UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

AUTOR:
ANDRES PAUL PILAMUNGA GUAPISACA

DIRECTOR:
DR. MARLON GARCÍA S.

PARES ACADÉMICOS
FIS. SALOMÓN CARGUA S.
ING. VERÓNICA GARCÍA G.

GUARANDA-ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por haberme brindado fortaleza y valentía para seguir luchando por mis sueños y haber podido culminar este proyecto académico. También agradecerle a mi querida madre quien ha sido mi gran motivación para salir adelante siempre me ha brindado su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa de mi vida, y también extenderle mi gratitud más sincera a la Universidad Estatal de Bolívar por brindarme la oportunidad de crecer tanto personal como profesionalmente.

Por último, agradezco a mi director el Dr. Marlon García y mis pares académicos el Fis. Salomón Cargua y la Ing. Verónica García quienes me han brindado su conocimiento, experiencia y han sido guía principal para llevar a cabo la presente investigación.

Andres Paul Pilamunga Guapisaca

DEDICATORIA

Quiero dedicarle a Dios quien me brindo salud y fuerza para para llegar a esta etapa de formación profesional. Dedico este trabajo a mi madre Rosa Guapisaca quien ha sido el motor y motivación de mi vida, quien me ha inculcado buenos valores y a ser buena persona guiándome por el camino del bien. También a mi familia que siempre creyó en mí, fueron ellos quienes me demostraron su apoyo constante a los cuales aprecio mucho, todo mi éxito se los dedico a ellos.

Finalmente, a mi persona por siempre ser perseverante y seguir adelante, por haberme esforzado para cumplir una meta más en mi vida a pesar de muchas complicaciones que se han presentado.

Andres Paul Pilamunga Guapisaca

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. **"*Marlon García*"**, Fis. **"*Salomón Cargua*"**, e Ing. **"*Verónica García*"**, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024" desarrollado por el señor Andres Paul Pilamunga Guapisaca.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa.**

Guaranda, enero del 2025

Dr. Marlon García
Director

Fis. Salomón Cargua
Par Académico

Ing. Verónica García
Par Académico

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Andres Paul Pilamunga Guapisaca** portador de la Cédula de Identidad No. **0250184868** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024", modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Andres Paul Pilamunga Guapisaca
Autor

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA vi

ÍNDICE DE CONTENIDO vii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

ÍNDICE DE ANEXOS xiv

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1 Descripción del Problema 5

1.2 Formulación del Problema 7

1.3 Preguntas de Investigación 7

1.4 Justificación 7

1.5 Objetivos: 9

1.5.1 Objetivo General 9

1.5.2 Objetivos Específicos 9

1.6 Idea a Defender 9

CAPÍTULO II 10

MARCO TEÓRICO 10
2.1 Antecedentes 10
2.2 Marco Científico 13
2.2.1 Gestión del Talento Humano 13
2.2.2 Importancia de la Gestión del Talento Humano 14
2.2.3 Objetivos de la Gestión del Talento Humano 15
2.2.4 Procesos de la Gestión del Talento Humano 16
2.2.5 Reclutamiento 16
2.2.6 Selección 18
2.2.7 Capacitación 19
2.2.8 Retención 20
2.2.9 Liderazgo 21
2.2.10 Motivación 22
2.2.11 Desempeño Laboral 23
2.2.12 Beneficios del desempeño laboral 23
2.2.13 Factores que influyen en el desempeño laboral 24
2.2.14 Evaluación del Desempeño Laboral 25
2.2.15 Fases de la evaluación del desempeño 25
2.3 Marco Conceptual 26
2.4 Marco Legal 28
2.5 Marco Georeferencial 34
CAPÍTULO III 36
METODOLOGÍA 36
3.1 Tipo de Investigación 36
3.1.1 Investigación Documental 36
3.1.2 Investigación de Campo 36

3.1.3 Investigación Correlacional 36
3.2 Enfoque de la Investigación 37
3.2.1 Enfoque Cualitativo 37
3.3 Métodos de Investigación 37
3.3.1 Inductivo 37
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 37
3.4.1 Encuesta 37
3.4.2 Entrevista 37
3.4.3 Observación 38
3.5 Universo, Población y Muestra 38
3.5.1 Universo y Población 38
3.5.2 Población y Muestra 38
3.6 Procesamiento de la Información 39
CAPÍTULO IV 40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 40
CAPÍTULO V 60
PROPUESTA 60
5.1 Tema 60
5.2 Introducción 60
5.3 Objetivo general de la propuesta 60
5.3.1 Objetivos específicos de la propuesta 61
5.4 Justificación 61
5.5 Desarrollo de la propuesta 61
5.6 Propuesta de misión y visión 62
5.7 Análisis y descripción de los puestos 63

5.8 Manual de Funciones 69
5.9 Reclutamiento 85
5.10 Selección 86
5.11 Capacitación 88
5.12 Evaluación del desempeño 93
5.13 Incentivos 95
CONCLUSIONES 98
RECOMENDACIONES 99
BIBLIOGRAFÍA 100
ANEXOS 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio 38
Tabla 2 Género 40
Tabla 3 Tiempo de trabajo 42
Tabla 4 Tipo de inducción recibida 43
Tabla 5 Capacitación al ingresar 44
Tabla 6 Adecuada inducción 45
Tabla 7 Funciones acorde el perfil 46
Tabla 8 Proporciona recursos necesarios 47
Tabla 9 Valora a sus empleados 48
Tabla 10 Relación con los miembros 49
Tabla 11 Actividades de interacción 50
Tabla 12 Apoyo por parte del equipo 51
Tabla 13 Capacidad de liderazgo 52
Tabla 14 Conoce la misión y visión 53
Tabla 15 Mejorar el desempeño laboral 54
Tabla 16 Adecuada gestión del talento humano 55
Tabla 17 Resultados ficha de observación 58
Tabla 18 Formulario análisis de puestos 64
Tabla 19 Manual de funciones gerente 69
Tabla 20 Manual de funciones subgerente 71
Tabla 21 Manual de funciones jefe de talento humano 73
Tabla 22 Manual de funciones cajeros 75
Tabla 23 Manual de funciones seguridad 77
Tabla 24 Manual de funciones bodegueros 79
Tabla 25 Manual de funciones publicista 81
Tabla 26 Manual de funciones percheros 83
Tabla 27 Gastos de la capacitación 89
Tabla 28 Atención al cliente 90
Tabla 29 Manejo del personal 91
Tabla 30 Manejo de caja y demás transacciones 92
Tabla 31 Indicadores de evaluación 94

Tabla 32 Plan de incentivos 96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Localización de Supermercados “DYANITA” 35
Figura 2 Género 40
Figura 3 Tiempo de trabajo 42
Figura 4 Tipo de inducción recibida 43
Figura 5 Inducción recibida al ingresar 44
Figura 6 Adecuada inducción 45
Figura 7 Funciones acorde el perfil 46
Figura 8 Proporciona recursos necesarios 47
Figura 9 Valora a sus empleados 48
Figura 10 Relación con los miembros 49
Figura 11 Actividades de interacción 50
Figura 12 Apoyo por parte del equipo 51
Figura 13 Capacidad de liderazgo 52
Figura 14 Conoce la misión y visión 53
Figura 15 Mejorar el desempeño laboral 54
Figura 16 Adecuada gestión del talento humano 55
Figura 17 Organigrama estructural 68
Figura 18 Diagrama de flujo selección 86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma Tentativo (GANTT)..... 105
Anexo 2 Presupuesto Ejecutado 107
Anexo 3 Cuestionario 108
Anexo 4 Entrevista al Gerente 111
Anexo 5 Ficha de Observación.....113
Anexo 6 Evidencia aplicación de encuestas 114
Anexo 7 Evidencia aplicación de entrevista 115
Anexo 8 Carta de aceptación de la empresa 116
Anexo 9 Certificado del Turnitin.....117
Anexo 10 Reporte de solicitud Turnitin.....118

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral, en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.

La gestión del talento humano es una de las funciones esenciales en cualquier empresa, enfocada hacia diferentes prácticas esto incluye el reclutamiento, selección, formación y el desarrollo profesional continuo, así como también la creación de un entorno laboral positivo y motivador, es decir es un conjunto de estrategias destinadas a maximizar el potencial de los trabajadores, permitiendo a su vez que las competencias y habilidades vayan acorde a los objetivos y las metas de la organización.

La importancia del presente estudio reside en la necesidad de entender de como al llevar una buena gestión del talento humano impacta significativamente en la productividad de los empleados, se realizó a través de un análisis detallado comprendida por capítulos en donde buscamos identificar las estrategias más efectivas que se puedan aplicar para ayudar a optimizar el desempeño laboral de los empleados lo que nos permitió proporcionar sugerencias prácticas que se ajusten al entorno de los locales Dyanita.

Capítulo I: Comprende la formulación general del proyecto que está compuesta por la descripción del problema, donde se identificaron los problemas de los locales de venta la cual nos sirvió para llevar a cabo esta investigación, la justificación o propósito por la que se aborda este trabajo investigativo, así mismo se presentaron los objetivos a alcanzar en el proyecto.

Capítulo II: Incluye todo el marco teórico en donde se detalla toda la información investigada, los antecedentes se obtuvieron a través de proyectos similares, de la misma manera el marco científico que sustenta las variables de estudio y el conceptual son los términos utilizados en la investigación y seguido de ello está el marco legal y el georeferencial.

Capítulo III: Consiste en la metodología la cual abarca el tipo de investigación y enfoque de la investigación utilizados en el proyecto también tenemos las técnicas e instrumentos que sirvieron para la recopilación de información relevante para el tema de estudio.

Capítulo IV: Se desarrollo el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron mediante las encuestas realizada a los trabajadores, mismas que sirvieron para constatar el grado de desempeño en la que se encuentran, así mismo se realizó una entrevista al gerente con el fin de conocer cómo se dirigen las operaciones dentro de la empresa, mediante esto se pudo conocer la situación actual en la que se encuentran los locales de venta.

Capítulo V: Esta compuesta por la propuesta en donde se realiza un modelo de gestión para llevar a cabo los procesos de la empresa de manera eficiente, así como también se diseña un manual de funciones la cual permitirá que cada uno de sus empleados conozca las funciones y actividades que se deben llevar a cabo, por último, se presentan las respectivas conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que sustenta el tema de investigación.

RESUMEN

La presente investigación denominada Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral, en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024. Tiene como objetivo determinar como la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores en los locales de venta "DYANITA" en base a la información que se obtendrá se va a poder conocer la situación real de la organización a través de ello permitirá plantear una problemática y dar solución a la misma, de esta manera se conocerá a profundidad que la gestión del talento humano se ha convertido en una base fundamental de toda empresa ya que a través de ella se pueden comprender, entender y gestionar los intereses de los empleados. El enfoque cualitativo es una metodología que se utiliza para realizar la observación directa, entrevista y al emplear la recopilación de información permitirá comprender las diferentes opiniones y definiciones. Finalmente se concluye que el talento humano hoy en día es el recurso más valioso de una empresa ya que a través de ello no solo mejora el desempeño laboral, sino que también ayuda a cumplir los objetivos de la empresa. Para conseguirlo, es necesario implementar múltiples aspectos como el reclutamiento, selección, capacitación, incentivos entre otros para de esta manera lograr que los empleados desempeñen sus funciones de manera excelente.

Palabras claves: Gestión, Talento Humano, Desempeño laboral, Empresa, Dyanita

ABSTRACT

The present investigation called Human Talent Management and its impact on Work Performance, in the Dyanita sales premises, Guaranda canton, Bolívar province, year 2024. Its objective is to determine how Human Talent Management affects the work performance of employees. workers in the "DYANITA" sales premises, based on the information that will be obtained, it will be possible to know the real situation of the organization. Through this, it will allow us to raise a problem and provide a solution to it, in this way we will know in depth that human talent management has become a fundamental basis of every company since through it the interests of employees can be understood, understood and managed. The qualitative approach is a methodology that is used to carry out direct observation, interviews and by using the collection of information it will allow us to understand the different opinions and definitions. Finally, it is concluded that human talent today is the most valuable resource of a company since through it not only improves job performance, but also helps meet the company's objectives. To achieve this, it is necessary to implement multiple aspects such as recruitment, selection, training, incentives, among others, to ensure that employees perform their duties excellently.

Keywords: Management, Human Talent, Job performance, Company, Dyanita

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

Chiavenato (2009) afirma que la gestión del talento humano "es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las "personas" o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño" (p. 9).

En la actualidad a nivel mundial la Gestión del Talento Humano constituye el pilar fundamental de cualquier empresa, ya que se enfoca en manejar de manera óptima los recursos humanos y sus habilidades para alcanzar los objetivos organizacionales sin embargo algo que se ha encontrado en muchas de las empresas es la ausencia de líderes capacitados para dirigir, motivar y mantener al talento humano dentro de la empresa.

El talento humano era considerado simplemente como una forma de trabajar con las personas, centrándose en el análisis de funciones, sin embargo, con el tiempo ha ido evolucionado hacia una herramienta estratégica clave siendo su propósito principal proporcionar al líder la información necesaria para guiar de manera efectiva las acciones productivas de la organización.

En nuestro país muchas de las empresas han ido mejorando el desempeño laboral de los empleados ya que han implementado políticas de motivación, capacitación continua y oportunidades de desarrollo profesional ayudando a los empleados a mejorar sus habilidades y mantenerse actualizados asegurándose que lo empleados tengan los recursos y las herramientas necesarias para realizar un trabajo de forma eficiente. También se ha evidenciado que hoy en día la falta de reconocimiento por los esfuerzos y

logros alcanzados no son recompensados por parte de la empresa llegando a afectar la moral de los empleados y su compromiso con la organización.

Supermercados Dyanita se encuentra ubicada en la ciudad de Guaranda, abrió sus puertas el 15 de agosto del 2015, en la actualidad cuentan con 3 establecimientos abiertos dentro de la ciudad, sin embargo, existen varios problemas que generan insatisfacción entre los colaboradores lo que a su vez dificulta y restringe el logro de sus metas.

Se ha determinado que existe poca gestión del talento humano entre estas tenemos la falta de comunicación interna al no compartir información clara con los empelados malinterpretando las instrucciones, lo que esto los lleva a tener un desempeño deficiente en la ejecución de sus tareas, también está el liderazgo por parte del directivo, ya que al no estar presente muchos de sus empleados no conocen sus roles y responsabilidades, lo que a su vez provoca un entorno laboral tenso y lleno de conflictos obteniendo así un bajo rendimiento laboral, algo que se encontró dentro de la empresa es que los empleados no tienen conocimiento sobre el tema por lo que realizan sus tareas de manera inapropiada perjudicando así el desempeño y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

Otra causa que también se toma en consideración es la falta de un programa de entrenamiento debido a que la persona encargada no realiza una capacitación constante para sus empleados, es por ese motivo que es necesario implementar un modelo de gestión que permita mejorar eficazmente el desempeño del talento humano para lograr así poner un fin a los inconvenientes que se han venido suscitando dentro de la empresa.

Es por ello que Supermercados “DYANITA” quiere mejorar el desempeño laboral para de esta manera ayudar a sus empleados a tener un óptimo rendimiento en sus puestos de trabajo y por ende tener un mejor desarrollo para la empresa.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la Gestión del Talento Humano incide en el Desempeño Laboral, en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024?

1.3 Preguntas de Investigación

a) ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la gestión del talento humano y el desempeño laboral?
b) ¿Qué herramientas e instrumentos ayudarán a identificar la situación actual de los locales de venta Dyanita con respecto a la Gestión del Talento Humano?
c) ¿Qué técnicas me permitirán aplicar para mejorar el desempeño laboral en los locales de venta Dyanita?

1.4 Justificación

En la actualidad, la gestión del talento humano es un conjunto de prácticas que van enfocadas en dirigir y controlar el rendimiento laboral, esta investigación busca identificar los factores que afectan el desempeño de los empleados en los locales de venta Dyanita para lo cual se ofrecerán herramientas destinadas a optimizar la gestión del talento humano, contribuyendo así al logro de los objetivos empresariales.

Frente a la problemática que se ha identificado, se buscará ofrecer soluciones para generar un impacto positivo en la empresa y en el ámbito social, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral en los locales de venta Dyanita, este mejoramiento se conseguirá través de la capacitación y el desarrollo de habilidades y conocimientos actualizados permitiendo a los empleados cumplir eficientemente con sus actividades laborales, tanto en sus funciones actuales como en roles en donde se requiere mayor responsabilidad de esta manera se ayudara a enriquecer su cultura laboral y a fortalecer su participación en la sociedad.

La finalidad de esta investigación enfatiza la relevancia que tiene la Gestión del Talento Humano para un adecuado desempeño de la empresa, ya que son las personas quienes impulsan todas las operaciones, detrás de cada tarea, proyecto y logro, su creatividad, habilidades y dedicación son los factores que diferencian a una empresa promedio de una sobresaliente. Sin un equipo comprometido y bien preparado ninguna estrategia, tecnología o recurso material puede alcanzar su máximo potencial en pocas palabras es el talento humano el que verdaderamente hace que las cosas sucedan y que la empresa triunfe.

El tema a investigar sobre la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral es viable ya que se cuenta con la colaboración de los directivos y todo el personal de los locales de venta Dyanita, además de esto cantamos con el apoyo total de nuestro director de tesis y pares académicos los cuales guiaran nuestra investigacion.

En vista de que la empresa no cuenta con estudios sobre la gestión del talento humano el trabajo que realizaremos será de suma importancia para brindar mayor conocimiento sobre el tema que se está llevando a cabo y su principal influencia en el desempeño laboral.

Mediante esta investigación se beneficiará a los locales de venta Dyanita obteniendo un mayor crecimiento dentro del mercado, también se contribuirá a incrementar el potencial laboral de los empleados quienes serán beneficiaros directos ya que al tener personal capacitado y motivado agregara un alto valor a la empresa permitiéndoles desempeñar sus labores de manera más eficiente.

La presente investigación se basará en el dominio Economía Empresas y Productividad el cual se sustenta en la línea de investigación Desarrollo Económico y Empresarial y se complementa con la sub línea de investigación Gestión del Talento Humano.

1.5 Objetivos:

1.5.1 Objetivo General

a) Determinar como la Gestión del Talento Humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores en los locales de venta "DYANITA", cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024

1.5.2 Objetivos Específicos

a) Fundamentar de manera teórica sobre la gestión del talento humano y desempeño laboral, a través de diferente material bibliográfico expresado por diferentes autores.
b) Realizar el diagnóstico sobre la situación actual de la empresa y sus causas, referente a la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de sus trabajadores.
c) Proponer un modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los locales de venta "DYANITA"

1.6 Idea a Defender

Gestión del talento humano incide en el desempeño laboral de los trabajadores en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Mediante los estudios que se han realizado con temáticas sobre Gestión del Talento Humano donde abordan aspectos claves como la retención, reclutamiento y liderazgo, investigaciones que fueron fundamentales y argumentativas para el desarrollo y enfoque del presente trabajo de tesis que a continuación se describen para dar a conocer una visión más amplia sobre la investigación planteada.

En el artículo titulado "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL ACTUAL: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA" realizada por (Ramírez W. , 2023) sostiene que en estos procesos se deben involucrar necesariamente las áreas de gestión de talento humano o gestión humana o de recursos humanos (en adelante indistintamente GTH, GH, RH), pues éstas se consideran como el pilar fundamental de la organización dado que afecta toda la estructura administrativa y la toma de decisiones laborales y concluye resaltando que, las organizaciones necesitan personal con la habilidad de innovar, añadiendo valor a sus tareas, desarrollando y modernizando métodos y estilos de trabajo, comprendiendo los deseos y necesidades de los clientes, y convirtiendo la planificación estratégica en objetivos corporativos para de esta manera competir en los mercados y generar mayor rentabilidad. (p.81-101)

Las empresas buscan empleados que posean conocimientos y habilidades adecuadas para mejorar la eficiencia y productividad en sus funciones ya que un empleado bien preparado tiende a realizar sus tareas de manera más efectiva y de alta calidad, además de contribuir con ideas innovadoras que impulsan el crecimiento y la competitividad de la empresa.

En el trabajo de investigación realizada por (Parraguez, 2023), titulado "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL ENGAGEMENT LABORAL EN COLABORADORES DE TIENDAS DE LA EMPRESA PASTIPAN S.A.C. 2022". Tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el engagement laboral en colaboradores de tiendas de la empresa Pastipan y destaca la importancia del compromiso ya que se enfoca en la obtención de un ambiente laboral óptimo, lo que resultara en una mejor productividad gracias al compromiso y la motivación de los empleados, para lo cual es necesario desarrollar estrategias que impulsen el fortalecimiento, con el fin de incrementar el nivel o grado de compromiso dentro de la organización. (p.5-6)

Contar con un ambiente laboral positivo incrementa la motivación y la dedicación de los empleados, la cual se verá reflejada en un mejor rendimiento en sus funciones y responsabilidades.

En la tesis escrita por (Riera, 2023) titulada "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A. CODESARROLLO EN EL AÑO 2022" tiene como objetivo principal elaborar una propuesta enfocada en la gestión del talento humano que permita el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores del Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A. Codesarrollo, partiendo desde un análisis en las que se apliquen las diferente técnicas e instrumentos de recolección de datos así como observaciones, entrevistas y encuestas destinadas al personal de la empresa lo que va a permitir conocer la realidad de sus situación actual y concluye resaltando que se ha logrado

a través de datos específicos creando oportunidades para tener un mejor desempeño en cada una de sus funciones. (p.72-98)

Es fundamental comprender la situación actual de una empresa ya que facilita la identificación, reclutamiento y selección de los empleados más idóneos para cada puesto de trabajo de este modo la empresa garantiza que pueda alcanzar con éxito sus metas y objetivos establecidos.

La investigación realizada por (Bravo & Santamaria, 2023) titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SUINCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ESTUDIO CHÁVEZ TOVAR S.A.C, CHICLAYO, 2020" su objetivo es determinar la incidencia de la Gestión del talento humano en el desempeño laboral en el Estudio Chávez Tovar S.A.C, Chiclayo donde se resalta que es de gran importancia que las organizaciones analicen detalladamente cual es la situación actual en la que se encuentran ya que lo necesario para tener una buena gestión implica en mantener un buen ambiente de trabajo para de esta manera evaluar el desempeño y mejorar los canales de comunicación garantizando un adecuado funcionamiento de la empresa, lo cual concluye indicando que para que haya una buena gestión hay que realizar actividades que motiven al personal; además de efectuar supervisiones constantes para de esta manera mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes y fortalecer el desempeño de los empleados mediante reconocimientos por su buen trabajo. (p.34-50)

En el estudio realizado por (Tierra, 2023) titulado "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AGRICOMMERCE CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA" que tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño de la empresa Agricommerce Cía. Ltd. Menciona que la investigación ayudará a optimizar los componentes del talento humano, tales como los perfiles inclusivos por competencias, la atracción, selección, incorporación, evaluación y desarrollo, entre otros, esto servirá para mejorar los procedimientos de la

empresa al contar con un personal altamente competente para desempeñar sus funciones en los diferentes puestos de trabajo, dando a conocer que dicha propuesta tendrá un efecto positivo dentro de la empresa mejorando la satisfacción de sus trabajadores y a su vez incrementando el desempeño laboral. (p.19)

2.2 Marco Científico

2.2.1 Gestión del Talento Humano

La Gestión de Talento Humano (GTH) es un área muy delicada que se relaciona estrechamente con la misión, la visión, la mentalidad, la cultura corporativa y los valores predominantes en cada empresa ya que esta área está altamente influenciada por las diversas contingencias y situaciones que incluyen la estructura organizacional, la cultura empresarial, las características del mercado y del negocio, la tecnología empleada, los procesos internos, el estilo de gestión adoptado y muchas otras variables. Además de esto dependen principalmente de las características individuales de las personas que integran la organización, todo esto crea una combinación compleja que hace que cada organización sea diferente de las demás (Chiavenato I. , 2020).

La gestión del talento humano implica llevar a cabo actividades como reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, y dar seguimiento a los empleados, además, es fundamental crear una base de datos confiable que apoye la toma de decisiones, y ayude a fomentar el compromiso y el sentido de pertenencia entre el personal, solo así se pueden alcanzar la productividad, y cumplir con todos sus objetivos y metas organizacionales (Vallejo, 2016).

Según (Armas et al., 2017) “La gestión humana debe concebir la calidad en cada uno de sus procedimientos, pero para ello es importante que las personas que conforman las organizaciones sepan y quieran hacer las cosas con excelencia”

2.2.2 Importancia de la Gestión del Talento Humano

Es importante señalar que, para contar con un talento humano de calidad, es imprescindible aplicar un proceso de gestión del Talento Humano dichos proceso deben incluir necesariamente métodos apropiados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal, con el objetivo de formar un equipo de trabajo eficiente. También hay que mencionar que, para optimizar las organizaciones, es necesario perfeccionar todos los procesos de la Gestión del Talento Humano al máximo ya que las organizaciones de hoy no son las mismas que en el pasado con los pasos del año han ido cambiando constantemente en el mundo teniendo un impacto significativo en sus actividades diarias, por lo que cada componente de las organizaciones debe ir adaptándose adecuadamente a estos cambios que siguen surgiendo (Maldonado, 2023).

Al contar con una gestión del talento humano nos brindara ventajas que servirán de ayuda para el éxito de la organización entre las cuales tenemos las siguientes:

a) Permite a las empresas identificar, reclutar y desarrollar empleados competitivos y con habilidades para desempeñar sus labores de manera más efectiva.
b) Fomenta el compromiso y la motivación de los empleados.
c) Al contar con un equipo de trabajo capaz permite generar ideas innovadoras para solucionar cualquier desafío que se presente en la empresa.
d) Crea un ambiente laboral positivo, mejorando la satisfacción de los trabajadores y su bienestar en el trabajo.
e) Tienen mayor capacidad para adaptarse a los cambios del mercado (Maldonado, 2023).

2.2.3 Objetivos de la Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano tiene como objetivo fundamental alinear correctamente la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, esto permite a los empleados desarrollar todo su potencial, lo cual es esencial para alcanzar la eficiencia y la competitividad de la organización, en definitiva, se debe procurar obtener la máxima productividad dentro de un ambiente laboral favorable.

Los objetivos de la gestión del talento humano deben aportar a la eficiencia de las empresas, estos son:

Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: Se refiere al cumplimiento de los mismos.

Proporcionar competitividad a la organización: tener la capacidad de generar, potenciar y poner en práctica las destrezas y competencias del equipo para lograr la productividad.

Incrementar la satisfacción en el trabajo: Las personas que están a gusto en su lugar de trabajo tienden a ser más eficientes, sin embargo, aquellas que se sienten insatisfechas suelen desvincularse de la empresa y ausentarse con regularidad, lo que contribuye a un ambiente poco favorable.

Proporcionar a la organización personas idóneas: Reclutar y seleccionar a las personas adecuadas para mantenerlo para de esta manera retenerlo y que siempre este motivado.

Administrar y generar cambios: mantenerse siempre en constante aprendizaje ya que las organizaciones siempre van cambiando en temas económicos, tecnológicos, sociales es por ello que es importante siempre adaptarse a todos tipo de cambios que se den con el paso de los años.

Sinergia: Buscar personas que tengas los mismos objetivos las mismas metas un mismo fin ya sean en temas organizacionales o personales, es decir se busca ganar- ganar.

Diseñar trabajo individual y en equipo: el diseño de las tareas sea individuales o grupales deben ser agradables proporcionando condiciones laborales óptimas para así tener un ambiente positivo dentro de la empresa.
Recompensar a los talentos: para que el trabajador se sienta satisfecho es importante recompensar por el logro de los objetos ya que esto motiva su desempeño en la empresa.
Evaluar su desempeño: este es uno de los objetivos más importantes ya que a través de ello podemos conocer cuál es el nivel de desempeño de cada persona de la organización. (Vallejo, 2016)

2.2.4 Procesos de la Gestión del Talento Humano

Según (Quispe & Rosa, 2024) definen los procesos de la gestión del talento humano como el conjunto de competencias, destrezas, conocimientos, experiencias y valores que tienen las personas y que pueden ser aprovechados para crear valor en las organizaciones.

Se entiende por proceso al conjunto de acciones y actividades que se llevan a cabo con un propósito específico, aplicándose en el ámbito empresarial para lograr ciertos resultados a partir de esfuerzos concretos, los procesos de gestión del capital humano se dividen en fases consecutivas como son el reclutamiento, la selección de personal, la capacitación y la evaluación del desempeño (Araujo et al., 2023).

2.2.5 Reclutamiento

Chiavenato (2009) Menciona que el reclutamiento “es un conjunto de actividades diseñadas para atraer a candidatos calificados a una organización” (p.117).

El reclutamiento se define como un conjunto de acciones que están destinadas a reunir un número significativo de candidatos para un puesto de trabajo vacante, en otras palabras, es una convocatoria que la organización realiza a un segmento específico de mercado con el objetivo de identificar y atraer a posibles empleados para la organización (Yagual, 2023).

Reclutamiento interno: El reclutamiento interno se enfoca en seleccionar a candidatos que ya forman parte de la empresa, con el fin de promoverlos o transferirlos a puestos de mayor nivel y roles más complejos dentro del mismo ámbito de actividad empleado, son posiciones del mismo nivel pero que requieren mayores habilidades y conocimientos por parte de los empleados (Chiavenato I. , 2009).

Ventajas:

a) Aprovecha más eficiente el potencial humano de la empresa.
b) Posibilidad de una mejor selección ya que los candidatos son conocidos.
c) No hace falta la ubicación organizacional de nuevos miembros.

Desventajas:

a) Impide el ingreso de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
b) Opera como un sistema cerrado de reciclaje continuo.
c) Mantiene y preserva la misma cultura organizacional.

Reclutamiento externo: El reclutamiento externo se centra en los candidatos que no forman parte de la organización, es decir que están fuera del Mercado de Recursos Humanos (MRH), y los somete a un proceso de selección del personal. Por otro lado, el reclutamiento interno prioriza a los empleados actuales para brindarles oportunidades de desarrollo, mientras que el externo busca candidatos fuera de la empresa para de esta manera poder adquirir mayores experiencias y habilidades que actualmente no están presentes dentro de la organización. (Chiavenato I. , 2009)

Ventajas:

a) Brinda oportunidades a talentos nuevos con otras habilidades y experiencias.
b) Genera mayor el capital intelectual ya que se incluyen nuevos conocimientos y aptitudes.
c) Renova la cultura organizacional y la fortalece con el nuevo personal.

Desventajas:

a) Incide de forma negativa en la motivación de los trabajadores actuales de la empresa.
b) Menor fidelidad por parte trabajadores antiguos ya que se ofrecen oportunidades a personas extrañas.
c) Mayores costos de operación ya que habría que aplicar técnicas de selección del personal.

2.2.6 Selección

Para (Chiavenato I. , 2009) La selección es el procedimiento mediante el cual una empresa elige, entre varios candidatos existentes a aquel que mejor se ajusta a los requisitos del puesto vacante, considerando las condiciones del mercado laboral en su momento.

La selección implica una actividad de elección, decisión y clasificación, donde se busca elegir entre los candidatos reclutados aquellos que presenten mayores posibilidades de poder adaptarse al puesto disponible y de esta manera contribuir a mantener o mejorar la eficacia y el rendimiento en las responsabilidades asignadas.

a) Adaptación de la persona hacia el puesto.
b) Productividad del individuo en el puesto asignado

Se eligen a los candidatos más adecuados para la empresa esta consta de una serie de fases para reclutar al personal con la preparación y los conocimientos requeridos es por ello que la selección es esencial para determinar el costo operativo y los beneficios que se van a proporcionar a la organización.

a) Sumar competencias individuales
b) Incrementar el capital humano de la organización
c) Sumar competencias necesarias para la organización

Se puede mencionar que la selección no solo se limita únicamente a comparar el perfil del candidato con los requisitos del puesto de trabajo también es crucial tener en cuenta cómo se espera que dicho empleado se comporte en un futuro dentro de la organización, especialmente en términos de su adaptación en la empresa ya que en la actualidad, las empresas valoran enormemente a su personal como lo más valioso por esa razón hay que reclutar al personal de forma minuciosas enfocándonos siempre en lo que se espera lograr a largo plazo. (Vargas et al., 2023)

Técnicas de selección

Test psicológico: Se basa en conocer el comportamiento, la personalidad y las aptitudes que tiene el individuo.

Pruebas de conocimiento o de capacidad: Permite conocer en qué nivel de conocimiento y habilidades se encuentra el candidato al puesto, estas pruebas pueden ser orales o escritas.

Test de aptitud: Mide la disponibilidad que tiene la persona para aprender y adquirir nuevos conocimientos.

Test de personalidad: Se utiliza para conocer las cualidades de la persona, así como su nivel de motivación y la frustración.

Técnicas de simulación: Se basa en conocer su papel de desarrollo en las relaciones con las demás personas de la organización. (Vargas et al., 2023)

2.2.7 Capacitación

La capacitación del personal implica proporcionar nuevos conocimientos a los empleados, no solo en áreas específicas sino también en diversos aspectos, para que puedan manejarse de manera más efectiva en las organizaciones, este proceso es una fuente de crecimiento para la empresa, ya que a través de ella contribuirá a aumentar los ingresos y a su vez mantener a los empleados al tanto de los acontecimientos que se van suscitando. Además, cabe recalcar que mediante la capacitación se les brinda conocimientos más profundos sobre temas relacionados con sus roles

laborales específicos, lo que mejora su desempeño en el trabajo (Obando, 2020).

La capacitación es una práctica organizada y planificada que tiene como objetivo principal preparar, desarrollar e incorporar a los recursos humanos en el proceso productivo, esto se logra brindando nuevos conocimientos, fomentando de esta manera el desarrollo de habilidades y promoviendo actitudes necesarias para mejorar el desempeño de las personas y preparándolos para los nuevos cambios que se van dando hoy en día. (Hidalgo et al., 2019)

Capacitación general: Se trata de los conocimientos y habilidades que el empleado debe dominar para contribuir a un perfecto funcionamiento de la empresa.

Capacitación específica: Son los conocimientos que el empleado debe tener sobre el área en la cual se está desempeñando.

2.2.8 Retención

La retención es una táctica que las organizaciones emplean con el fin de fomentar la permanencia de sus empleados dentro de la empresa, es importante ya que evita la salida de sus trabajadores para lograr los objetivos dentro de los plazos previstos, al mismo tiempo que se conserva en su cargo a aquellos individuos destacados por sus habilidades y competencias. Una de las razones por las cuales una empresa destaca de las demás es gracias al trabajo y al compromiso que tiene cada uno de sus colaboradores siendo ellos pilar fundamental de un negocio (Ibáñez, 2023).

A continuación, se dan a conocer algunas estrategias que las empresas pueden implementar para retener al personal:

Bonificaciones e incentivos: Esta estrategia se refiere a las recompensas otorgadas a los empleados en función a su buen desempeño realizado en la organización.

Políticas salariales: Una de las claves para retener al personal es ofrecer un salario mayor al salario mínimo legal vigente.

Formación: una de las estrategias es capacitación constante a los colaboradores para que tengan la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y poder ser más competitivos en el mercado

Calidad de vida: Ser flexible con los empleados y ofrecerles un lugar en donde se sientan cómodos desempeñando sus labores, brindándoles un ambiente de trabajo positivo y velando por el bienestar de ellos como por ejemplo serias celebraciones de días especiales y hacerle participe de todos los eventos que realiza una organización.

Plan de carrera: Esta es una estrategia vital ya que a través de ella podemos brindar a los empleados que llevan tiempo trabajando poder ofrecerle un ascenso a un cargo más alto.

Reconocimiento: Reconocer al personal por su desempeño laboral, generalmente se lo puede hacer con alguna bonificación monetaria, o algún acto simbólico como el muy conocido empleado del mes.

Sentido de pertenencia: Tener buena comunicación con cada uno de los empleados y compartir todos los objetivos y metas de la organización haciéndolos sentir que un logro obtenido para la empresa es un logro para todas las personas que lo conforman. (Abreu & Sanchez, 2020)

2.2.9 Liderazgo

El liderazgo es una disciplina que implica ejercer una influencia sobre un grupo de personas para lograr una serie de objetivos y metas definidas en una organización, es la capacidad que tiene una persona para guiar, dirigir y motivar a los demás hacia un logro, el liderazgo no solo se centra en alcanzar los objetivos sino también se preocupa por el bienestar y el desarrollo del grupo permitiendo un ambiente de cooperación y crecimiento mutuo.

El liderazgo empresarial asegura que todo opere de manera eficiente y eficaz, con el fin de aumentar la producción y la competitividad para obtener

esto es fundamental gestionar de manera positiva todos los recursos humanos esto se consigue mediante un liderazgo que inspire a los colaboradores a mejorar su desempeño y productividad en la organización, además de emplear los recursos económicos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos (Vilcaguano & Vizuete, 2021).

Existen algunos tipos de liderazgo hay unos que nacen y otros que se hacen esto dependerá mucho del ambiente en el que se desempeñe:

Liderazgo autocrático: es la persona que toma las decisiones solo, no hace participe a sus colaboradores.

Liderazgo democrático: Promueve un ambiente de satisfacción, tomando decisiones con la participación de su grupo.

Liderazgo transformacional: Motiva a sus empleados a dar lo mejor de si se enfoca en la innovación y los cambios para la empresa.

Liderazgo transaccional: Evalúa el desempeño de sus empleados se enfoca en los resultados.

Liderazgo situacional: tiene la capacidad de cambiar su estilo de liderazgo dependiendo del entorno que lo rodea.

2.2.10 Motivación

La motivación es un aspecto de la psicología humana que tiene su impacto en el nivel de compromiso de las personas, este proceso inicia, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia metas específicas, al investigar sobre la motivación en el ámbito laboral significa entender las causas o motivos que influyen en el desempeño de las personas, siendo esta la fuerza motriz detrás de la producción de bienes y la prestación de sus servicios. (Rodríguez, 2020)

Se puede interpretar como el resultado de la interacción entre el individuo y los estímulos proporcionados por la organización, con el propósito de generar elementos que motiven e incentiven al empleado a alcanzar un

objetivo, representa la voluntad del individuo, manifestada a través de su esfuerzo personal, para lograr las metas de la organización mientras se alinean con la satisfacción de sus propias necesidades (Martínez, 2023).

2.2.11 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se define como la habilidad de una persona para realizar, producir y ejecutar tareas en un corto lapso de tiempo, con menor esfuerzo y una mayor calidad, a partir de esto se han desarrollado diagnósticos organizacionales que evalúan el desempeño de cada empleado en relación con las actividades que llevan a cabo dentro de la organización (Prospel et al., 2022).

El desempeño laboral se define como la evaluación de la efectividad y la eficiencia con la que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral estos pueden ser medidos en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros estándares adecuados para el puesto de trabajo en el que se está desempeñando (Flores, 2023).

El desempeño laboral se refiere a cómo los empleados ejecutan su trabajo, es decir, su nivel de desempeño que demuestran al llevar a cabo sus tareas laborales, establece que es la habilidad de una persona para producir con el mínimo esfuerzo y la máxima calidad (López & Mendoza, 2022).

2.2.12 Beneficios del desempeño laboral

a) Incrementa la productividad
b) Aumenta el respeto por las normas de la empresa cuando se reconoce a un empleado que merece un incremento de salario.
c) Análisis en la selección de cargos, ascensos o despidos.
d) Entrenamiento con programas de capacitación
e) Planificación al momento de tomar decisiones que optimizan las capacidades profesionales
f) Se conoce de forma más clara las falencias en el desempeño del cago o puesto de trabajo. (Flores, 2023)

2.2.13 Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores laborales abarcan las condiciones dentro de una organización que influyen directamente en el rendimiento de sus empleados, dentro de estas tenemos los elementos conductuales como son: el contexto, el tiempo, la acción y la meta o el resultado.

El contexto son las circunstancias internas y externas que acompañan a la acción: el tiempo es la época el periodo y el momento especifico, y la acción es llevar a cabo una actividad determinada y por último la meta o resultado es el efecto logrado en base a la acción realizada (Rodriguez & Lechuga, 2019).

Existen diversos factores del desempeño laboral entre estas se encuentran:

Conocimiento de trabajo: Se trata en la cual el trabajador conoce todo acerca del procedimiento y del cargo que está desempeñando dentro de la empresa, para de esta manera llevarlos a la práctica apoyándose de los conocimientos adquiridos en su desarrollo personal.

Producción: Aquí entra la cantidad y calidad de trabajo, un empleado debe poner en balance estos dos factores ya que en una organización esto juega un papel muy importante al momento de desarrollar sus actividades, del nivel de producción dependerá cuan efectivo es el desempeño del empleado.

Responsabilidad: Es que tan enserio un empleado se tome el trabajo, la actitud que asume ante sus labores, esto implica dar respuesta positiva antes alguna problemática que se presente.

Capacidad de liderazgo: Una buena capacidad de liderazgo influye en el desempeño del trabajador ya que al estar siempre motivada desarrollara mejor las tareas encomendadas. (Rodriguez & Lechuga, 2019)

La motivación: Mas allá de la motivación personal, aquí se establecen motivación como el dinero ofrecer a los empleados un salario adecuado de acuerdo al cargo asignado esto hará que el empleado realice sus actividades de manera más eficiente.

2.2.14 Evaluación del Desempeño Laboral

Consideran a la evaluación del desempeño como el proceso para conocer el rendimiento de cada empleado dentro de la organización con el objetivo de poder elaborar estrategias para solucionar cualquier problemática encontrada, para de esta manera incentivar a los empleados y fomentar su crecimiento personal (Lozano, 2023).

La evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se mide y analiza el rendimiento de un empleado en su puesto de trabajo a través de este proceso, se puede determinar cuán productivo es el trabajador, así como también conocer su nivel de compromiso y satisfacción (Guatemal & Regalado, 2020).

2.2.15 Fases de la evaluación del desempeño

Define los objetivos de evaluación: Se definen los objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo.

Escoge el método que implementaras: Escoger que es lo que queremos evaluar de los empleados, estas tienen que ser claras y realistas

Diseña el programa de evaluación: existen muchos diseños, pero el más común y utilizado son los cuestionarios de evaluación estas pueden ser preguntas abiertas o cerradas.

Aplica la evaluación: En este punto los cuestionarios llegan a las manos de los trabajadores con el fin de ser evaluados, aquí el encargado de realizar dicha evaluación tiene como objetivo explicar de qué manera van a ser contestadas cada pregunta, así mismo dando a conocer el tiempo que tienen para realizarlo.

Obtén y analiza resultados: Una vez aplicada el cuestionario se revisa que todas las preguntas estén contestadas para de esta manera realizar el conteo y conocer cuáles son los empleados con mejor calificación.

Crea estrategias de desempeño: Una vez analizada los datos dar a conocer a cada empleado para de esta manera implementar estrategias de entrenamiento para aquellos empleados que lo necesiten como pueden ser capacitaciones. (Clavijo, 2024)

2.3 Marco Conceptual

Para esta investigación se han seleccionado cuidadosamente las siguientes conceptualizaciones mismas que se consideran fundamentales para la comprensión del tema expuesto:

Capacitación

Según (Obando, 2020) la capacitación facilita la obtención de nuevos conocimientos a los empleados, abarcando una serie de temas que les permiten desarrollarse de manera más efectiva dentro de la empresa.

Desempeño

Como señala (Matín, 2023) el desempeño se describe como la manera en que un individuo lleva a cabo sus deberes y obligaciones, se trata de una valoración de cómo una persona alcanza los objetivos y estándares fijados por su empleador.

Eficiencia

(Ramírez et al., 2022) Definen a la eficiencia como la capacidad de generar la mayor cantidad de productos utilizando la menor cantidad de recursos posibles siendo este un factor clave en la productividad.

Eficacia

(Ramírez et al., 2022) Afirman que la eficacia se define como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos, incorporando a la eficiencia, así como como los factores del entorno.

Evaluación

Para (Paz et al., 2022) La evaluación implica un conjunto de acciones planificadas y organizadas, que requiere la participación de todo el personal de una organización, el objetivo es contribuir a la renovación y transformación continua, tomando decisiones basadas en la elaboración y ejecución de los planes de fortalecimiento.

Gestión

Desde el punto de vista de (Azcona, 2023) la gestión se encarga de asegurar una correcta ejecución de los procesos, así como las tareas y trámites, con el objetivo de gestionar de manera eficiente los recursos de una empresa y su disponibilidad.

Liderazgo

Según (Córdova et al., 2021) El liderazgo es la habilidad de influir en otros, así como en sus actitudes, comportamientos y capacidades para dirigir, guiar, motivar, e integrar y las actividades de los individuos o grupos, con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

Motivación

Para (Manjarrez et al., 2020) la motivación anticipa el comportamiento tanto individual como colectivo de los empleados con el propósito de orientarlos adecuadamente hacia una ejecución eficiente de sus responsabilidades permitiéndolos alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización.

Organización

Franklin (2009) afirma que “una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno” (p.4)

2.4 Marco Legal

2.4.1 Reglamento interno de administración del talento humano

Del ingreso, nombramiento, contrato de personal, pasantías, practicas pre- profesionales y vinculación con la colectividad.

Art. 6.- Selección. - Corresponderá a la Unidad Administrativa de Talento Humano - UATH, realizar el proceso de selección de Talento Humano, así como la elaboración de los respectivos contratos para su suscripción.

Art. 7.- De la contratación por servicios ocasionales. - Para proceder a la contratación de la o el servidor por Servicios Ocasionales se deberá seguir el siguiente procedimiento:

a) Detección de necesidad institucional por parte de la Unidad requirente;
b) Informe favorable de la necesidad institucional emitido por la UATH;
c) Disponibilidad presupuestaría por parte de la unidad financiera;
d) Verificación del perfil, conforme el manual de puestos vigente aprobado por el Ministerio del Trabajo; y,
e) Autorización de contratación por parte de la autoridad nominadora.

Una vez que la autoridad nominadora autoriza la contratación, se procederá con el ingreso en el distributivo de remuneraciones, siempre que se haya realizado el proceso de selección en función del perfil y entregado toda la documentación solicitada.

Art. 8.- De la contratación por servicios profesionales. - Para proceder a la contratación de la o el servidor por Servicios Profesionales se cumplirá con lo establecido en la LOSEP y su Reglamento General de la LOSEP.

Para proceder a la contratación de servidoras/es mediante Contrato Civil de Servicios Profesionales, se deberá contar con la respectiva certificación presupuestaria y el informe técnico de la Subcoordinación Nacional de Talento Humano; estas contrataciones no generarán relación de dependencia

y se suscribirán en estricto cumplimiento de lo establecido en la LOSEP, su Reglamento General; y de lo determinado en el Código Civil.

De las jornadas y horarios de trabajo

Art. 11.- De la jornada de trabajo y horario de almuerzo. - La jornada ordinaria de trabajo en el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, será única y continúa, de 8 horas diarias, con un receso de 30 minutos destinados al almuerzo, que podrán tomarse desde las 12h00 a 14h00, durante cinco días en cada semana, de lunes a viernes.

Art. 12.- Asistencia. - Las servidoras y servidores públicos asistirán con puntualidad al cumplimiento de sus labores, para el exitoso desempeño de sus funciones en la unidad a la que pertenecen.

De la administración del Talento Humano

Art. 25.- Deberes. - A más de los establecidos en la LOSEP y su Reglamento General, son deberes de la servidora o servidor público del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social los siguientes:

Cumplir el trabajo en los términos de su contrato o nombramiento, en el área o departamento al que se le asigne desarrollar sus labores, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento

Art. 26.- Prohibiciones. - Además de lo señalado en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Servicio Público, queda prohibido a los servidores del Consejo de Participación Ciudadano y Control Social, lo que a continuación se expresa:

Utilizar el mobiliario, equipos, bienes, herramientas y material de trabajo en otras actividades o servicios extraños a los fines e intereses del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

Ingerir bebidas alcohólicas o administrarse a sí mismo o a terceros, sustancias estupefacientes, psicotrópicas o sometidas a control en los lugares de trabajo o presentarse a laborar bajo el efecto de las mismas;

Art. 27.- De los Derechos. - A más de los derechos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General, son derechos de las servidoras y los servidores del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social los siguientes:

No ser suspendidos en sus funciones ni destituidos de sus cargos, sin que previamente se sustancie el respectivo proceso o sumario administrativo que demuestre su responsabilidad

Gozar en forma oportuna y legítima de las Vacaciones; Permisos; y Licencias con o sin Remuneración, a las que tuviere derecho.

2.4.2 Ley de Compañías

Es una normativa que establece las reglas y regulaciones para la creación, operación y disolución de empresas el propósito es proporcionar un marco legal claro y seguro para que las empresas puedan funcionar adecuadamente.

Disposiciones Generales

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

De la forma del contrato

Art. 136.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que será inscrita en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes otorgado por parte del SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo. El Registrador Mercantil del cantón donde tuviere su domicilio

principal, remitirá los documentos correspondientes con la razón de la inscripción a la Superintendencia de Compañías y Valores a fin de que el Registro de Sociedades incorpore la información en sus archivos.

La constitución también podrá realizarse mediante el proceso simplificado de constitución por vía electrónica de acuerdo a la regulación que para el efecto dictará la Superintendencia de Compañías y Valores.

2.4.3 Código de Trabajo

Son un conjunto de normas legales que regulan las relaciones laborales entre empleadores y empleados, el principal objetivo es garantizar los derechos y deberes de ambas partes promoviendo un trabajo justo y seguro.

De contrato

En el Capítulo I, sobre el Contrato Individual cuyo Art. 8 estipula que el contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 15.- Período de prueba. - En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

Únicamente para el caso de los contratos de servicio doméstico o trabajo remunerado del hogar, el período de prueba será de hasta quince días.

No podrá establecerse más de un período de prueba entre el mismo trabajador y empleador, sea cual sea la modalidad de contratación.

Durante el período de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con período a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en

el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio.

Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje antes indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

De las obligaciones del empleador y del trabajador

El Art. 42 del código de trabajo hace énfasis sobre las Obligaciones del empleador el cual deberá mantener un ambiente y condiciones necesarias para que el trabajador realice su labor de manera eficiente además deberá cumplir con las obligaciones y derechos amparadas en la ley proporcionando salarios justos, afiliándole al seguro social, indemnizar a los trabajadores etc. Por su parte, el trabajador debe cumplir con las tareas asignadas de manera diligente y responsable, siguiendo las normas y políticas de la empresa.

De vacaciones

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

Art. 71.- Liquidación para pago de vacaciones. - La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo de trabajo, tomando en cuenta lo pagado al trabajador por horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor y toda otra retribución accesoria que haya tenido el carácter de normal en la empresa en el mismo período.

De salarios

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. - Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales.

Se entiende por Salario Básico la retribución económica mínima que debe recibir una persona por su trabajo de parte de su empleador, el cual forma parte de la remuneración y no incluye aquellos ingresos en dinero, especie o en servicio, que perciba por razón de trabajos extraordinarios y suplementarios, comisiones, participación en beneficios, los fondos de reserva, el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, las remuneraciones adicionales, ni ninguna otra retribución que tenga carácter normal o convencional y todos aquellos que determine la Ley.

El monto del salario básico será determinado por el "Consejo Nacional de Trabajo y Salarios", o por el Ministerio de Relaciones Laborales en caso de no existir acuerdo en el referido Consejo.

Sobre las remuneraciones

Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario. A pedido escrito de la trabajadora o el trabajador, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el veinte y cuatro de diciembre de cada año.

2.5 Marco Georeferencial

2.5.1 Reseña Histórica

SUPERMERCADOS "DYANITA"

Esta empresa abrió sus puertas el 15 de agosto del 2015 en la Ciudad de Guaranda fundada por el Sr. Marco Tisalema y la Sra. Gloria Tisalema esta idea de negocio surgió cuando esta pareja se encontraba desempleada y tomaron la decisión de arriesgarse y emprender un supermercado con el afán de ofrecer productos y servicios de calidad a la comunidad Guarandeña.

A lo largo de los años Supermercados Dyanita ha ido ganando confianza y teniendo buena acogida par parte de todos sus clientes y con el paso del tiempo fueron abriendo otras sucursales, contando hoy en día con 3 locales en diferentes ubicaciones de la ciudad.

Con casi 10 años de apertura se ha convertido en un símbolo de perseverancia y adaptación, demostrando de esta manera que un pequeño negocio puede prosperar y competir en un mercado tan competitivo sin perder su esencia y compromiso con los clientes

Pais: Ecuador

Provincia: Bolívar

Canton: Guaranda

Dirección: Calle 7 de mayo y García Moreno

Figura 1

Localización de Supermercados "DYANITA"



***Nota*:** La figura muestra la ubicación de supermercados Dyanita, lugar donde se realizó la investigación

Fuente: Google Maps

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se va implementaron para determinar el estudio son los siguientes:

3.1.1 Investigación Documental

Se utilizó la investigación documental ya que a través de ella me permitió revisar múltiples bibliografías sobre el tema expuesto, esto sirvió como método para recolectar información que permitió examinar diversas fuentes consultadas para llevar a cabo este análisis, entre los cuales se tomaron en cuenta los informes, libros y artículos científicos las cuales proporcionaron los conocimientos e información necesaria para la realización del presente estudio.

3.1.2 Investigación de Campo

La investigación de campo fue de importancia en este estudio ya que permitió realizar visitas frecuentes a la empresa con el fin de recopilar información relevante directamente del personal, esta investigación se llevó a cabo mediante entrevistas y encuestas, adquiriendo los datos necesarios para su respectivo análisis y el óptimo desarrollo del trabajo.

3.1.3 Investigación Correlacional

A través de la investigación correlacional se analizó y midió el grado de relación existente en la variable independiente (Gestión del Talento Humano) y la variable dependiente (Desempeño Laboral) permitiendo de esta manera conocer si dichas variables están relacionadas.

3.2 Enfoque de la Investigación

3.2.1 Enfoque Cualitativo

Este enfoque se utilizó para realizar la observación directa, entrevista y al emplear la recopilación de información me permitió comprender diferentes opiniones y definiciones, los cuales fueron expresados en palabras permitiendo que nos relacionemos directamente con el lugar donde se realizó dicha investigación

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Inductivo

Este método se utilizó para el desarrollo de nuestro marco teórico el cual me permitió obtener información relevante que fue de ayuda para así identificar cuáles son las falencias que existen dentro de los locales de venta Dyanita, y a partir de ello se pudo formular teorías y principios más amplios que nos servirán para fortalecer a la empresa en un apropiado entorno de desempeño laboral.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1 Encuesta

La encuesta fue aplicada a los trabajadores de los locales de venta "Dyanita" esta técnica fue de mucha ayuda ya que permitió conocer cuál es el desempeño laboral en la que se encuentra actualmente la empresa.

3.4.2 Entrevista

La entrevista fue aplicada al Gerente de Supermercados Dyanita, esto con la finalidad de obtener información relevante la cual ayudo a conocer cuál es la situación actual en la que se encuentra la empresa, dicha entrevista se realizó en base a una serie de preguntas en relación al tema de investigación

3.4.3 Observación

A través de la técnica de observación y mediante el uso de una ficha de observación se pudo recabar datos de importancia referente al tema de investigación, se logró realizarlo mediante una observación directa para de esta manera obtener información necesaria y documentarla y así poder analizarla detalladamente.

3.5 Universo, Población y Muestra

3.5.1 Universo y Población

La población objeto de estudio son los trabajadores y directivos de los locales ubicados en la ciudad de Guaranda de supermercados DYANITA, siendo su universo finito, no se establecerá ninguna muestra estadística, ya que son en total 13 personas trabajando en los locales.

3.5.2 Población y Muestra

Tomando en consideración que la población es baja no se realizara la técnica de muestreo, por lo que aplicaremos al 100% que a continuación lo indicaremos en el siguiente cuadro.

Tabla 1

Población de estudio

Población	Número
Gerente	1
Sub Gerente	1
Trabajadores	11
Total	**13**

***Nota*:** Elaboración propia

3.6 Procesamiento de la Información

Tras llevar a cabo las distintas técnicas como la encuesta, entrevista y observación que fueron aplicadas a los trabajadores y gerente de los locales de venta “DYANITA”, es fundamental procesar los datos y por consiguiente analizar la información obtenida permitiéndonos conocer a profundidad el problema del objeto de estudio. De esta manera se pudo verificar si las encuestas están debidamente respondidas y que todas las preguntas fueran contestadas correctamente para lo cual se procedió hacer la tabulación de forma manual dado que se necesita procesar una cantidad pequeña de datos, para esto nos ayudamos de programas de computación como Word y Excel que fue de utilidad para poder realizar la interpretación y el análisis de los resultados encontrando así información que fue relevante para dar una posible solución a los problemas hallados en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta dirigida a los trabajadores de Supermercados Dyanita

1. ¿Género con el cual se identifica?

Tabla 2

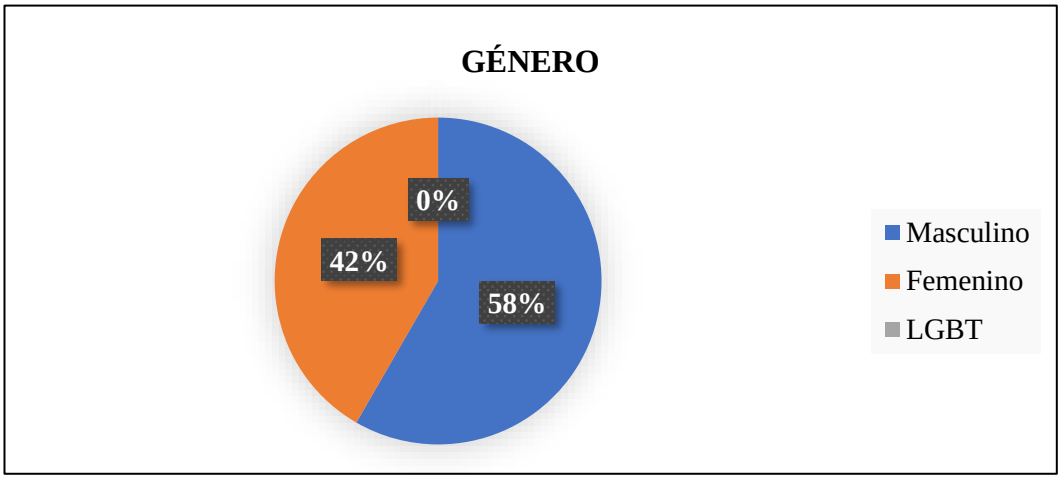
Género

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	58%
Femenino	5	42%
LGBT	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 2

Género



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos nos demuestran que 3 de cada 5 trabajadores son de género masculino los cuales son encargados de realizar trabajos que requieren fuerza mayor, mientras que los demás son pertenecientes al género femenino, por lo tanto, se puede evidenciar que en la empresa se muestra una distribución de género relativamente equilibrada fomentando así una igualdad.

2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Dyanita?

Tabla 3

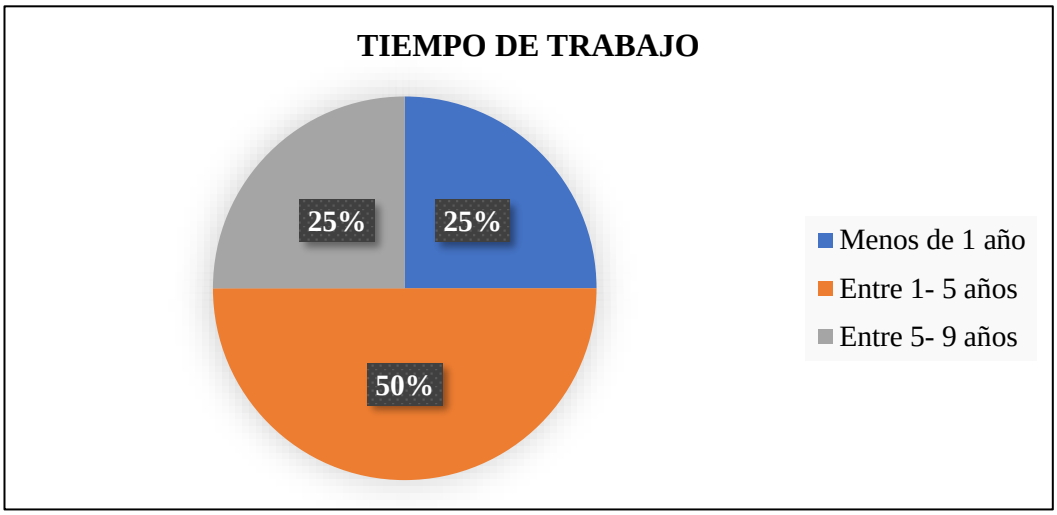
Tiempo de trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	3	25%
Entre 1- 5 años	6	50%
Entre 5- 9 años	3	25%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 3

Tiempo de trabajo



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: En las encuetas realizadas 2 de cada 4 trabajadores respondieron que trabajan más de 1 año, luego se puede identificar que 3 personas tienen más de 5 años en la empresa ya que al inicio lo hacían solamente un pequeño grupo familiar, a raíz que la empresa fue creciendo paulatinamente con sus diferentes sucursales han ido contratando nuevo personal que corresponde a 3 empleados que llevan en la empresa menos de 1 años, por lo que podemos decir que en su mayoría tiene bastante tiempo dentro de la misma y por ende conocen como la empresa lleva a cabo sus labores lo que resulta beneficioso para desempeñarse de manera eficiente sus actividades.

3. ¿Al comenzar a trabajar en la empresa que tipo de inducción recibe?

Tabla 4

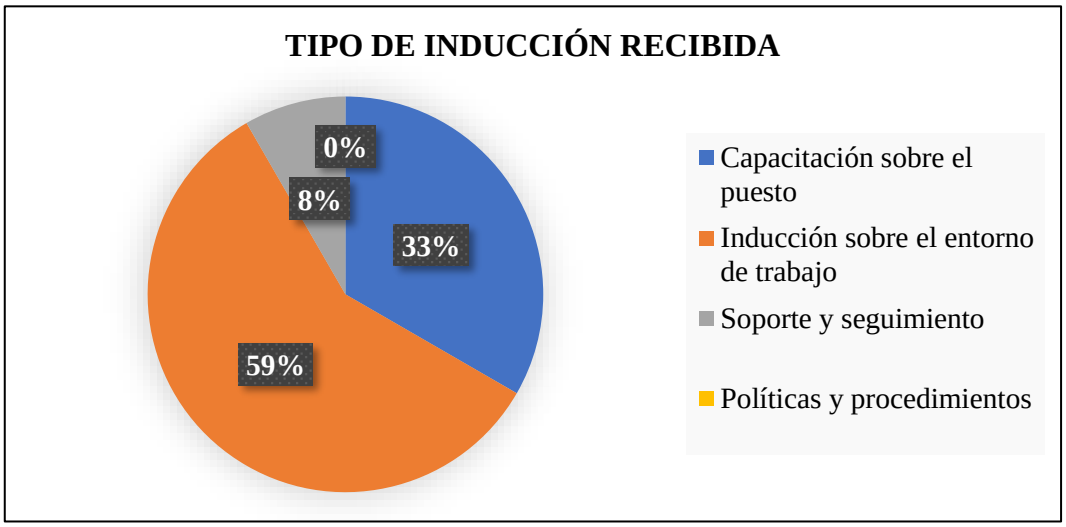
Tipo de inducción recibida

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación sobre el puesto	4	33%
Inducción sobre el entorno de trabajo	7	58%
Soporte y seguimiento	1	8%
Políticas y procedimientos	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 4

Tipo de inducción recibida



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Los resultados demuestran que de los trabajadores que ingresaron por primera vez a la empresa recibieron una inducción sobre el entorno de trabajo permitiéndoles adaptarse rápidamente al medio que los rodea, sin embargo, hay áreas en donde deben ir mejorando particularmente en las políticas y procedimientos ya que es de vital importancia que los empleados conozcan las normas y regulaciones por las que se rige la empresa.

4. ¿Cómo calificaría usted la inducción recibida el momento de ingresar a la empresa?

Tabla 5

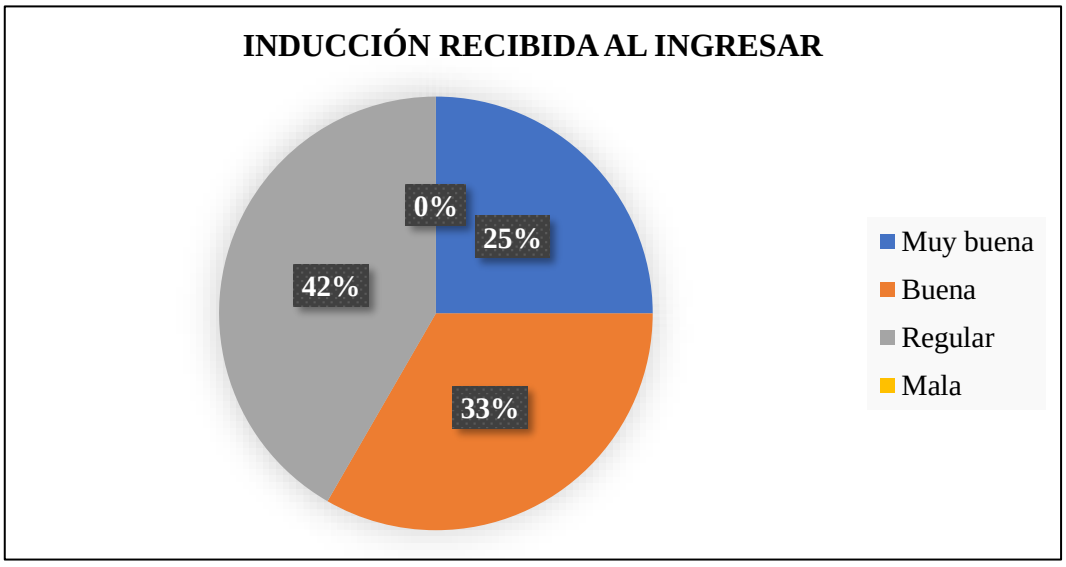
Capacitación al ingresar

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	25%
Buena	4	33%
Regular	5	42%
Mala	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 5

Inducción recibida al ingresar



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Con la información obtenida se puede deducir que de los trabajadores que fueron encuestados nos dan a conocer que la inducción brindada es regular, lo cual nos indica que se deben hacer mejoras en ciertos aspectos para de esta manera tener empleados más comprometidos con la empresa y asegurarse de que todos se sientan preparados para desempeñar los roles asignados.

5. ¿Considera usted que la forma de inducción que realizan es la más adecuada?

Tabla 6

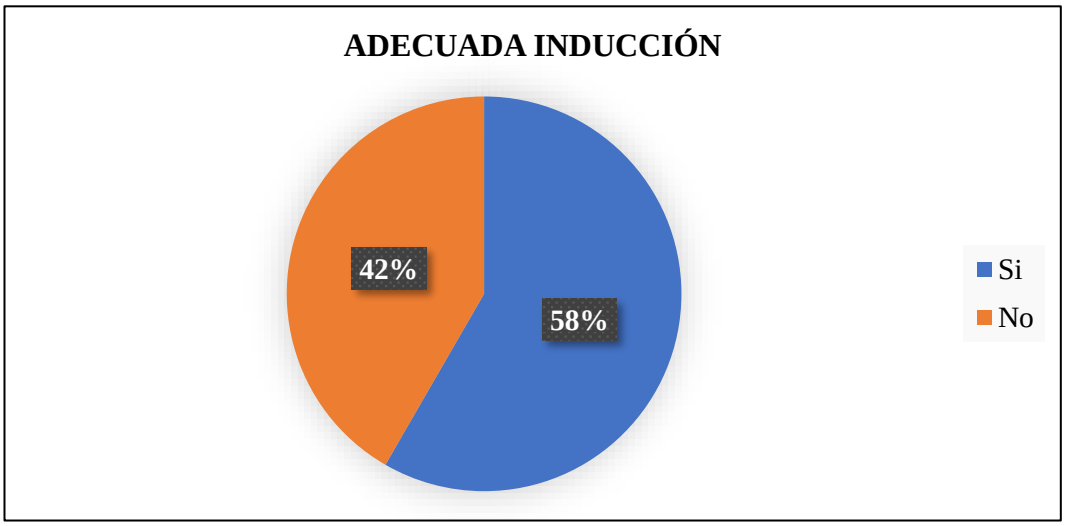
Adecuada inducción

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58%
No	5	42%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 6

Adecuada inducción



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: De los trabajadores que fueron encuestados podemos observar que la inducción brindada por parte de la empresa no es la más adecuada debido a que hay personal que son de nuevo ingreso y no conocen realmente el funcionamiento de la empresa, esto es un indicativo claro de que el proceso que se lleva a cabo no está cumpliendo del todo con las expectativas o necesidades de una gran parte de los empleados.

6. ¿Las funciones que usted desempeña están acorde a su perfil profesional?

Tabla 7

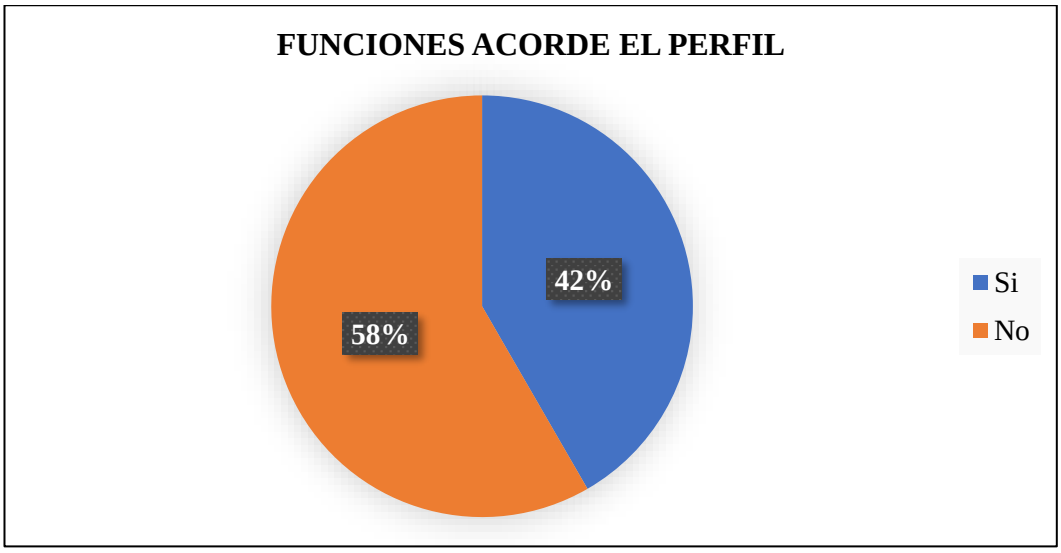
Funciones acorde el perfil

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 7

Funciones acorde el perfil



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: En los siguientes resultados se conoce que una parte de los trabajadores de supermercados Dyanita no realizan sus funciones de acuerdo a su perfil profesional esto se debe a que no todos tienen un puesto especifico en la empresa, esto indica la necesidad urgente de realizar ajustes de las funciones para que de esta manera se puedan aprovechar mejor las habilidades y conocimientos de los empleados lo que a su vez permitirá mejor la satisfacción y el rendimiento laboral.

7. ¿Le proporciona la empresa recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo su labor?

Tabla 8

Proporciona recursos necesarios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 8

Proporciona recursos necesarios



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Se deduce que la empresa si proporciona los recursos necesarios para los trabajadores, esto indica que la mayoría de los empleados sienten que cuentan con el equipamiento y soporte necesarios para realizar un trabajo eficiente, sin embargo, debido a que muchos no tienen un puesto de trabajo asignado no pueden sacarles provecho a las herramientas brindadas por lo cual es importante atender las necesidades del pequeño porcentaje de empleados insatisfechos.

8. ¿La empresa valora el desempeño laboral de sus empleados?

Tabla 9

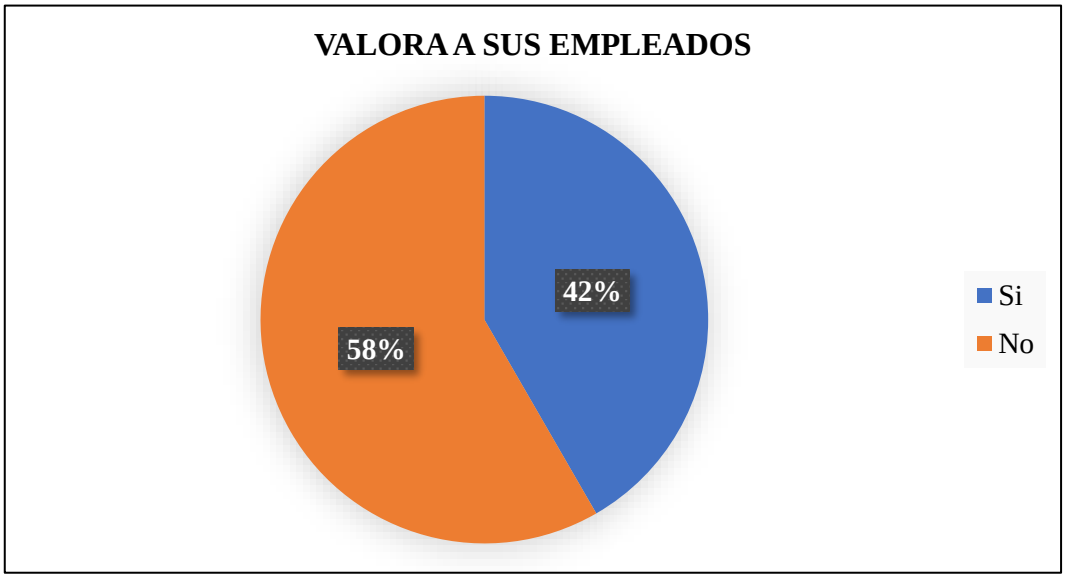
Valora a sus empleados

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 9

Valora a sus empleados



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Los resultados arrojan que la mayor parte de los trabajadores sienten que la empresa no valora adecuadamente su desempeño laboral por lo cual es necesario implementar medidas para mejorar el reconocimiento y la valoración dentro del trabajo ya que esto no solo permitirá mejorar la motivación, sino que también contribuirá a una mayor retención del talento de la empresa.

9. ¿Como califica la relación existente con los miembros de la empresa?

Tabla 10

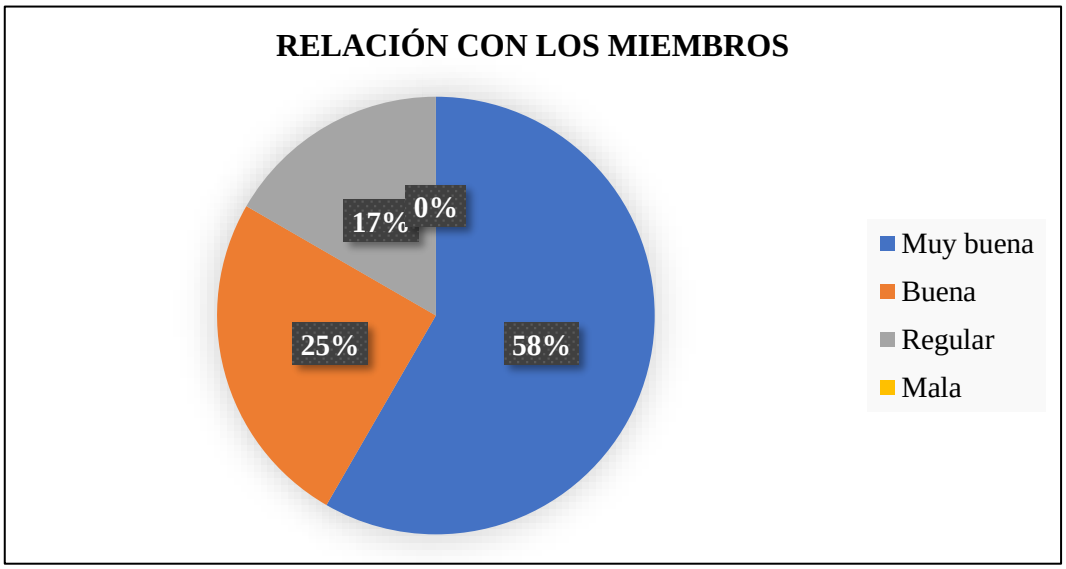
Relación con los miembros

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	7	58%
Buena	3	25%
Regular	2	17%
Mala	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 10

Relación con los miembros



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: En el resultado obtenido de la siguiente investigación pudimos conocer que la relación laboral que existe en la empresa es muy buena esto indica que la mayoría de los empleados tienen relaciones positivas con sus compañeros lo cual es beneficioso para tener un ambiente de trabajo colaborativo.

10. ¿La empresa organiza actividades para fomentar la interacción entre todos los empleados?

Tabla 11

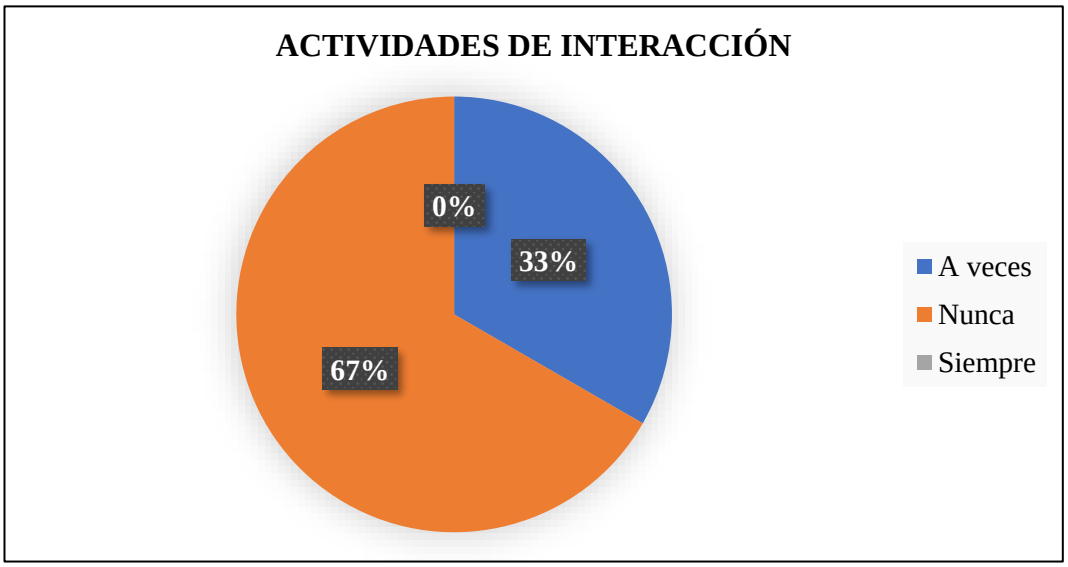
Actividades de interacción

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	33%
Nunca	8	67%
Siempre	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 11

Actividades de interacción



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Los resultados dan a conocer que existe una gran cantidad de trabajadores afirmando que la empresa nunca organiza actividades para fomentar la interacción entre los miembros que la conforman, provocando que hayan ciertos empleados aislados de los demás llevándolos así a tener un bajo compromiso con la empresa, es por ello que es necesario considerar realizar actividades para fortalecer la unión del equipo y promover un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.

11. ¿Recibe el apoyo por parte del equipo para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?

Tabla 12

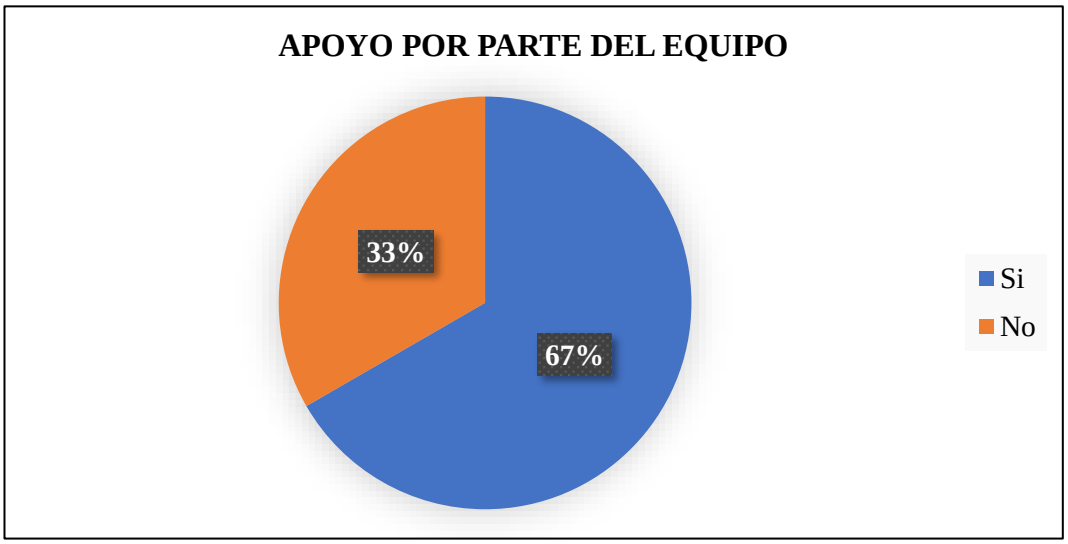
Apoyo por parte del equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 12

Apoyo por parte del equipo



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: En el resultado de esta pregunta 2 de cada 5 manifiestan que no reciben apoyo por parte del equipo mientras que la mayor parte de los empleados si recibe el apoyo de los miembros que conforman la empresa y de esta manera logran cumplir algunas metas propuestas por la empresa, cabe mencionar también que como en toda organización existen trabajadores que no son colaborativos afectando en cierta forma el desempeño de los demás, por consiguiente es esencial continuar fortaleciendo estas relaciones de apoyo mutuo para promover un ambiente de trabajo más unido.

12. ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo en la empresa?

Tabla 13

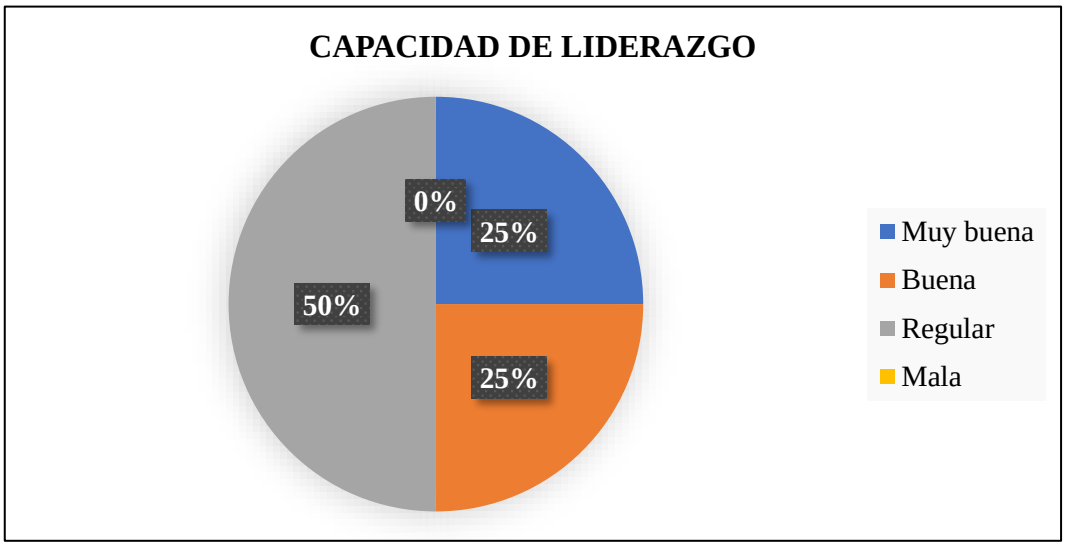
Capacidad de liderazgo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	25%
Buena	3	25%
Regular	6	50%
Mala	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 13

Capacidad de liderazgo



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: En el resultado obtenido se pudo conocer que 1 de cada 2 trabajadores señala que la capacidad de liderazgo en la empresa es regular, provocando que los empleados se sientan desmotivados afectando tanto el rendimiento individual como al éxito general de la empresa, por lo cual es fundamental tomar medidas para fortalecer más el liderazgo y asegurarse que todos los empleados se sientan guiados y apoyados de manera efectiva en el logro de los objetivos empresariales.

13. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Tabla 14

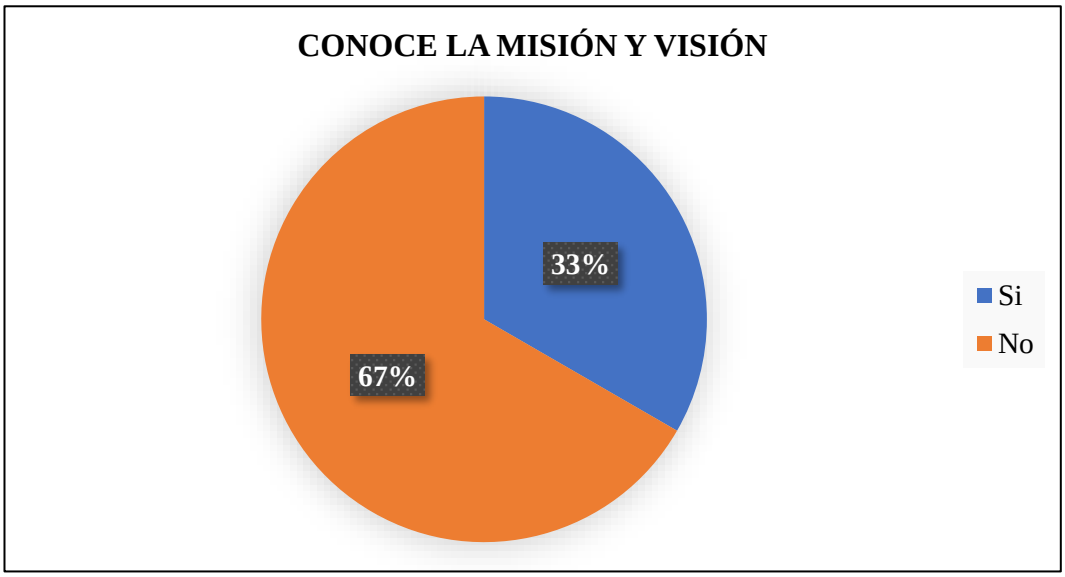
Conoce la misión y visión

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 14

Conoce la misión y visión



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: El siguiente resultado demuestra que en su mayoría no conoce la misión y visión de la empresa esto debido a que son trabajadores que no llevan mucho tiempo dentro de la misma lo que a su vez afecta a los empleados ya que no tienen un propósito claro, por ello es necesario mejorar la comunicación asegurarse de que todos compartan los mismos objetivos y metas de la empresa.

14. ¿Qué factor considera usted que son importantes para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa?

Tabla 15

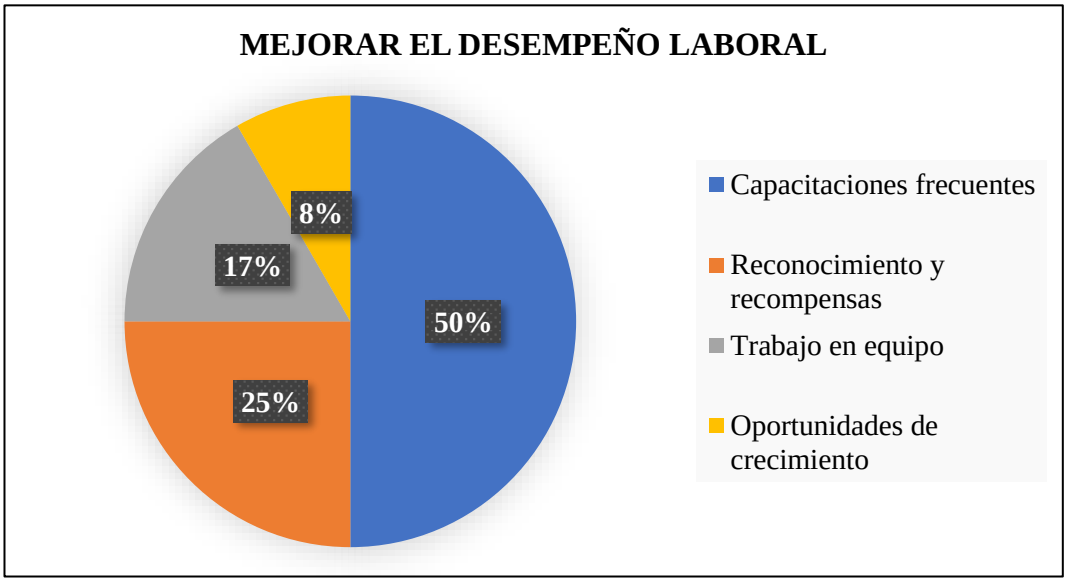
Mejorar el desempeño laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones frecuentes	6	50%
Reconocimiento y recompensas	3	25%
Trabajo en equipo	2	17%
Oportunidades de crecimiento	1	8%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 15

Mejorar el desempeño laboral



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: La mayor parte de trabajadores consideran que todos los ítems son importantes ya que cada una de ellas les servirá para incrementar el desempeño laboral permitiéndolos estar al día con los cambios que van surgiendo con el paso del tiempo, sin embargo, resaltan que estar en constante capacitación es esencial para mantener una alta competitividad en el mercado.

15. Considera usted que, con un adecuado sistema de gestión del talento humano, mejorará el desempeño laboral.

Tabla 16

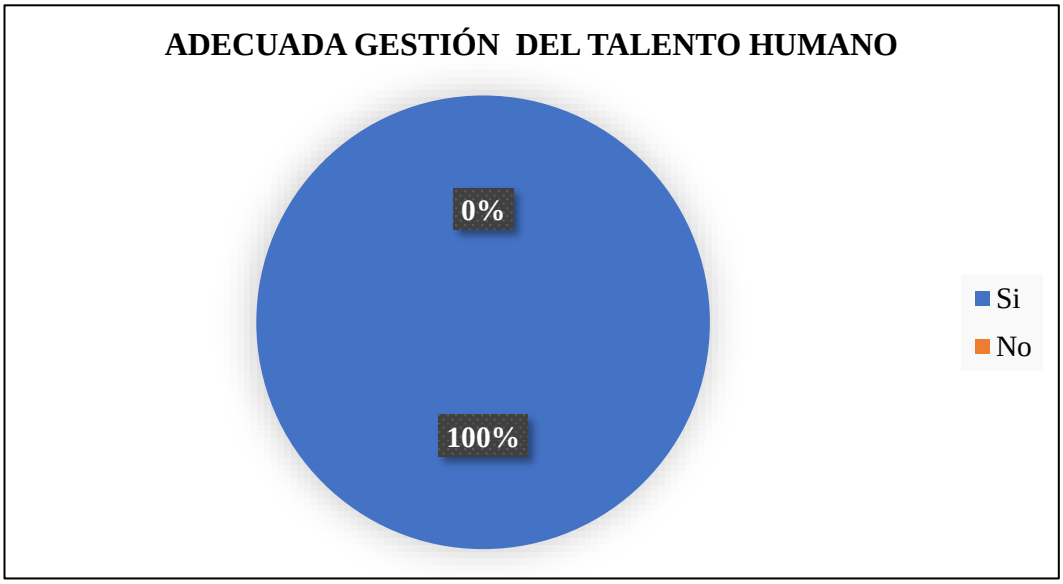
Adecuada gestión del talento humano

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	**12**	**100%**

***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Figura 16

Adecuada gestión del talento humano



***Nota*:** Datos obtenidos de los trabajadores de Supermercados Dyanita
Elaborado por: Autor Investigador

Análisis e Interpretación: Este resultado demuestra que en su totalidad los trabajadores de los locales de venta Dyanita consideran que es importante tener un adecuado sistema de gestión del talento humano ya que a través de ello permitirá atraer a los mejores candidatos y retener a los empleados valiosos para la empresa contribuyendo de esta manera al crecimiento y desarrollo tanto individual como organizacional.

Resultados obtenidos de la entrevista dirigida al Gerente de Supermercados Dyanita

En la entrevista realizada al gerente, menciona que la gestión del talento humano incide en el desempeño de los empleados por eso la empresa cree firmemente que mantener al personal motivado y bien informado es clave para brindar un excelente servicio a todos los clientes del supermercado, es por ello que buscan formas de mejorar la gestión del talento humano para que los empleados se sientan valorados y apoyados en su desempeño laboral.

En cuanto a la relación que existe con los miembros de la empresa el gerente percibe que la mayor parte de sus trabajadores si se llevan bien y tienen buena comunicación entre ellos, sin embargo, menciona que a veces como en cualquier parte siempre va existir algún tipo de conflicto pero que hasta ahora siempre han solucionado cualquier tipo de problema que se ha presentado ya que fomentar un ambiente de colaboración y respeto es lo que ayuda a mantener un alto rendimiento y trabajo en equipo.

Referente a si la empresa brinda alguna capacitación a sus empleados de nuevo ingreso nos manifiesta que solamente se les explica cuáles son las tareas que deben cumplir, así mismo se les da a conocer las reglas que hay que seguir en la empresa, de esta manera se aseguran de que entiendan de manera clara sus responsabilidades y como desempeñarse en su puesto.

Con relación a si la empresa cuenta con empleados con la formación adecuada, considera que la mayoría de sus trabajadores si saben que funciones tienen que cumplir en sus respectivos puestos, sin embargo, siempre buscan formas de mejorar y brindar oportunidades de desarrollo para que de esta manera puedan desempeñarse de la mejor manera posible.

Las estrategias utilizadas en la empresa para reclutar a los empleados más adecuados lo hacen utilizando las redes sociales para de esta manera ofrecer puestos vacantes y así poder atraer posibles candidatos para luego llevar a cabo una pequeña entrevista en donde se evalúan sus habilidades y a través

de ello se determina si es buena opción para el puesto y que pertenezcan a la organización.

En cuanto a la comunicación interna considera que es muy importante estar siempre en comunicación con los trabajadores, dándoles información de que cosas se van a realizar en la empresa manteniendo así una unión entre todos y promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo en donde se compartan los mismos objetivos y estrategias los cuales los llevaran a cumplir las metas de la organización.

Las estrategias que se utilizan para retener a los empleados, la empresa proporciona salarios competitivos que van alineados con la contribución y el valor de cada empleado, adicionalmente brindan un entorno laboral positivo y respetuoso donde cada uno de ellos se sientan valorados y recibiendo un reconocimiento por su buen desempeño, asimismo se ofrecen oportunidades de crecimiento profesional lo que fomenta la motivación y un alto compromiso con la empresa.

Referente a si es necesario mejorar el desempeño laboral en la empresa considera que si, en todo negocio es importante que haya una buena gestión del talento humano porque así se va a impulsar a que los empleados tengan un mejor desempeño laboral tanto individual como colectivamente que finalmente se verá reflejada en el éxito y crecimiento de la empresa.

Resultados que se obtuvieron en la ficha de observación

Tabla 17

Resultados ficha de observación

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR				
Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral, en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024				
FICHA DE OBSERVACIÓN				
	Estado			
Componentes	**Bueno (Si)**	**Regular (A veces)**	**Malo (No)**	**Observación**
Llegan puntualmente a su lugar de trabajo.		X		
Hay colaboración entre todos los miembros que conforman la empresa.		X		
Existe comunicación y trabajo en equipo.		X		
Cuenta con los equipos necesarios para sus empleados.	X			
Los empleados realizan completamente sus responsabilidades asignadas.		X		
Responden a todas las preguntas o inquietudes de los clientes.		X		
La empresa cuenta con la iluminación adecuada para que los empleados desempeñen sus funciones.	X			
Hay buena distribución en las áreas de trabajo.			X	
La infraestructura se encuentra en buen estado.	X			
Cuenta con parqueadero para los miembros de la empresa.			X	

***Nota*:** Elaboración propia

Análisis e interpretación: Se pudo observar que en ciertas ocasiones lo empleados no llegan puntuales a su hora de trabajo esto debido a que no hay un control o un registro de las horas de llegada y salida lo que a su vez provoca que los trabajadores no cumplan con las horas de trabajo completas.

Se constató que la colaboración que existe entre los miembros de la empresa no es tan buena como supo mencionar el gerente ya que al poder observar se puede deducir que los empleados muchas de las veces no colaboran unos con el otro esto debido a que existe una falta de comunicación ya que muchas de las veces no tienen roles asignados para cada tarea.

Otro componente que también se pudo observar es que las funciones que los empleados desempeñan nos están acordes a su puesto de trabajo ya que no todos tiene tareas específicas en la cual desempeñarse lo que a su vez provoca conflictos tanto para el empleado como para los clientes del supermercado.

Finalmente se pudo evidenciar que Supermercados Dyanita no cuenta con un parqueadero el cual limita la capacidad del supermercado para atraer clientes, afectando así la comodidad y la experiencia de los mismos, provocando así que tengan un impacto negativo en las operaciones y la competitividad del negocio en el mercado.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024

5.2 Introducción

Gestión del talento humano es el proceso de reclutar, seleccionar, motivar y retener a los empleados dentro de una organización para mejorar su desempeño y alcanzar los las metas organizacionales.

Luego de analizar y realizar las respectivas investigaciones dentro de la empresa se pudo conocer que existen ciertas falencias debido a que no existe un buen liderazgo por parte del gerente y también hay muy poca comunicación con sus empleados lo que a su vez provoca un bajo rendimiento debido a la falta de información de las tareas que se deben llevar a cabo.

Es por ello que se diseñara un modelo de gestión partiendo desde el reclutamiento, selección, capacitación, evaluación de desempeño e incentivos, así mismo se elaborará un manual de funciones el cual ayudara a que los empleados comprendan cada uno de sus roles asignados obteniendo un mejor desenvolvimiento en sus puestos de trabajo.

5.3 Objetivo general de la propuesta

a) Proponer un modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los locales de venta “DYANITA”

5.3.1 Objetivos específicos de la propuesta

a) Diseñar un programa de capacitación de acuerdo a sus funciones.
b) Elaborar un plan de incentivos para los empleados de los locales de venta Dyanita.
c) Desarrollar un manual de funciones

5.4 Justificación

Esta propuesta se ha realizado con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los locales de venta Dyanita donde se realizara un modelo de Gestión de Talento Humano el cual permitirá que conozcan más acerca de los procesos que esta conlleva, como son el reclutamiento, selección y capacitación del personal, y también a través de ello se realizara un plan de capacitación el cual va a permitir que los empleados desarrollen habilidades y destrezas necesarias para ser más eficientes en sus actividades diarias. Ya que al tener un buen modelo de gestión de talento humano ayudará a que cada trabajador entienda y trabajen alineados con los objetivos y metas propuestas por la empresa por esta razón se propone también realizar un manual de funciones debido a que la empresa no cuenta un una propia, provocando que los empleados muchas de las veces se sientan confundidos y realizando tareas que no están alineadas a su perfil de trabajo.

5.5 Desarrollo de la propuesta

Para llevar a cabo la propuesta de manera eficaz se implementará los siguientes putos nombrados a continuación:

a) Propuesta de misión y visión
b) Análisis y descripción de los puestos
c) Manual de funciones
d) Reclutamiento
e) Selección
f) Capacitación
g) Evaluación de desempeño
h) Incentivos

5.6 Propuesta de misión y visión

5.6.1 Misión

En Supermercado Dyanita somos una empresa dedicada a ofrecer productos de primera necesidad, pensando en la economía de la población y asegurando la satisfacción y bienestar de nuestros clientes

5.6.2 Visión

Supermercados Dyanita para el año 2030, seremos líderes en el mercado local y regional, siendo competitivos innovadores y sobre todo pensando en la economía, satisfacción y el bienestar de nuestros clientes.

5.6.3 Valores organizacionales

Transparencia: Actuar siempre con sinceridad y claridad en todas las relaciones existentes en la empresa

Respeto: Promover el respeto mutuo entre todo los que conforman el supermercado.

Innovación: Buscar siempre maneras de mejorar y brindar productos y servicios de calidad a nuestros clientes.

Compromiso: Promover un entorno de trabajo en donde se valore el compromiso de los empleados con la empresa.

Calidad: Buscar siempre lo mejor para tener satisfechos a los clientes.

Equidad: Ser siempre justos, actuando con igualdad para promover un ambiente de trabajo positivo.

Puntualidad: Se reconoce que el tiempo es un aspecto muy importante en la empresa ya que permitirá maximizar la productividad y minimizar retrasos en sus labores.

Trabajo en equipo: Fomentar un trabajo en equipo y la colaboración de cada miembro.

5.7 Análisis y descripción de los puestos

La empresa debe conocer la importancia de tener personal con perfiles acorde a cada puesto de trabajo ya que cada uno tiene sus propias características las cuales deben ser ocupados por profesionales con las cualidades adecuadas. Al ser un componente fundamental dentro de una organización Supermercados Dyanita no posee una estructura organizacional ni un departamento de Gestión de Talento Humano solo hay una persona encargada, es por ello que a continuación se presenta un diseño que servirá como base para la empresa.

Tabla 18

Formulario análisis de puestos

FORMULARIO PARA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Empresa:	
Área de trabajo:	
Título del puesto:	
2. CONDICIONES OPERATIVAS (marque con una X los cuadros que correspondan)	
Jornada	**Desplazamientos**
☐Horario fijo establecido ☐Flexibilidad horaria ☐Disponibilidad para laborar fuera de la jornada ☐Horario nocturno ☐Disponibilidad completa	☐Disponibilidad para viajar ☐Trabajo dentro de las instalaciones ☐Trabajo fuera de las instalaciones

3. FUNCIONES DEL CARGO		
N.°	**Funciones principales**	**% Tiempo Laboral que ocupan**
4. RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
N.°	**Responsabilidades principales**	**% Tiempo Laboral que ocupan**
5. REQUISITOS		
Nivel Educativo:		
Título profesional:		
Cursos y conocimientos adicionales:		
Título de post- grado:		
Experiencia anterior necesaria (señalar si se requiere; si fuese necesaria, especificar de qué tipo)		

6. APTITUDES REQUERIDAS			
	No necesaria	**Deseable**	**Requerida**
Agudeza visual			
Agudeza auditiva			
Habilidad expresiva			
Iniciativa			
Creatividad			
Atención			
Trabajo de equipo			
Liderazgo			
Toma de decisión			
Sociabilidad			
Comunicación			
Orden y organización			
Dominio de tecnologías			

***Nota*:** Elaboración propia

MANUAL DE FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

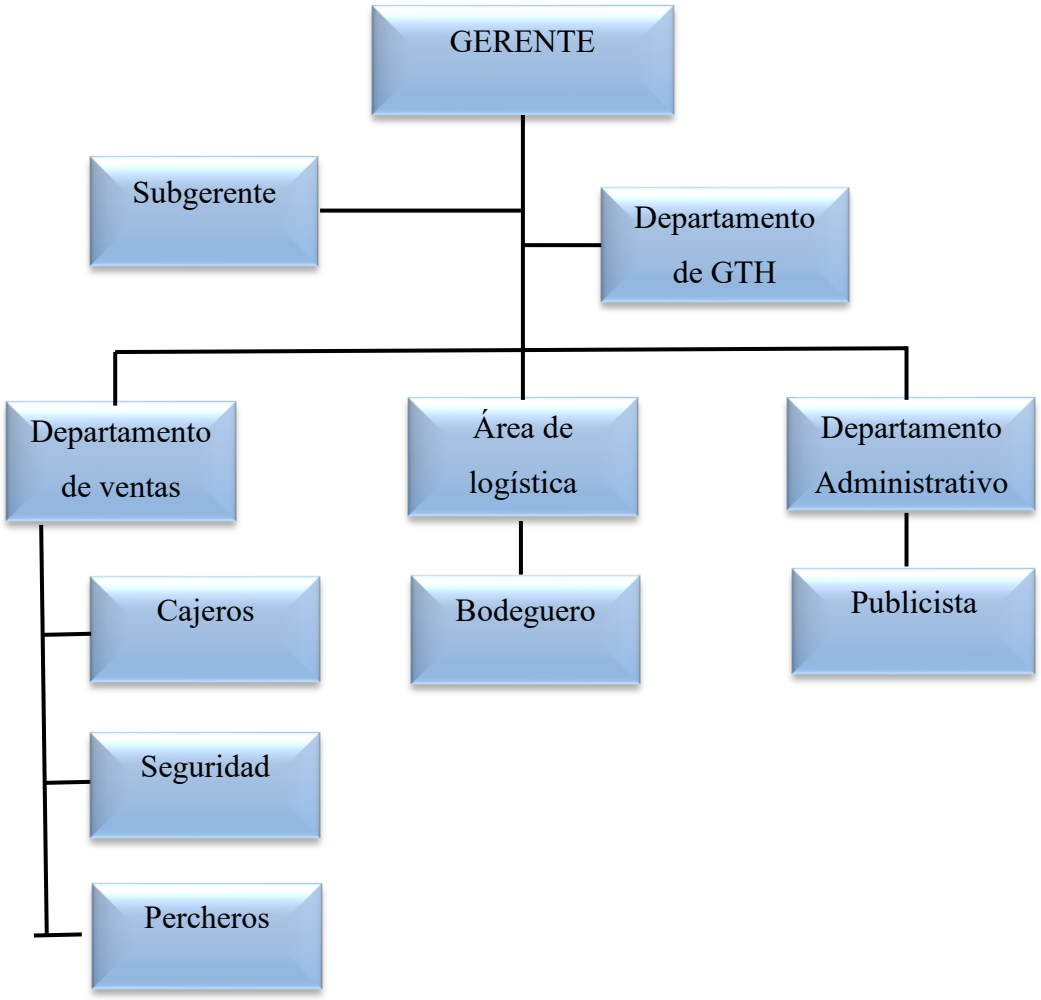
"SUPERMERCADOS DYANITA"

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La estructura organizacional de Supermercados Dyanita se encontrará representada de la siguiente manera.

Figura 17

Organigrama estructural



***Nota*:** Elaboración propia

5.8 Manual de Funciones

Tabla 19

Manual de funciones gerente

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="2">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Gerente General</td><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El Gerente General es responsable de supervisar y coordinar todas las operaciones diarias de supermercados Dyanita, asegurando un funcionamiento eficiente y rentable para la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="6">RELACIONES:
Reporta a: Junta general de accionistas

CARGO:
Gerente General</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Gestión del personal: Supervisar el proceso de selección y capacitación de los nuevos empleados y asegurándose que el personal tenga un debido entrenamiento para llevar a cabo sus funciones.
b) Motivación y retención del personal: Implementar estrategias que permitan al empleado tener una moral alta fomentando así un ambiente de trabajo positivo.
c) Coordinar con los jefes de cada departamento: Estar en constante comunicación con los miembros de cada departamento para asegurarse que estén desempeñando sus actividades de acuerdo a lo establecido.
d) Establecer y cumplir con los objetivos estratégicos: Garantizar que supermercados Dyanita alcance sus metas a corto y largo plazo mediante una planificación y ejecución.</td></tr>
</table>

e) Innovación y mejora continua: Buscar constantemente maneras de mejorar los procesos y operaciones del supermercado.
f) Supervisión de las operaciones: Monitorear constantemente el desempeño diario del supermercado verificando de esta manera que todas las áreas estén en correcto funcionamiento.
g) Normativas: Cumplir con todas las leyes y regulaciones que debe tener el supermercado esto incluye salud y seguridad a los miembros de la empresa.

RESPONSABILIDADES:

a) Revisión de procesos operativos: Evaluar y mejorar paulatinamente los procesos operativos implementando cambios para maximizar la eficiencia y a través de ello minimizar los costos.
b) Servicio al cliente: Asegurar que se mantenga los altos estándares de servicio hacia los clientes.
c) Gestión de inventarios: Supervisar que las estanterías estén siempre surtidas con productos necesarios.
d) Contratación y formación: Proporcionar retroalimentación que permita desempeñar sus actividades de manera más eficiente
e) Pedidos y abastecimientos: Coordinar con los proveedores para asegurarse de que haya siempre productos disponibles negociando precios y términos favorables para la empresa.
f) Análisis de mercado: Realizar estudios de mercado para entender las necesidades y preferencias de los clientes.
g) Resolución de problemas: Detectar posibles problemas que puedan surgir en los diferentes departamentos de la empresa, así como también implementar soluciones efectivas para resolver conflictos con su grupo de trabajo.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 20

Manual de funciones subgerente

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">SUBGERENTE</td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2">1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El subgerente asiste al gerente general en la supervisión de las actividades diarias su rol principal es apoyar en la gestión del personal es el que actúa como enlace entre el personal y la gerencia ayudando de esta manera a implementar políticas y procedimientos y asegurándose de que se cumplan los objetivos y metas de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="6">RELACIONES:
Reporta a: Gerente general

CARGO:
Subgerente</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Asistir al gerente en las supervisiones diarias: Realizar recorridos por las instalaciones del supermercado de tal manera que verifique la presentación de los productos y el servicio brindado.
b) Asignación de tareas: Distribuir tareas para cada empleado para obtener un desempeño laboral eficiente.
c) Pedidos y abastecimiento: Ayudar en la coordinación de pedidos con los proveedores y a su vez monitorear los niveles de stock y hacer ajustes en los pedidos en caso de ser necesario.
d) Apoyo en la Gestión Financiera: Supervisar las operaciones de las cajas registradoras ayudando de esta manera en el manejo del efectivo y en los cierres de caja.</td></tr>
</table>

e) Coordinar con los jefes de cada departamento: Estar en constante comunicación con los miembros de cada departamento para asegurarse que estén desempeñando sus actividades de acuerdo a lo establecido.
RESPONSABILIDADES: a) Elaboración de horarios: Proporcionar ayuda en la creación de horarios y la distribución de trabajo asegurando una cobertura en todas las áreas. b) Identificar necesidades de formación permitiendo planificar programas de capacitación para el personal. c) Realizar inventarios constantes y tener un registro sobre el control de stock. d) Asistir en la preparación de informes financieros analizando cifras de venta el cual ayudara a identificar áreas de mejora e) Promociones y eventos: Ayudar en la planificación y ejecución de eventos importantes para la empresa, así como atraer clientes o la implementación de promociones.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 21

Manual de funciones jefe de talento humano

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Jefe de Talento Humano</td><td colspan="3">N.° de Página</td></tr>
<tr><td>1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El jefe de talento humano es el responsable de la gestión del personal de supermercados Dyanita es aquel que planifica y coordina las actividades de los empleados haciendo que se mantenga un ambiente de trabajo positivo.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:
Departamento de talento humano

RELACIONES:
Reporta a: Gerente general

CARGO:
Jefe de Talento Humano</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Reclutamiento: Identificar las necesidades de personal que tiene el supermercado
b) Selección: Revisar las carpetas de los candidatos al puesto ofertado y realizar la preselección:
c) Inducción y capacitación: Desarrollar programas de capacitación para los nuevos empleados dando a conocer las políticas con las que la empresa se maneja.
d) Evaluación del desempeño: Diseñar un sistema de evaluación eficiente el cual permitirá conocer el nivel de conocimiento en el que se encuentran los empleados.
e) Beneficios y compensación: Definir un salario competitivo que vayan alineados de acuerdo a sus funciones.</td></tr>
</table>

f) Relaciones laborales: Implementar políticas y procedimientos de recursos humanos y asegurarse de que todo el personal este informado de cada uno de ellos.
RESPONSABILIDADES: a) Definir lo perfiles de los puestos de trabajo requeridos mediante la colaboración con los jefes de cada departamento. b) Realizar y coordinar entrevistas de trabajo, también comprobar la legalidad de los documentos y las referencias de trabajos anteriores. c) Brindar capacitación continua de acuerdo a las necesidades del personal para posteriormente ser evaluados y medir la efectividad de los programas de capacitación. d) Realizar evaluaciones cada tres meses mediante pruebas el cual ayudara a identificar a los mejores empleados y de esta manera proporcionar oportunidades de desarrollo profesional. e) Implementar un programa de incentivos como por ejemplo bonificaciones, reconocimientos por su buen desempeño lo que permitirá mantener al personal motivado. f) Realizar encuestas de satisfacción laboral el cual permitirá conocer si el empleado si siente cómodo con el trabajo que está desempeñando.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 22

Manual de funciones cajeros

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Cajeros</td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2">1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El Cajero se encarga de ofrecer un servicio ágil y cordial a los clientes en el área de caja, gestionando las transacciones con exactitud y manteniendo una correcta ejecución en el proceso de cobro.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:
Departamento de Ventas

RELACIONES:
Reporta a: Jefe de ventas

CARGO:
Cajeros</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Atención al cliente: Dar un buen trato a los clientes ayudando a resolver cualquier duda sobre los productos, ofertas y servicios.
b) Registro de compras: Asegurarse de que los códigos de barra sean escaneados correctamente para evitar problemas futuros.
c) Ofrecer cualquier tipo de asistencia adicional si el cliente así lo requiere.
d) Manejo de caja: Realizar la apertura de caja al inicio de su jornada laboral verificando que el fondo de la caja sea correcto y también llevar a cabo el cierre al finalizar su jornada contabilizando el efectivo y las transacciones.
e) Aplicar promociones: Se deberán aplicar todas las promociones y descuentos que se encuentran vigentes en ese momento.
f) Control y precios de productos: Verificar que los precios de cada producto se encuentren actualizados de no ser el caso corregirlos en el sistema.</td></tr>
</table>

g) Colaboración con el equipo de trabajo: Colaborar con los compañeros de trabajo asistiendo en los demás departamentos según sea necesario.
RESPONSABILIDADES: h) Ayudar con problemas relacionados a la compra de productos como por ejemplo localizar productos que necesiten o también explicar promociones existentes. i) Aceptar los diferentes métodos de pago que existen hoy en día esto con el propósito de atraer más clientes. j) Gestionar la caja de manera ordenada llevando un registro preciso del efectivo recibido. k) Manejar los productos que son devueltos de acuerdo a las políticas de la empresa y procesar dichas devoluciones en el sistema. l) Estar en constante comunicación con los miembros que conforman la empresa y a su vez informa sobre cualquier irregularidad que surja en caja.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 23

Manual de funciones seguridad

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Seguridad</td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2">1 DE 2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El personal de seguridad es el responsable de garantizar la seguridad de las empresas, así como también brindar protección a los empleados y clientes.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:
Departamento de Ventas

RELACIONES:
Reporta a: Jefe de ventas

CARGO:
Seguridad</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Vigilancia y monitoreo continuo: Realizar observaciones regulares para prevenir actividades sospechosas dentro de la empresa.
b) Controles de acceso: Supervisar el control de acceso a áreas restringidas dentro del supermercado como oficinas y bodegas.
c) Prevención de robos: Identificar comportamientos sospechosos e intervenir de manera discreta para prevenir algún intento de robo.
d) Respuesta a un momento de crisis: Actuar de manera rápida en caso de ocurrir alguna situación de emergencia.
e) Mantenimiento de equipos: Revisar frecuentemente los distintos sistemas de seguridad con lo que cuenta la empresa como cámaras de seguridad y alarmas.</td></tr>
<tr><td colspan="6">RESPONSABILIDADES:</td></tr>
</table>

a) Implementar cámaras de vigilancia en puntos clave de la empresa con el objetivo de observar posibles incidentes o actividades inusuales. b) Verificar la identidad de cada persona que ingresa a las distintas áreas y garantizar el acceso solo a personal autorizado. c) Coordinar con los servicios de emergencia y otros equipos de respuesta cuando la situación lo amerite. d) Asegurarse de que todas las puertas y ventanas se encuentren cerradas fuera del horario de atención.		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 24

Manual de funciones bodegueros

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Bodegueros</td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2">1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
El Bodeguero se encarga de administrar eficientemente la gestión del almacén garantizando que la recepción, almacenamiento y distribución de productos se realicen correctamente.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:
Área de logística

RELACIONES:
Reporta a: Subgerente

CARGO:
Bodeguero</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Recepción de mercadería: Verificar que todos los productos que lleguen al supermercado coincidan con los pedidos y las órdenes de compra.
b) Organización del almacén: Tener los productos de manera ordenada y excelentes condiciones para de esta manera evitar cualquier tipo de daños.
c) Llevar un control de inventarios: Realizar siempre un control de todos los productos disponibles para que así no lleguen a faltar en las estanterías del supermercado.</td></tr>
<tr><td colspan="6">RESPONSABILIDADES:</td></tr>
</table>

a) Verificar que los productos que llegan cumplan con todos los estándares de calidad que el supermercado requiere, observando también que no haya ningún tipo de daño o productos faltantes. b) Mantener el almacén limpio y almacenarlo de acuerdo a sus requerimientos como puede ser la temperatura la humedad. c) Verificar que el inventario este siempre actualizado y reportar cualquier sospecha entre los productos que se encuentran en el inventario físico y los que están en el sistema.		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 25

Manual de funciones publicista

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Publicista</td><td colspan="4">N.° de Página</td></tr>
<tr><td colspan="2">1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
<tr><td colspan="6">DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:
Es el encargado de crear y llevar a cabo estrategias de marketing con el objetivo de promocionar la empresa aumentando la visibilidad de la marca y atraer más clientes.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:
Departamento Administrativo

RELACIONES:
Reporta a: Subgerente

CARGO:
Publicista</td></tr>
<tr><td colspan="6">FUNCIONES:
a) Elaboración de planes publicitarios: Definirá el público objetivo y se encargará de elaborar los medios adecuados para llegar a las personas.
b) Crear campañas publicitarias: Debe llevar a cabo la creación de anuncios afiches llamativos para posteriormente difundirlos en los distintos medios de comunicación.
c) Monitoreo y optimización: Monitorear constantemente la publicidad realizada y analizar si está funcionando y llegando al público objetivo de no ser así realizar ajustes necesarios.</td></tr>
<tr><td colspan="6">RESPONSABILIDADES:</td></tr>
</table>

d) Realizar múltiples investigaciones de mercado con el propósito de identificar cuáles son las tendencias actúales y las preferencias que tiene el consumidor. e) Tener las redes sociales y la página web de la empresa en constante actualización ofreciendo un contenido atractivo y relevante para las personas. f) Es importante que el publicista este en constante aprendizaje asistiendo a conferencias y seminarios, ya que en un mundo cambiante y en una alta competitividad que existe en el mercado estar al día y mantenerse informado es pieza clave para llevar al éxito a la empresa.		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 26

Manual de funciones percheros

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">MANUAL DE FUNCIONES</td><td rowspan="2">Fecha:</td><td>DD</td><td>MM</td><td>AA</td></tr>
<tr><td>22</td><td>07</td><td>2024</td></tr>
<tr><td>Revisión:</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Percheros</td><td colspan="3">N.° de Página</td></tr>
<tr><td>1</td><td>DE</td><td>2</td></tr>
</table>

DESCRIPCIÓN BREVE DEL CARGO:

Es el encargado de crear y llevar a cabo estrategias de marketing con el objetivo de promocionar la empresa aumentando la visibilidad de la marca y atraer más clientes.

ÁREA A LA QUE CORRESPONDE:

Departamento Administrativo

RELACIONES:

Reporta a: Jefe de Ventas

CARGO:

Perchero

FUNCIONES:

a) Exhibición y orden de productos: Ayudar que todos los productos de la empresa se encuentren debidamente organizados y que cada uno esté en el lugar específico para que así los clientes puedan encontrarlos con rapidez.
b) Optimización de los espacios: Serán los encargados de liberar los productos que estén ocupando demasiado espacio para de esta manera hacer uso de la estantería para los demás productos más vendidos
c) Encargados de la presentación: En este punto se encargarán de que cada estantería este organizada, presentable y atractiva a la vista de los clientes para así incentivar a que el producto sea más vendido.
d) Promociones: Poner en exhibición los productos que estén en promoción para lo cual deberán colocar dichos productos en sitios estratégicos de la empresa.

RESPONSABILIDADES:		
a) Todos los productos deben estar organizados por categoría como por ejemplo tamaño, marcas, esto tendrá una mejor visualización para los clientes. b) Realizar sus actividades de manera ágil ya que en un supermercado hay productos que están disponibles por temporada entonces ahí un perchero debe poner a disposición los productos que se ofrecerán en ese periodo de tiempo. c) Deberán colocar los productos al alcance de los clientes donde cada uno pueda acceder fácilmente, caso contrario brindar ayuda para que puedan obtenerlo. d) Realizar un conteo rápido de los productos para de esta manera facilitar un inventario en donde se identifique las necesidades de reabastecimiento.		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Autorizado por:**

***Nota*:** Elaboración propia

5.9 Reclutamiento

Para llevar a cabo este proceso se presentará la vacante al Gerente el cual establecerá la fecha para realizar el respectivo proceso para esto se hará uso de algunos puntos clave que se detallan a continuación:

Identificar requerimiento del personal: Analizar las necesidades actuales y futuras, considerando factores como la expansión y rotación de los empleados.

Descripción del trabajo: Se redactará una descripción clara y concisa de puesto de trabajo en donde se va incluir cuáles serán sus responsabilidades, requisitos y beneficios.

Publicación de la oferta de empleo: Estas publicaciones serán realizadas en las redes sociales y los diferentes medios de la localidad como radios y periódicos, así como también avisos colocados en los exteriores los locales de venta Dyanita.

Registrar en la base de datos a los postulantes: introducir la información clave de cada postulante en donde se incluirá:

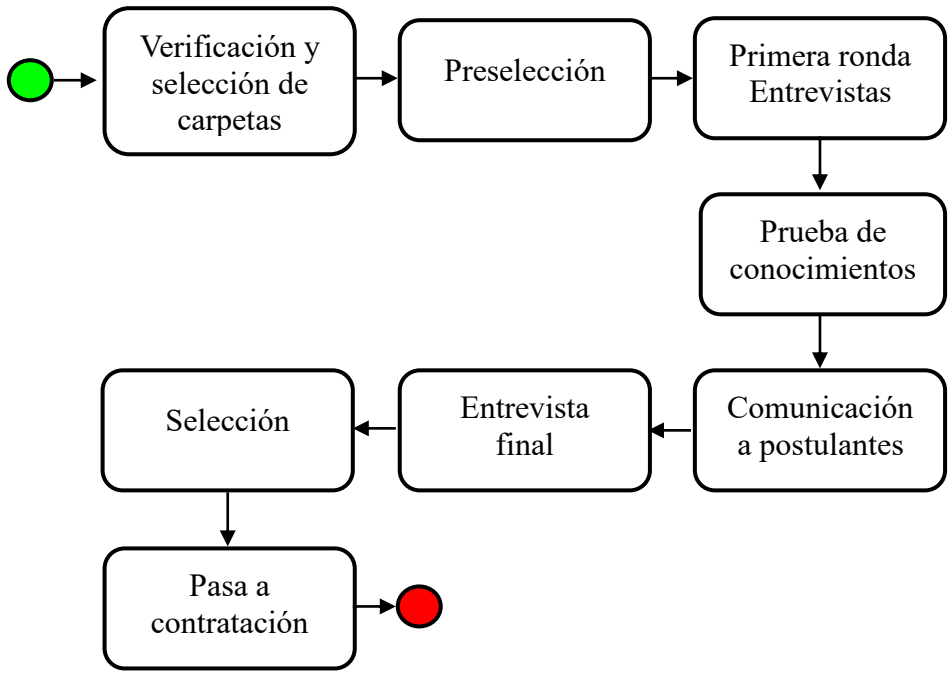
a) Nombres completos
b) Datos de contacto
c) Experiencia laboral
d) Habilidades
e) Posición a la que está aplicando

5.10 Selección

Para la elegir al personal adecuado, producto del proceso de reclutamiento, Dyanita utilizara lo siguiente:

Figura 18

Diagrama de flujo selección



***Nota*:** Elaboración propia

Verificación y selección de carpetas: Se recibirán las carpetas de todos aquellos postulantes para el proceso de selección para luego verificar que todos los documentos sean legales y también asegurarse que las referencias de sus anteriores trabajos sean verídicas para así poder identificar a los candidatos que cumplen con los requisitos establecidos en el proceso de reclutamiento.

Preselección: En este punto se seleccionarán las carpetas con los perfiles que estén alineadas a las necesidades de la empresa.

Primera ronda de entrevistas: Se realizarán entrevistas telefónicas cortas el cual ayudara a tener una preselección inicial de los postulantes.

Prueba de conocimientos: Se harán pruebas tanto teóricas como prácticas en donde nos permitirá conocer el nivel de conocimientos de cada participante.

Comunicación a postulantes: Se informará a los mejores candidatos sobre las pruebas de conocimientos que se hicieron previamente para que tengan una entrevista final

Entrevista Final: La entrevista será aplicada por parte del encargado del Talento Humano, aquí se conocerá cual es el nivel de compromiso que la persona tiene en el ámbito laboral así también se podrá conocer las habilidades y destrezas y como el entrevistado aportará a la empresa.

Selección: Para este punto se seleccionará cuidadosamente al candidato que este mejor alineado con los objetivos de la empresa.

Pasa a contratación: Este es el punto final del proceso de selección del personal en donde se le comunica de manera oficial dándole la oferta de empleo, dicha oferta debe incluir detalles importantes como el salario, beneficios

a) Salario
b) Beneficios
c) Horarios de trabajo
d) Fecha de inicio

5.11 Capacitación

Para ofrecer capacitaciones a los empleados de los locales de venta Dyanita se diseñó el siguiente plan el cual permitirá proporcionar a todos sus trabajadores habilidades y conocimientos necesarios para mejorar el rendimiento de sus tareas de manera efectiva y eficiente.

5.11.1 Objetivo general de la capacitación

a) Diseñar un programa de capacitación de acuerdo a sus funciones.

5.11.2 Objetivos específicos de la capacitación

a) Identificar las necesidades actuales de la empresa.
b) Asignar los temas de capacitación que ayuden a mejorar el desempeño laboral.

5.11.3 Alcance

La presente capacitación está dirigida a los trabajadores de los locales de venta Dyanita.

5.11.4 Metas

Capacitar al 100% de los empleados de Dyanita proporcionando los conocimientos necesarios para que puedan realizar sus actividades específicas de manera efectiva.

5.11.5 Estrategias

a) Utilizar presentaciones llamativas y brindar simulaciones, ejercicios prácticos para mejorar la retención
b) Involucrar a los participantes en actividades de interacción para de esta manera fomentar un ambiente de colaboración.
c) Proporcionar recursos adicionales como videos para reforzar el aprendizaje.
d) Implementar un sistema de recompensas como certificados o reconocimientos para así incentivar a su participación.
e) Implementar ejercicios y resolución de problemas que permitan a los empleados poner en práctica lo aprendido.

5.11.6 Materiales

a) Computadora
b) Hojas de trabajo
c) Proyector
d) Papel y esferos
e) Pizarra y marcadores

5.11.7 Presupuesto de la capacitación

A continuación, se presenta la siguiente tabla que se lo representó en forma cuantitativa especificando cada uno de los valores que tendrá cada recurso para llevar a cabo el proceso de capacitación.

Tabla 27

Gastos de la capacitación

N.°	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Laptop	1	$ 600,00	$ 600,00
2	Proyector	1	$ 750,00	$ 750,00
3	Sillas	13	$ 10,00	$ 130,00
4	Mesas	13	$ 10,00	$ 130,00
5	Impresiones	14	$ 0,10	$ 1,40
6	Capacitadores	3	$ 150,00	$ 450,00
7	Pizarra	1	$ 15,00	$ 15,00
8	Marcador	2	$ 0,75	$ 1,50
9	Esferos	13	$ 0,60	$ 7,80
	TOTAL			**$ 2.085,70**

***Nota*:** Elaboración propia

5.11.8 Plan de capacitación

Tabla 28

Atención al cliente

Dependencia	Temas de capacitación	Metas	Objetivos	Contenidos	Metodología	Fechas		Horas	Presupuesto	Responsable
						Inicio	Fin			
Trabajadores de Supermercados Dyanita	Atención al cliente	Capacitar a 13 empleados	Conocer la importancia de ofrecer una excelente atención al cliente.	Manejo de quejas y resolución de problemas. Técnicas para escuchar activamente y comprender las necesidades del cliente Métodos para ofrecer soluciones efectivas y satisfactorias.	Sesiones presenciales	7/10/2024	4/11/2024	20	$ 150	Gestor de Talento Humano

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 29

Manejo del personal

Dependencia	Temas de capacitación	Metas	Objetivos	Contenidos	Metodología	Fechas		Horas	Presupuesto	Responsable
						Inicio	Fin			
Gerente y subgerente de Supermercados Dyanita	Manejo del personal	Capacitar a 2 personas	Habilidades para gestionar y motivar a los equipos de trabajo	Facilidad para resolver conflictos Técnicas de liderazgo y motivación para el personal Manejo de documentación y otros tramites	Simulaciones Sesiones presenciales Exposiciones y talleres	11/11/2024	20/11/2024	20	$ 150	Gestor de Talento Humano

***Nota*:** Elaboración propia

Tabla 30

Manejo de caja y demás transacciones

Dependencia	Temas de capacitación	Metas	Objetivos	Contenidos	Metodología	Fechas		Horas	Presupuesto	Responsable
						Inicio	Fin			
Cajeros de Supermercados Dyanita	Manejo de caja y demás transacciones Control Interno	Capacitar a 4 cajeros	Instruir a los cajeros en el manejo adecuado de las cajas registradoras	Como manejar distintos métodos de pago Aplicación de descuentos y promociones Procedimientos de apertura y cierres de caja Arqueo de cajas	Simulaciones Sesiones presenciales	25/11/2024	9/12/2024	30	$150	Gestor de Talento Humano

***Nota*:** Elaboración propia

5.12 Evaluación del desempeño

Uno de los elementos esenciales en la gestión del talento humano es la evaluación del desempeño ya que a través de ella nos permitirá identificar áreas donde los empleados sobresalen y aquellas en la que necesitan mejorar.

Para evaluar el desempeño laboral en Supermercados Dyanita se lo realizara cada tres meses con el objetivo de conocer el nivel de rendimiento que obtienen y cuáles han sido sus logros alcanzados, los empleados serán evaluados con porcentajes siendo el 80% el mínimo aceptable.

a) Conocimiento 30%
b) Experiencia 30%
c) Satisfacción laboral 20%
d) Conducta 20%

5.12.1 Parámetros de la evaluación

Conocimiento: Se conocerá el conocimiento que el empleado tiene para realizar sus funciones.

Experiencia: Se medirá el grado de conocimiento y habilidad en las tareas y responsabilidades del puesto.

Satisfacción laboral: Grado en que los empleados se sienten contentos y realizados con su trabajo

Conducta: Permitirá medir el grado de llamados de atención que los empleados tengan.

Tabla 31

Indicadores de evaluación

Indicador	Definición	Forma de calculo	Mínimo aceptable	Herramientas	Tiempo	Responsable	Áreas evaluadas
Conocimiento	Conoce sus funciones	20 preguntas cada una equivale a 0,5	8 de 10	Pruebas	Cada 3 meses	Departamento de Talento Humano	Todas
Experiencia	Habilidades para realizar sus tareas	20 preguntas cada una equivale a 0,5	8 de 10	Pruebas	Cada 3 meses	Departamento de Talento Humano	Todas
Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción en el trabajo	20 preguntas cada una equivale a 0,5	8 de 10	Encuestas	Cada 3 meses	Departamento de Talento Humano	Todas
Conducta	Relaciones interpersonales	Llamados de atención	8 de 10	Registro de conducta	Cada 3 meses	Departamento de Talento Humano	Todas

***Nota*:** Elaboración propia

5.13 Incentivos

Los incentivos son fundamentales para los empleados, ya que sirve como un importante incentivo y recompensa por su esfuerzo y compromiso con la empresa a continuación se darán a conocer un esquema de compensación para garantiza que los empleados reciban beneficios adicionales que pueden mejorar su bienestar y satisfacción laboral.

a) Premios al empleado del Mes
b) Programas de reconocimiento por años de servicio
c) Bonos e incentivos
d) Eventos sociales
e) Oportunidades de ascenso

A través de estos incentivos Supermercados Dyanita promoverá una fuerza laboral más motivada y productiva ya que al proporcionar una combinación de salarios, beneficios y oportunidades para el desarrollo profesional fortalecerá la lealtad y el compromiso hacia la empresa, obteniendo un ambiente de trabajo positivo.

5.13.1 Plan de incentivos

Tabla 32

Plan de incentivos

Incentivos	Acciones	Lugar	Materiales	Responsable	Meta	Indicador
Premios al empleado del mes	Seleccionar cada mes basándonos en su desempeño laboral	Locales de Supermercados Dyanita	Un marco con una foto	Gestor de Talento Humano, Gerencia	Reconocer 1 empleado al mes	Número de trabajadores reconocidos
Programas de reconocimiento por años de servicio	Recompensar la lealtad y el compromiso del empleado.	Locales de Supermercados Dyanita	Placa de reconocimiento por los años de servicio en la empresa	Gestor de Talento Humano, Gerencia	Reconocer al empleado cada 10 años de servicio.	Número de empleados con más años de servicio
Bonos e incentivos	Establecer un sistema de bonos por su excelente desempeño	Locales de Supermercados Dyanita	Cupón de $ 50 para gastar en el supermercado	Gestor de Talento Humano, Gerencia	Bonos para 2 empleados cada 6 meses	Numero de bonos otorgados
Eventos Sociales	Reuniones informales para promover la interacción	Zonas de la Ciudad	Cena de confraternidad	Gestor de Talento Humano, Gerencia	Que participen todos los empleados	Número de personas que asisten

Oportunidades de ascenso	Crecimiento profesional	Locales de Supermercados Dyanita	Realizar evaluaciones periódicas para conocer su desempeño	Gestor de Talento Humano, Gerencia	Brindar capacitaciones	Número de empleados capacitados

***Nota*:** Elaboración propia

En el entorno empresarial, un programa de incentivos es fundamental ya que a través de ello impulsa el rendimiento y el compromiso de los empleados, en el siguiente plan de incentivos se detalla algunos puntos esenciales como el lugar y los recursos que se van a utilizar, este tipo de programa funcionara como una herramienta para alinear los esfuerzos individuales con los objetivos y las metas de la empresa, ofreciendo recompensas y reconocimientos por sus logros, es por ello que al valorar a los empleados se sentirán motivados a esforzarse más y a contribuir de manera significativa al éxito de la organización.

CONCLUSIONES

a) Mediante la fundamentación teórica se ha proporcionado una comprensión de como la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los empleados a través de ello se ha demostrado que al contar con una adecuada gestión no solo va a mejorar el desempeño de los trabajadores, sino que también contribuye al éxito y al cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

b) Considerando los resultados que se obtuvieron por parte de los empleados de los locales de venta Dyanita en base a la situación actual en el que esta se encuentra, podemos concluir que los procesos de gestión que existe en la empresa no es la más adecuada, ocasionando una mala alineación de los empleados con los objetivos organizacionales, sin embargo, se debe ir mejorando ya que un número significativo de empleados mencionaron que a través de ello podrían aumentar su desempeño laboral.

c) Se concluye que con un adecuado modelo de gestión de talento humano ayudará a seleccionar a personas que vayan acorde a las necesidades de la empresa, de la misma manera el programa de capacitación servirá para que los empleados adquieran mayores conocimientos sobre el puesto de trabajo en el que se desenvuelven, así como también permitirá que conozcan las funciones responsabilidad que tienen cada uno.

RECOMENDACIONES

a) Es importante que la empresa establezca un programa de entrenamiento bien estructurado de desarrollo profesional en donde permita que los empleados adquieran nuevas habilidades y destrezas para ser más competitivos en mundo tan cambiante.
b) Implementar canales de comunicación más efectivos dentro de la organización para que de esta manera los empleados comprendan cuál es su papel y que rol cumplen dentro de la misma, puede incluir reuniones regulares con los miembros del equipo donde puedan discutir libremente las inquietudes existentes, para así fomentar un ambiente de trabajo colaborativo entre empleados y la alta dirección.
c) Aplicar el modelo de capacitación y realizarlo constantemente para de esta manera tener empleados competitivos en cada área que se desempeñen así mismo se recomienda desarrollar los procesos de manera cuidadosa la cual ayudará seleccionar personal de acuerdo a las necesidades de la empresa haciendo uso de métodos de evaluación el cual permitirán escoger al mejor candidato para el puesto.

BIBLIOGRAFÍA

Abreu, D., & Sanchez, M. (2020). Estrategias de retención de talento humano desde la perspectiva de género. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, 13*(26), 73-100. Obtenido de http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv13n26/art03.pdf

Araujo, G., Guerra, L., Cabrera, R., Campozano, J., Martinez, D., & Zambrano, E. (2023). Procesos de gestión del talento humano en la gerencia educativa, caso en la unidad educativa 11 de octubre. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(2), 1407-1421. https://doi.org/ https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5410

Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO YNUEVOS ESCENARIOS LABORALES.* Samborondón- Ecuador: Universidad Ecotec. Retrieved from https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf

Azcona, N. (24 de noviembre de 2023). *¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN?* Obtenido de Tiffin University: https://global.tiffin.edu/noticias/diferencia-entre-administracion-y-gestion

Bravo, V., & Santamaria, D. (2023). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SUINCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELESTUDIO CHÁVEZ TOVAR S.A.C, CHICLAYO, 2020 [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán].* Repositorio institucional, Perimentel- Perú. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10736/Bravo%20Renilla%20Viviana%20%26%20Damian%20Santamaria%20Estefany.pdf?sequence=12&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* Mexico D.F: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México, D. F.: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México, D. F.: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2020). *Gestíon del talento humano.* Ciudad de México: McGraw Hill. Obtenido de https://es.scribd.com/document/655195007/Gestion-Del-Talento-Humano

Clavijo, C. (21 de febrero de 2024). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno#como-hacer

Córdova, E., Rojas, I., & Marín, S. (2021). EL LIDERAZGO DIRECTIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. *Revista Conrado, 17*(80), 231-236. Retrieved from http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-231.pdf

Flores, A. (03 de noviembre de 2023). *¿Cómo transformar el desempeño laboral en resultados efectivos? Guía para empresas de +500 empleados*. Obtenido de chehana: https://www.crehana.com/blog/desempeno/desempeno-laboral/

Franklin, B. (2009). *Organización de Empresas.* México D.F: McGraw Hill. Obtenido de https://naghelsy.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf

Guatemal, N., & Regalado, C. (2020). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en laProductividad organizacional [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]*. Repositorio institucional, Ibarra. Obtenido de https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11628/2/02%20ICO%20778%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 6*(10), 204-222. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125

Ibáñez, C. (5 de octubre de 2023). *Retención de personal: qué es y cómo beneficia a tu empresa*. Obtenido de Buk: https://www.buk.co/blog/que-es-la-retencion-de-personal

López, J., & Mendoza, J. (2022). Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: una revisión de literatura. *una revisión de literatura, 8*(4), 168–181. https://doi.org/https://doi.org/10.29105/vtga8.4-371

Lozano, E. (2023). *EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DELGOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALGENERAL ANTONIO ELIZALDE, PROVINCIA DE GUAYAS [Tesis de grado, Escuela Superiro Politécnica de Chimborazo]*. Repositorio institucional, Riobamba- Ecuador. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/19283/1/12T01691.pdf

Maldonado, D. (2023). Importancia de la Gestión del Talento Humano para optimar las organizaciones. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 5*(8), 2-3. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v5i8.49

Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La Motivación. *Universidad y Sociedad, 12*(1), 359-365. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Martínez, E. (2023). *El liderazgo organizacional y su incidencia en el rendimiento laboralde los trabajadores en la empresa SPARTAN [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio institucional, Riobamba- Ecuador. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12800/1/Martínez%20Castellano%2c%20E%20%282024%29%20El%20liderazgo%20organizacional%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20rendimiento%20laboral%20de%

20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20SPARTAN.%20%28Tesis%20de

Matín, D. (10 de julio de 2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. Obtenido de OpenHR: https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia, 11*(2), 171. https://doi.org/https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254

Parraguez, D. (2023). *Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Engagement Laboralen Colaboradores de Tiendas de la Empresa Pastipan S.A.C. 2022 [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma].* Repositorio institucional, Lima- Peru. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6608/T030_76272942_%20T%20PARRAGUEZ%20ECHEGARAY%2c%20DIEGO%20ALONSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz, L., Trujillo, E., & Cundumi, O. (2022). SIGNIFICANCIA DE LA EVALUACIÓN Y EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL. *Revista Oratores*, 137- 150. https://doi.org/https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/oratores/article/view/681

Prospel, E., Romero, L., & Jaya, I. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeñolaboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *Digital Publisher CEIT, 7*(3), 184-196. https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112

Quispe, R., & Rosa, J. L. (2024). PROCESOS DE TALENTO HUMANO Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN EL HOSPITAL DE TINGO MARÍA-2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidiciplinar, 8*(2), 2539-2560. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10691

Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisiónsistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión, 7*(20), 189-208. https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166

Ramírez, W. (10 de mayo de 2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: unarevisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal, 8*(2), 83-106. https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2234

Riera, S. (2023). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. Codesarrollo en el año 2022 [Tesis de grado, Universida Técnica Particular de Loja].* Repositorio institucional, Carcelen. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: https://dspace.utpl.edu.ec/visorHub/?handle=123456789_37745

Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 207-220. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207

Rodriguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de laInstitución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 79-101. https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452

Tierra, L. (2023). *Gestión De Talento Humano Y El Desempeño Laboral En La EmpresaAgricommerce Cía. Ltda. De La Ciudad De Riobamba [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio institucional, Riobamba Ecuador. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10967/1/Tierra%20Iza%2c%20L.%20%282023%29%20Gestión%20de%20Talento%20Humano%20y%20el%20Desempeño%20Laboral%20en%20la%20empresa%20Agricommerce%20Cía.%20Ltda.%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano.* Ribamba- Ecuador: La Caracola Editores. Obtenido de http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano.* Ribamba- Ecuador: La Caracola Editores. Obtenido de http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf

Vargas, F., Choy, W., Reategui, K., Rosales, C., Alejandria, C., Ramírez, G., . . . Cabel, J. (2023). *Gestión del talento humano.* La edición.

Vilcaguano, E., & Vizuete, J. (2021). *Gestión del talento humano mediante el teletrabajo [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio institucional. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33795

Yagual, L. (2023). *Gestión de talento humano: reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic, provincia de Santa Elena, año 2022 [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio institucional. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9343

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma Tentativo (GANTT)

ACTIVIDADES	Meses	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Diciembre				Enero			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis de la denuncia del tema																																	
Revisión de la denuncia del tema																																	
Elaboración del anteproyecto																																	
Correcciones del anteproyecto																																	
Revisión del anteproyecto																																	
Revisión final y aprobación																																	
Inicio del desarrollo del proyecto																																	
Descripción del problema y justificación																																	
Objetivos generales y específicos																																	
Marco Teórico																																	
Técnicas de investigación																																	
Presupuesto																																	
Formulación y aplicación de la encuesta																																	
Análisis e interpretación																																	
Resultados y procesamiento																																	
Propuesta																																	
Correcciones finales																																	
Conclusiones																																	

Recomendaciones																															
Revisiones del documento																															
Índice General																															
Introducción, agradecimiento y dedicatoria																															
Revisión final para su impresión																															
Presentación del proyecto																															
Aprobación del cronograma de defensa																															
Desarrollo de las diapositivas																															
Defensa del proyecto de investigación																															
Entrega del empastado y cd																															

***Nota*:** Elaboración propia

Anexo 2

Presupuesto Ejecutado

No.	CONCEPTO	MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Internet	Mes	3	$35,00	$105,00
2	Impresiones	Unidades	500	$0,05	$25,00
3	Pen Drive	16 gigas	1	$12,00	$12,00
4	Anillado	Unidades	3	$3,00	$9,00
5	CD	Unidades	1	$3,00	$3,00
6	Electricidad	Mes	3	$10,00	$30,00
7	Papelería y útiles	Mes	3	$4,00	$12,00
9	Lonches para los encuestados	Unidades	13	$3,00	$39,00
12	Laptop	Unidades	1	$700,00	$700,00
13	Alimentación	Unidades	15	$3,00	$45,00
14	Transporte	Unidades	30	$0,25	$7,50
15	Agua	Mes	3	$8,00	$24,00
		TOTAL			**$1.011,50**

***Nota*:** Elaboración propia

Anexo 3

Cuestionario

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los trabajadores de Supermercados Dyanita

Objetivo: Recopilar información sobre los trabajadores de Supermercados Dyanita en relación a la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque el casillero con una **X** la opción que considere adecuada.

1. **¿Género con el cual se identifica?**
   a. Masculino ☐
   b. Femenino ☐
   c. LGTB ☐
2. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Dyanita?**
   a. Menos de 1 año ☐
   b. Entre 1- 5 años ☐
   c. Entre 5- 9 años ☐
3. **¿Al comenzar a trabajar en la empresa que tipo de inducción recibe?**
   a. Capacitación sobre el puesto ☐
   b. Inducción sobre el entorno de trabajo ☐
   c. Soporte y seguimiento ☐
   d. Políticas y procedimientos ☐
4. **¿Cómo calificaría usted la inducción recibida el momento de ingresar a la empresa?**
   a. Muy buena ☐
   b. Buena ☐
   c. Regular ☐

d. Mala ☐

5. **¿Considera usted que la forma de inducción que realizan es la más adecuada?**
   a. Si ☐
   b. No ☐
6. **Las funciones que usted desempeña están acorde a su perfil profesional.**
   a. Si ☐
   b. No ☐
7. **¿Le proporciona la empresa recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo su labor?**
   a. Si ☐
   b. No ☐
8. **¿La empresa valora el desempeño laboral de sus empleados?**
   a. Si ☐
   b. No ☐
9. **¿Como califica la relación existente con los miembros de la empresa?**
   a. Muy buena ☐
   b. Buena ☐
   c. Regular ☐
   d. Mala ☐
10. **¿La empresa organiza actividades para fomentar la interacción entre todos los empleados?**
    a. A veces ☐
    b. Nunca ☐
    c. Siempre ☐
11. **¿Recibe el apoyo por parte del equipo para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?**
    a. Si ☐
    b. No ☐

12. ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo en la empresa?

a. Muy buena ☐
b. Buena ☐
c. Regular ☐
d. Mala ☐

13. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

a. Si ☐
b. No ☐

14. ¿Qué factor considera usted que son importantes para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa?

a. Capacitaciones frecuentes ☐
b. Reconocimiento y recompensas ☐
c. Trabajo en equipo ☐
d. Oportunidades de crecimiento ☐

15. Considera usted que, con un adecuado sistema de gestión del talento humano, mejorará el desempeño laboral.

a. Si ☐
b. No ☐

Anexo 4

Entrevista al Gerente

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Gerente de Supermercados Dyanita

Objetivo: Levantar información sobre la Gestión del Talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en los locales de venta Dyanita

Nombre del Entrevistado: _____

Lugar donde se aplicará: _____

Ciudad: _____ **Fecha:** _____

1. ¿Qué tiempo lleva a cargo de Supermercados Dyanita?
2. ¿Como cree usted que incida la gestión del talento humano en el desempeño laboral de sus trabajadores?
3. ¿Qué problemas ha encontrado usted dentro de la empresa con relación a la Gestión del Talento humano?
4. ¿Cómo percibe usted las relaciones laborales entre los integrantes de la empresa?
5. ¿Qué medidas toma usted para fomentar un ambiente laboral positivo y motivador?
6. ¿Al momento de que ingresan nuevos empleados reciben algún tipo de capacitación?
7. ¿Cree usted que la empresa dispone de empleados con la formación adecuada para cada cargo de trabajo?
8. ¿Qué estrategias o programas implementa la empresa para reclutar y seleccionar al personal adecuado?
9. ¿Cada que tiempo o con qué frecuencia realiza la empresa evaluaciones de desempeño a sus trabajadores?
10. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de los empleados y qué acciones se toman en base a estas evaluaciones?

11. ¿Qué importancia tiene para usted la comunicación interna dentro de la empresa y cuales son estas?

12. ¿Implementa algún tipo de reconocimiento o recompensa para reconocer el buen desempeño de sus trabajadores?

13. ¿Qué estrategias tiene usted para retener a los empleados clave en su empresa?

14. ¿Considera usted que es necesario fortalecer la gestión del talento humano par que se vea reflejado en el desempeño laboral?

Anexo 5

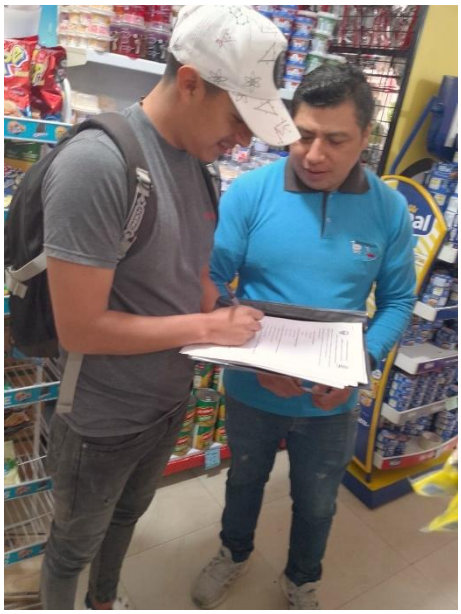
Ficha de Observación

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR				
Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral, en los locales de venta Dyanita, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024				
FICHA DE OBSERVACIÓN				
	Estado			
Componentes	**Bueno (Si)**	**Regular (A veces)**	**Malo (No)**	**Observación**
Llegan puntualmente a su lugar de trabajo.				
Hay colaboración entre todos los miembros que conforman la empresa.				
Existe comunicación y trabajo en equipo.				
Cuenta con los equipos necesarios para sus empleados.				
Los empleados realizan completamente sus responsabilidades asignadas.				
Responden a todas las preguntas o inquietudes de los clientes.				
La empresa cuenta con la iluminación adecuada para que los empleados desempeñen sus funciones.				
Hay buena distribución en las áreas de trabajo.				
La infraestructura se encuentra en buen estado.				
Cuenta con parqueadero para los miembros de la empresa.			X	

***Nota*:** Elaboración propia

Anexo 6

Evidencia aplicación de encuestas



***Nota*:** Investigación de campo
Elaborado por: Autor Investigador



***Nota*:** Investigación de campo
Elaborado por: Autor Investigador

Anexo 7

Evidencia aplicación de entrevista



***Nota*:** Investigación de campo
Elaborado por: Autor Investigador

Anexo 8

Carta de aceptación de la empresa

"SUPERMERCADO DYANITA"

Guaranda, 07 de marzo del 2024

Ing. Gina Alarcón

Coordinador de Titulación e integración Curricular

Universidad Estatal de Bolívar

Reciba un cordial saludo,

El motivo de la presente es brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita el permiso para realizar el trabajo de Titulación e Integración Curricular del Sr. **Andres Paul Pilamunga Guapisaca** con cédula de ciudadanía N.° **0250184868**, en relación con ello debemos proceder que se otorga el debido permiso para realizar dicho trabajo, en el cual deberá acatarse a las indicaciones dadas el día que se empezará con dicho trabajo.

No siendo más, quedamos a su disposición y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Gloria Beatriz Tisalema Yanzapanta

Gerente del Supermercado Dyanita

C.I: 1804987954

Dirección: García Moreno y 7 de Mayo
Email: supermercadodyanita@gmail.com
Teléfono: 0967907340

Anexo 9

Certificado del Turnitin

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE TURNITIN

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS LOCALES DE VENTA DYANITA, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"** presentado por Pilamunga Guapisaca Andres Paul, estudiante de la **Carrera de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **TURNITIN** reflejando un porcentaje de similitud del 1%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 09 de agosto del 2024

Atentamente,

Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 10

Reporte de solicitud Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Pilamunga Guapisaca Andres Paul- Tesis Supermercados Dyanita.pdf

AUTOR

Andres Paul Pilamunga Guapisaca

RECUENTO DE PALABRAS

22277 Words

RECUENTO DE CARACTERES

131636 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

128 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 5, 2024 9:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 5, 2024 9:10 AM GMT-5

1% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de trabajos entregados

Resumen