trabajan y su finalidad es alcanzar los objetivos personales, su crecimiento profesional, mantener una familia, tener un status y otras metas individuales. (Armas Yadira, Mgs. Llanos Monica del Pilar, Mgs. Traverso Paola, Mgs, 2017).

En la actualidad la sociedad está rodeada de una gran cantidad de competidores, todas las empresas se encuentran en una permanente lucha por conseguir el éxito. Es por esto que la gestión de las personas es muy importante, tener un plan de acción para poder lograr los objetivos, saber distribuir el trabajo y tener bien formada la organización, para aquello es necesario planificar correctamente la plantilla donde estén especificados los puestos de trabajo con las mejores técnicas con las que se cuente.

Cuando se habla sobre la división de trabajo, se refiere al desglose de las operaciones productivas, donde se espera que cada trabajador se dedique a un objetivo simplificado o a una misma actividad, obteniendo tanto un crecimiento en la habilidad y destreza de los empleados para que estos puedan sentirse cómodos y de esta manera sean más eficientes en los puestos donde tengan que desempeñarse. (Angel, 2016).

Un habitual problema que sucede en el comercial Tiñe se debe a una mala administración a la hora de gestionar el puesto o función a desempeñar por parte de cada trabajador, mismo que provoca que los cajeros no sean eficientes y esto cause en los clientes una molestia al tener que esperar en caja mucho tiempo para cancelar el producto deseado y prefieran acudir a la competencia pese a tener que pagar mucho más que en el comercial Tiñe.

La selección de personal juega un papel muy importante en el comercial Tiñe, debido al constante despido y contratación del personal de trabajo lo que provoca u ocasiona problemas que perjudican a la empresa, al no contar con una buena gestión que permita tener un buen equipo de trabajadores que conformen la empresa y se evite el reclutamiento o despido de una manera continua en el comercial.

La selección de personal es un proceso que pretende prever que al momento de contratar un trabajador tenga éxito; es al mismo tiempo una manera de comparar y elegir. Para poder seleccionar a un futuro trabajador se realiza una comparación entre las cualidades de cada aspirante con la exigencia del cargo, de esta manera se podrá seleccionar adecuadamente un futuro empleado o trabajador para la empresa u organización. Un rol muy importante que cumple la selección de personal es la de colocar en los cargos de las empresas a los ocupantes apropiados a sus necesidades y que pueden, conforme adquieren conocimientos y habilidades, tener un ascenso que exijan mayores conocimientos y habilidades. (Felisa, 2017).

Hablar del reclutamiento es muy importante al momento de contar con un equipo de trabajadores que forman la empresa, ya que, son quienes hacen que la organización u empresa tenga un alto crecimiento al poder brindar una buena atención, administración logrando una captación de clientes que busquen comprar no solo por encontrar productos a un menor precio, motivo también para que elijan el comercial entre la competencia tiene que ver con la atención que reciban.

Las organizaciones y las personas conviven en un inacabable proceso dialéctico; se enlazan en una constante y participativo proceso de atracción. De igual manera en que los individuos seleccionan y atraen a las organizaciones u empresas, informándose y formándose opiniones acerca de ellas, las organizaciones tratan de captar individuos y obtener información



respecto a ellos para poder decidir si les interesa aceptarlos o no, si son personas aptas para ocupar el puesto o vacante.

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y métodos que se plantean captar candidatos potencialmente calificados y con capacidades para ocupar puestos en la parte interna de la organización. Prácticamente es un sistema de información, por medio del cual la organización u empresa difunde y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo al que se espera llegar. Para que el reclutamiento sea eficiente, debe captar un contingente suficiente de aspirantes para cubrir de manera adecuada el procedimiento de selección. Es decir, la función que cumple el reclutamiento es la de proveer la materia prima básica para el funcionamiento de la organización. (Idalberto C. ).

Cuando hablamos de gestión de talento humano, unos de los mayores desafíos que se da antes de que se incorpore el trabajador a la empresa es el reclutamiento y la selección.

Por lo que es muy importante, captar talentos desde que se oferta el trabajo. La mayor parte de las empresas usan el employer branding como una estrategia para lograrlo, pues han fabricado su marca para que tenga un efecto en los empleados actuales y los potenciales. Siendo esto de gran ayuda al permitir la selección de empleados adecuados, como también una ventaja estratégica a la organización. (Vallejo Espinoza Veronica Samantha, Portalanza Chavarría Alexandra, 2017).

La rotación del personal en ocasiones esta orientada hacia la inflación del sistema con nuevos recursos para motivar las operaciones y aumentar los resultados o reducirlos, en ocasiones la rotación puede salirse del control de la empresa u organización, cuando las separaciones por iniciativa de los trabajadores aumentan de volumen. En un mercado de trabajo

sumamente competitivo y en régimen fuerte de oferta suele presentarse un aumento de la rotación del personal. (Idalberto C. ).

El talento humano de una empresa es muy importante motivo por el cual es considerado pieza clave para lograr los objetivos de la misma. Debe mencionarse que el talento humano debe estar comprometido y muy motivado para poder tener éxito. En esta área, el talento humano se enfoca en identificar, lograr y capacitarse en incitar la productividad de las organizaciones, teniendo así mismo la necesidad de preguntarse de que manera se esta gestionando y de qué manera debería gestionarse.

Actualmente, la mayor parte de empresas se enfrentan a grandes desafíos como; trabajadores desmotivados y sin compromiso con la empresa, pero, en muchas ocasiones esto se debe a que los empleados no reciben un buen trato, el clima laboral no es el adecuado ocasionando una molestia en los mismos optando por no rendir como se debe y trabajar por cumplir y no porque estén a gusto, también el no recibir un salario digno ocasiona en los empleados un bajo rendimiento donde la gestión del talento humano debe analizar y corregir estos errores. (Magdalena, 2016).

La gestión administrativa, es la practica de cada uno de los procesos de la administración, estos son los que hacen que una empresa tenga éxito al ser la encargada de la toma de decisiones y acciones oportunas para que se cumplan los objetivos establecidos en la empresa basados en los procesos. Es importante tener en cuenta; que al iniciar toda actividad empresarial o al poner en marcha una empresa; es necesario contar con la planificación, seguido con la organización, ambas harán que la empresa tenga un crecimiento. (Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran, 2017).

Un factor muy importante en la gestión del talento humano es el diseño de cargo, cumple un rol estratégico muy importante en toda la organización; por esta razón, es necesario otorgarle la adecuada importancia ya que uno de los aspectos a tomar en consideración en el diseño es garantizar que brinde a los trabajadores claramente cuales son las tareas que deben cumplir, tomando en cuenta las rutinas agotadoras o redundantes. Por otra parte, es muy importante que su diseño cause un impacto que genere motivación en el empleado, con la finalidad de que pueda ver su trabajo como un rol fundamental en el logro de los objetivos institucionales, dándole cierta libertad y una retroalimentación que le de un mejor contexto personal y profesional. (Vallejo Espinoza Veronica Samantha, Portalanza Chavarría Alexandra, 2017).

Anteriormente la preocupación principal de un gerente de Recursos Humanos se centraba únicamente en tratar de resolver problemas laborales, sin embargo, actualmente se sigue manejando este aspecto que también incluyen otras actividades como:

- Conseguir que los trabajadores sean competitivos.
- Tener una correcta organización de sus actividades.
- Establecer valor, no disminuir costos (López Gumucio, J. Ricardo).

Un rol muy importante que cumplen los Recursos Humanos en las organizaciones u empresas, es mejorar las operaciones internas hacia la contribución estratégica en el desempeño del negocio. En América Latina la función que ha cumplido la gestión humana durante mucho tiempo ha sido considerada una actividad administrativa de soporte. La gestión de Recursos Humanos puede conformarse a través de subsistemas, áreas o funciones los cuales están relacionados y dependientes; formando un proceso a través el cual los Recursos Humanos son captados. (Delottie, abril 2018).

La gestión del talento humano ha llegado a ser reconocida en la empresa como parte propia de la administración. La primordial finalidad es el sostenimiento y mejora de las relaciones personales por parte de los directivos y colaboradores que forman parte de la empresa en todas las áreas. Se emplea una visión integral con el fin de mejorar las relaciones por parte de los empleados y la empresa.

Los objetivos principales de la administración o gestión de talento humano que son utilizados son:

- Fomentar la realización de los objetivos de la organización.
- Asegurar la eficacia y mayor rendimiento de los recursos humanos.
- Reconocer y satisfacer las obligaciones de la organización.
- Establecer una igualdad entre los objetivos individuales de los trabajadores y los de la empresa.
- Proveer a la organización de personas capacitadas calificadas y que estén motivadas.
- Promover el trabajo en equipo entre las distintas áreas y colaboradores. (Oscar, 2016).

Cabe recalcar que la capacitación del personal es muy fundamental dentro la gestión del talento humano, a través de una correcta capacitación los trabajadores tendrán un mejor rendimiento laboral al tener los conocimientos adecuados para desempeñar la actividad o tarea que se les ordene. El comercial Tiñe carece de un personal capacitado principal motivo por el que, al momento de cumplir con la tarea dada, muchos de ellos suelen cometer errores que perjudican al comercial.

Otro gran problema con el que cuenta el comercial Tiñe es no tener a los trabajadores motivados, una persona motivada siempre dará lo mejor al momento de realizar una función en el area que se desempeña, no tener a los empleados a gusto reconociéndoles una correcta remuneración, pago de horas extras, incentivos por ser el mejor trabajador del mes hará que el desenvolvimiento de cada trabajador sea malo y que esto ocasione en la empresa una mala gestión.

La capacitación es una de las mayores actividades de crecimiento que existe en la actualidad, esto se debe al cambio que se dan continuamente en el mundo. La capacitación se plantea y se basa en necesidades reales de una organización u empresa, misma que esta orientada a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes por parte del colaborador, entonces puede la capacitación mejorar el desempeño laboral dentro de las organizaciones; al contar con un personal capacitado hará que el rendimiento de la empresa sea muy bueno y los trabajadores se sientan a gusto y con ganas de seguir laborando, muchas empresas toman a la capacitación como un gasto que no es necesario, pero, es una de las inversiones mas grandes que se puede dar para potenciar el desarrollo y de esta manera poder lograr cumplir los objetivos con los que cuenta la empresa. (JAVIER, 2018).

La gestión del talento humana en el comercial Tiñe de la ciudad de Ricaurte, necesita ser tomada en consideración al no contar con departamento adecuado que realice la correcta gestión misma que es necesaria para poder llevar acabo cada una de las funciones o tareas a realizar en la labor diaria, los empleados deben contar con una correcta capacitación que los ayude a crecer como persona y poder desempeñarse mejor día a día, al tener a los trabajadores con conocimientos apropiados hará que la empresa deje de tener los inconvenientes por parte de los

clientes, ya que, recibirán una mejor atención, así mismo un personal motivado aumentara el rendimiento de la empresa.

Cuando el comercial Tiñe empiece a poner en practica y analicen la importancia de dar un trato adecuado a los empleados al momento de encargarles una tarea o actividad, pagar las horas extras y cumplir con las obligaciones que se deben aplicar, podrá ser un comercial reconocido donde muchas personas quieran laboral en la empresa al ver y escuchar que su atención hacia los empleados es buena, que cumplen lo establecido y cuentan con seminarios o cursos que los ayuden a desenvolverse mejor.

Al momento de aplicar las técnicas de recolección de datos de las encuestas aplicadas a los empleados del comercial Tiñe se obtuvo como resultado a esta pregunta lo siguiente ¿Está de acuerdo en que debería existir oportunidad de ascenso en el comercial? El 100% de los empleados respondieron a dicha pregunta que sí, debido al esfuerzo que realizan al desempeñarse y dar lo mejor de ellos lo cual sería una motivación para continuar trabajando y sobre todo poder laboral con más entusiasmo y entrega.

Otras de las preguntas que se aplicaron a los empleados del comercial es ¿Está usted asegurado? Teniendo como resultado por partes de todos que no reciben un salario correcto y que por ende no se encuentran asegurados motivo por el cual se dan los constantes despidos para no tener que cumplir con lo establecido y de esta manera se lleva una selección y reclutamiento de personal constantemente siendo esto para los empleados una desventaja si son despedidos y quedarse sin trabajo.

Al aplicar las técnicas de aplicación de datos de la entrevista aplicada al propietario del comercial Tiñe se le realizo una pregunta sobre ¿Qué piensa usted sobre la importancia de tener

un personal capacitado? Donde el propietario supo manifestar que el contar con un equipo de trabajo capacitado hará que las funciones de la empresa se den de la mejor manera y se eviten cometer errores que ocasionen pérdidas tanto a la empresa como a los empleados siendo el caso el despido, motivo por el cual ha empezado a poner en marcha a través de la gestión que se den capacitaciones a todos los empleados del comercial.

Continuando con las técnicas aplicadas al propietario del comercial Tiñe se le realizó la pregunta ¿Qué espera mejorar en los próximos meses, años en el comercial Tiñe? Obteniendo una respuesta que al ser un comercial con poco tiempo en el mercado carecen aun de ciertas estrategias y ventajas por lo que espera poder mejorar en la gestión que se lleva para poder estar a la altura de la competencia, como también poder innovar para captar la atención de los clientes, de igual manera poder tener un mejor equipo de trabajo capacitado para poder cumplir con las obligaciones o tareas que se les designe.

## Conclusiones

En el presente caso se puede concluir que la gestión del talento humano tiene como finalidad el crecimiento y la implicación del capital humano, haciendo que cada persona que labora en la empresa eleve su competencia; la gestión del talento humano facilita la comunicación entre los empleados y la organización implicando la empresa con las necesidades y ganas de sus empleados con el objetivo de ayudarlos, cuidarlos y darles un desarrollo personal capaz de engrandecer la personalidad y el ánimo de cada empleado que forma parte del capital más importante de la empresa, su gente.

Es importante conocer si han existido cambios en la evolución de la gestión, este conocimiento ayuda a la persona responsable de administrar al personal en las empresas, mejorar la gestión, saber que practicas se está llevando a cabo y si estas son únicamente prácticas administrativas, de desarrollo, de gestión, practicas estratégicas, por competencias o conocimiento, poder conocer cuál es la que predomina y cuál es el destino que le está dando al personal en la empresa u organización que representa.

Para que una empresa funcione de la mejor manera posible es necesario contar un personal capacitado y motivado para que puedan desarrollar bien la función en la que se desempeñen, tener un pago justo y contar con los beneficios que toda persona que labora tiene, además de tener un buen trato que lo haga sentir en confianza en el trabajo y tener un administrador que sepa llevar a la empresa u organización a avanzar y estar actualizado de los cambios que se dan constantemente.



## Bibliografía

Vallejo Espinoza Veronica Samantha , Chavarrla Portalanza Alexandra. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador . *Universidad Espritu Santo - UEES* , 8.

Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Contribuciones a la Economía*.

Angel, P. J. (2016). *Apoyo administrativo ala gestion de recursos humanos*. Andalucia: IC.

Armas Yadira, Mgs. Llanos Monica del Pilar, Mgs. Traverso Paola, Mgs. (2017). *gestion del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondom: Universidad Ecotec.

Carmen, L. R. (2016). Gestión del talento humano.De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento. Mexico : Instituto Tecnológico de Aguascalientes.

Delottie. (abril 2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. consulting.

Felisa, F. L. (2017). *Apoyo administrativo a la gestion de recursos humanos*. tutor formacion.

Idalberto, C. (2009). *Gestion del talento humano*. Mexico: MC GRAW HILL EDUCACION.

Idalberto, C. (s.f.). *Administracion de recursos humanos octava edicion* . Mexico : MC GRAW HILL.

JAVIER, R. S. (2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

López Gumucio, J. Ricardo. (s.f.). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN  
COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL.  
*Redalyc.org*, 135.

M, C. V. (2016). *gestión de talento humano*. Riobamba: ESPOCH.

Magdalena, P. V. (2016). La gestión del talento humano, recurso indispensable para la  
organización en el entorno competitivo actual. *UIDE*, 98.

Oscar, P. (2016). Gestión del talento humano en la empresa y su importancia. *People next* .

Vallejo Espinoza Veronica Samantha, Portalanza Chavarria Alexandra. (2017). Importancia de  
la Gestión del Talento Humano como Estrategia . *Universidad Espritu Santo - UEES* , 8.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

**Caso:** Gestión del talento humano en el comercial tiñe de la ciudad de Ricaurte.

**Objetivo del estudio de caso:** Conocer la gestión del talento humano en el comercial tiñe de la ciudad de Ricaurte.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE TRABAJO DEL COMERCIAL TIÑE.**

**1. ¿Está usted satisfecho de la gestión del talento humano?**

Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho

**2. ¿Cree usted que merece recibir un mejor sueldo?**

SI  NO

**3. ¿Está de acuerdo en que debería existir oportunidad de ascenso en el comercial?**

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo

4. ¿Recibe usted capacitaciones que le ayude a mejorar el rendimiento laboral?

SI  NO

5. ¿Con que frecuencia usted realiza trabajo extra?

Siempre	De repente	ocasionalmente	raramente	Nunca

6. ¿Realiza usted una sola función en el trabajo?

SI  NO

7. ¿Existe una buena relación entre empleados?

SI  NO

8. ¿Está usted asegurado?

SI  NO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

**ENCUESTA APLICADA AL PROPIETARIO DEL COMERCIAL TIÑE.**

1. ¿Cómo considera la gestión que se lleva en el comercial Tiñe?
2. ¿Cree usted que el comercial Tiñe ha tenido un crecimiento económico en los últimos años?
3. ¿Qué piensa usted sobre la importancia de tener un personal capacitado?
4. ¿Considera usted que se debe implementar nuevas estrategias que permitan incrementar las ventas en el comercial?
5. ¿Desde su punto de vista, considera que sus empleados se sienten bien al trabajar en el comercial?
6. ¿Qué espera mejorar en los próximos meses, años en el comercial Tiñe?