



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMERCIO

TEMA:
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SUPERMERCADO
ESCOBAR MALIZA SUCOMESCO S.A. DEL CANTÓN VÍNCES
PERIODO 2021

EGRESADA:
DIANA PAOLA VERA ONOFRE

TUTOR:
MSC. JORGE CAICEDO FLORES

BABAHOYO – LOS RIOS – ECUADOR

2022

INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humano se ha convertido en una de las acciones más importantes en las organizaciones a que si se realiza de manera óptima brinda productividad, crecimiento en el mercado, retención de los mejores talentos, trabajo en equipo, entre otros, se permite conocer el talento humano para determinar y analizar su estado actual y proponer mejoras para la construcción de una buena gestión de talento humano convirtiéndose en un factor que garantiza el crecimiento y la permanencia en el tiempo.

La gestión de talento humano se puede definir como un conjunto de procesos para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad, hace referencia a las actividades que el departamento de talento humano realiza para lograr una atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, así como también influye en la formación y evaluación del desempeño, convirtiéndose en un factor vital que genera eficiencia y calidad en la empresa.

El Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces es una empresa dirigida por la señora la Sra. Apunte Aguirre Emma Clorinda dedicada a la comercialización al por menor y mayor de productos nacionales y extranjeros, de costa y sierra, artículos de bazar, bebidas y gaseosas y todo lo relacionado para el hogar, la gerente ha venido observando falencias o decadencias por parte de los colaboradores de esta empresa debido a que el departamento de gestión de talento humano no ejerce como tal su función, misma que trae consigo efectos negativos ocasionando problemas administrativos e impidiendo que sus trabajadores tengan un rendimiento laboral óptimo.

La línea de investigación que se aplica es la de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y se enmarca en la sublínea de Investigación de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas que corresponden a la facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Como objetivo en esta investigación es analizar la gestión de talento humano para optimizar los recursos humanos, económicos y materiales del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces.

Adicionalmente, las técnicas de recolección de información comprenden a la encuesta dirigida a los colaboradores y la entrevista a la gerente de la empresa mediante la utilización de cuestionario.

Los métodos tomados en cuenta para el desarrollo de este estudio comprenden el método descriptivo, que consiste en identificar y describir cuáles son las causas y los efectos que se generan a partir del problema mientras que el método analítico consiste en un análisis detallado de cada uno de los procesos que se llevarán a cabo para poder obtener mayor claridad de información en el día a día de la empresa y de esta manera obtener una conclusión real de los hechos que ayudara a plantear soluciones al problema y finalmente el método bibliográfico que se desempeña mediante la recopilación de información obtenida por varios autores y que aportara de gran ayuda para poder cumplir con este trabajo.

DESARROLLO

Según Pérez, J. (2021) la gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Hace referencia a la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Implicando acciones para administrar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. De esta manera, la gestión conlleva un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un tema en cuestión, y de esta manera una empresa u organización.

Según Palacios, T. (2015) la gestión es el conjunto de atributos, dones y características que posee cada persona los cuales las hacen diferentes, por tal motivo en la actualidad se puede decir que el talento humano es primordial y de carácter esencial en cada una de las empresas sin importar a que se dediquen sus actividades comerciales.

Para Cupe, W. (2017) el talento humano es fundamental dentro de una empresa, porque son es aquel departamento que tiene como función administrar en todos los ámbitos a los trabajadores de la empresa, teniendo como actividades principales crear, motivar, otorgar las herramientas y conocimientos necesarios para que de esta manera puedan destinar los medios para proceder a preparar las estrategias concretando a la realización de los objetivos de la empresa junto a los colaboradores. Es por eso que las organizaciones están centradas en ser rentables y crecer, pero esto no podría llevarse a cabo si no se cuenta con trabajadores capaces de cumplir con todas sus actividades de la mejor manera mediante la capacitación y motivación del personal son algunos de sus objetivos.

Según Abril, M. (2018). La Gestión de Talento Humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias con el fin de dirigir los aspectos de los diferentes cargos que tienen relación orientación de los trabajadores, incluyendo el desarrollo de las actividades que realizan en la gestión de talento humano que son primordiales para admitir, aplicar, compensar y dirigir al desarrollo del personal de la empresa.

Según Dessler, G. (2009) menciona que la administración de recursos humanos se refiere a las diferentes habilidades en el área administrativa y que son capaces de mejorar las tareas laborales en la empresa, teniendo en cuenta clara la importancia que tienen todos los procesos, es decir, reclutando, capacitando, evaluando, remunerando y ofreciendo un lugar

de trabajo seguro que no ponga en riesgo la vida de los trabajadores y que garantice el bienestar laboral de los mismos.

Para Chiavenato, I. (2009) la administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas que son fundamentales para dirigir las funciones administrativas haciendo referencia a los nuevos talentos de la empresa, poniendo en práctica los procesos de gestión de talento humano que facilitaran el rendimiento de cada uno de las personas que pertenecen a la empresa.

Según Vallejo, L. (2016) La gestión del talento humano requiere actividades consideradas muy valiosas, mismas que se deben realizar ante la contratación de un nuevo colaborador y esas son realizadas mediante en reclutamiento, la orientación, la selección, la orientación y el seguimiento que se les da a los colaboradores y para la toma de decisiones deber contar con una fuente de información muy confiable que facilite la toma de decisiones con respecto a las nuevas adquisiciones de talentos para la empresa y a partir de ellos se pueda visualizar un compromiso profundo hacia la empresa, obteniendo así la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos de la misma, calidad y cumplimiento de los objetivos. Teniendo en cuenta que deben:

- Desprenderse del temor que produce lo desconocido.
- Romper paradigmas y empezar por el cambio interiormente.
- Innovar constantemente.
- Comprender la realidad y enfrentar el futuro.
- Entender el negocio, la misión, la visión de la empresa.

Para Palacios, Luisa. (2018) la gestión del talento humano es de vital importancia por varias razones, entre unas de ellas son: promueve el alcance de las diferentes finalidades que la empresa tiene, creando un compromiso fuerte entre los trabajadores y la empresa. Siendo esto una virtud en el que se debe invertir tiempo para poder fomentar las habilidades de los colaboradores mediante las habilidades que cada uno de ellos posee, lo que ayudara a que puedan desenvolverse y aplicar a sus conocimientos mediante la capacitación adquirida y a su vez fomentando cultura, tradición y objetivos de la organización, etc.

Según Camacho, A y Mera D. (2019) mencionan que es muy valioso que las empresas gestionen adecuadamente el potencial humano para poder obtener el mejor nivel de desempeño laboral y es necesario implementen estrategias enfocadas en fortalecer las relaciones laborales, la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización; estos son:

- 1. Facilitar a la empresa a conseguir los objetivos y a desarrollar la misión.** – Es decir, ayudar a la empresa que mediante la aplicación de la gestión de talento humano pueda alcanzar sus objetivos establecidos.
- 2. Lograr que la empresa sea muy competente en el mercado.** - Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
- 3. Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas.** - Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.
- 4. Incrementar la satisfacción en el trabajo.** - Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa.
- 5. Fomentar el crecimiento y crear ambiente laboral óptimo asegurando la vida de los colaboradores.** Es necesario que la empresa brinde a los colaboradores una calidad de vida en la labor que ellos realicen por eso es fundamental que se tomen en cuenta ciertas acciones que ayudaran a realizar la toma correcta de decisiones, teniendo un lugar de trabajo pacífico y placentero, así como tener en cuenta que las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo les permitirán que tengan tranquilidad para poder cumplir con sus responsabilidades logrando un compromiso fuerte hacia la empresa.
- 6. Administrar y generar cambios.** - Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques

que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.

7. **Mantener políticas éticas y de transparencia.** - Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.
8. **Sinergia.** - Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración.
9. **Diseñar el trabajo individual y en equipo.** - El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.
10. **Recompensar a los talentos.** - Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.
11. **Evaluar su desempeño.** - La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización. Vallejo, L. (2016, pag.19).

Procesos de la gestión de talento humano

1. **Admisión de personas:** tomar en cuenta las actividades que se realizan en de reclutamiento para una posterior selección de personal, y teniendo claro cuáles son las vacantes según la necesidad de la empresa al momento de contratar a nuevos talentos mediante la aplicación de varias estrategias para realizar la contratación adecuada, también denominada suministro de personas, incluyendo reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos). Gestión de Talento Humano Idalberto Chiavenato
2. **Aplicación de personas:** Antes de que los nuevos talentos apliquen en las actividades de la empresa es muy importante que se tome en consideración las labores que realizaran

y explicar de manera clara la remuneración que recibirán. Es por eso que la empresa deberá brindar orientación y brindar un acompañamiento de sus actividades hasta lograr que se adapten en la empresa según las actividades para su posterior evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

- 3. Compensación de las personas:** Distribuciones beneficiarias de los trabajadores: para poder ofrecer incentivos a los trabajadores y de esta manera crear un sentido de satisfacción de las diferentes necesidades de cada persona es de vital importancia que se creen programas de incentivos logrando que ellos se sientan con una pertenencia hacia la empresa, esto influirá mucho en su rendimiento laboral a través de la motivación.
- 4. Crecimiento del colaborador, programas de instrucción al personal:** Es necesario tener en cuenta que la formación de los trabajadores dependerá mucho de las herramientas y facilidades que la empresa brinde, es por ellos que se debe crear programas que ayuden a mejorar y fomentar las habilidades de los colaboradores, ofreciendo capacitaciones que ayuden a elevar su potencial profesional, incluyendo un entrenamiento que encaminen al cambio positivo en relación al desenvolvimiento e integración con los compañeros de trabajo y jefes.
- 5. Mantenimiento de personas:** Para lograr un mantenimiento de personas se debe contar con una Distribución de higiene y seguridad, capaces de garantizar la estadía de los colaboradores en la empresa, ofreciendo un ambiente laboral favorable, disciplinado, limpio, que garantice la calidad de vida de los trabajadores.
- 6. Valoración del personal:** Para poder tener información clara y detallada del rendimiento de los colaboradores es importante que se controlen las actividades mediante la evaluación para realizar una verificación de los datos e información obtenida siendo apoyada por la utilización de programas de datos de gerencia, los cuales serán creados según el impacto laboral del cual dependa la empresa, siendo un pilar primordial para crear un mayor desempeño laboral. Chiavenato, I. (2009, Pag.15)

Estos procesos de gestión de talento humano son muy importantes para que las empresas puedan hacer uso propio de todos los beneficios que esas actividades brindan para

ayudar a conseguir los objetivos de la empresa, tomando en consideración que llevando una correcta aplicación la empresa mejorara en todos los aspectos administrativos y funcionales.

Salas, E, y Huaranga, K. (2018) explica que el rendimiento es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos.

Según Giraldo, F. (2017) el rendimiento laboral se refiere al comportamiento del individuo respecto a su centro de labores como son en primera instancia el conocimiento del puesto, acompañado de sus habilidades, intereses, trato personal, actitudes entre otros aspectos relacionados a su propio ser, así también se refiere a la capacidad de trabajo y la motivación para hacer las cosas.

Cubas, N. (2016) expresa que el rendimiento laboral tiene gran impacto debido porque se pueden producir diversos principios para recompensar a los trabajadores identificando cuando existe una escasez de capacitación y encontrando problemáticas en corto tiempo para dar solucionadas lo más pronto posible para que no se presenten problemas graves que afecten la estadía de la empresa.

Rosas, E. (2018) resalta que es fundamental determinar la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y Motivación Laboral, y está estrechamente relacionado con el contexto de una institución con crecimiento y la capacidad de personal que se encuentran en un proceso de modernización para la mejora y estabilidad de la empresa.

Lagos, V. (2015) explica que el clima organizacional es un factor determinante el rendimiento de las personas en un lugar de trabajo. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente. El clima laboral depende de:

- La manera que actúan los dirigentes de la empresa.
- Las condiciones en que se encuentra ubicada la empresa, tomando en cuenta que existen factores que influyen directamente en el desarrollo de las actividades laborales. Teniendo en consideración que siempre se convertirá en una conexión muy cercana con el colaborador mediante su estado de bienestar laboral.

Según Benalcázar, C. (2020) la satisfacción en el trabajo consiste en un estado emocional positivo y agradable que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del colaborador de la empresa.

Resultados.

Elaborar procesos de gestión de talento humano para garantizar la mejora continua del rendimiento laboral de los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces, se justifica porque será lo adecuado y primordial para el presente estudio de caso, a través de un departamento que estará encargado del control y correcto manejo del mismo. Con esto se busca inducir al mejoramiento continuo tanto en el ámbito personal como laboral mediante métodos de integración, capacitación, motivación lo que logrará que los trabajadores se desempeñen mejor en cada una de sus funciones, sintiéndose íntegros trabajando en la empresa lo que aportará un beneficio a la empresa. El análisis de la Gestión de Talento a la empresa obtener resultados positivos en el rendimiento laboral de sus colaboradores.

Discusion de resultados.

La encuesta fue aplicada a los colaboradores y la entrevista a la Sra. Emma Clorinda Apunte Aguirre Gerente del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces, con el fin de conocer cuáles son las causas que impiden un correcto funcionamiento de la empresa, esta a su vez permite evaluar el clima laboral debido a que las preguntas fueron elaboradas con el objetivo de conocer más a profundidad cuales son los motivos que perjudican la estadía de la empresa, logrando obtener más información para detectar todas las anomalías y posteriormente desarrollar estrategias que permitan resolver y a la vez mejorar la gestión de Talento Humano, incluyendo el mejoramiento de los colaboradores impartiendo capacitaciones para poder desarrollar sus habilidades.

CONCLUSIONES

- La gerente del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces, debe implementar estrategias en la administración para corregir las falencias y mejorar en el rendimiento de los colaboradores.
- Aplicar los procesos de gestión de talento humano para una adecuada contratación según el perfil del aspirante.
- Instruir a los colaboradores mediante capacitaciones, que ayuden a fortalecer sus conocimientos y a mejorar sus habilidades, para lograr una mejor atención al cliente y brindar un buen servicio.
- El Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces podrá obtener buenos resultados si los esfuerzos por reclutar, seleccionar y retener al talento humano se realizan de manera eficiente y eficaz.

RECOMENDACIONES

- Se debe implementar el área de Gestión de Talento Humano en el Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces y desarrollar las competencias de su personal, además de descubrir y aprovechar el talento de sus elementos claves para buscar y consolidar ventajas competitivas sostenibles en su entorno y de esta manera fomentar un mejor desempeño laboral.
- Las actividades de trabajo deben orientarse a fomentar un ambiente en el que la comunicación, el diálogo permanente y la tolerancia a riesgos, sean una constante para despertar en los empleados la confianza de hacer y proponer.
- Mejorar la capacidad, experiencias, habilidades y vivencias, los cuales deben ser aprovechados, valorados y conducirlos a contribuir al fortalecimiento y desarrollo de sus demás compañeros, a estas personas hay que hacerlos mentores del equipo.
- Ofrecer programas de capacitación a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, M. (2018). *Diseño de Procesos de Gestion de Talento Humano*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Cupe, W. (2017). *Importancia de la gestion de talento humano en las organizaciones empresariales*. Obtenido de http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/57/1/06_TI_usan.pdf
- Chiavenato , I. (2009). *Gestion de talento humano*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Documents/dise%c3%91o%20de%20%20diana/libros%20descargados/texto_descargado_gestion_de_Talento_Huma.pdf
- Dessler, G., & Varela, R . (2009). *Administracion de recursos humanos*. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Palacios, T. (2015). *gestión del talento humano en la empresa master pc de la ciudad de loja*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10747/1/teresa%20palacios%20biblioteca.pdf>
- Pérez, J. (2021). <https://definicion.de/gestion/>. Obtenido de Concepto de gestion de talento humano.
- Vallejo, L. (2016). *Gestion del Talento Humano*. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Tapia , T. (2017). *Analisis del proceso administrativo de la Microempresa de Quimilimpieza en la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/tapia%20l%c3%93pez%20teresa%20de%20jes%c3%9as.pdf>
- Giraldo , F. (2017). *Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6217/Giraldo_HFF.pdf?sequence=1
- Huaranga, K., & Salas, E. (2018). *“El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/>

- %20el%20ausentismo%20y%20su%20relacion%20con%20el%20rendimiento%20laboral%20en%20el%20recursos%20humanos%20empresa%20misol.pdf
- Lagos, V. (2015). *La motivacion laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec*. obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Luisa, P. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el centro de atencion Residencial “Jesus Mi Luz” del*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benalcazar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa luminex resources*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3324/Ramirez_RKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas , E. (2018). *Gestion de talento humano y motivacion laboral: caso Gobierno Regional Pasco,2017*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/823/1/%20gestion%20del%20talento%20humano%20y%20motivacion%20laboral%20caso%20gorepa%202017.pdf>
- Camacho, A., & Mera , D. (2019). *Gestion de Talento Humano y desempeño laboral en la empresa Chaname Cars Earl de la ciudad de Chiclayo, 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6245/Camacho%20Vasquez%20%26%20Mera%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS



VERA ONOFRE DIANA PAOLA

1%
Similitudes



3% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: VERA ONOFRE DIANA PAOLA.pdf
Tamaño del documento original: 346,15 ko
Autor: []

Depositante: undefined undefined
Fecha de depósito: 11/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 3354
Número de caracteres: 24.486

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	clim-rh.com 7 factores que afectan al rendimiento laboral - Consultores en Queréta... http://clim-rh.com/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/ 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)

Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta_pl.pdf?sequence=1&isAllo...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://definicion.de/gestion>
- <https://definicion.de/empresa>
- <https://definicion.de/organizacion>
- http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/57/1/06_TI_USAN.pdf
- <https://www.auditorlider.com/wp>



Vinces, 10 de Agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos SUPERMERCADO ESCOBAR MALIZA SUCOMESCO S.A del Cantón Vinces.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante VERA ONOFRE DIANA PAOLA de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SUPERMERCADO ESCOBAR MALIZA SUCOMESCO S.A. DEL CANTON VINCES PERIODO 2021** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

SUCOMESCO S.A.
FIRMA AUTORIZADA

EMMA CLORINDA APUNTE AGUIRRE

C.I: 0201084654

Correo electrónico:supermercadosescobar@hotmail.com, Telf:593-5-2790242



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

EMPRESA: SUPERMERCADO ESCOBAR MALIZA SUCOMESCO S.A. DEL CANTÓN VÍNCES.

1. ¿Se siente usted parte de la empresa?

Si

No

2. ¿Cómo es el rendimiento laboral que usted desempeña en la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Considera usted que la gestión de talento humano es muy importante para lograr el éxito de la empresa?

Muy importante

Importante

No tan importante

4. ¿Conoce usted los procesos de gestión de talento humano que se deben aplicar al momento de contratar a un trabajador?

Si

No

5. ¿Cree que al implementar un modelo de gestión de Talento Humano dentro de la empresa les ayudará a mejorar su rendimiento laboral?

Si

No

6. ¿Cómo considera usted que es la atención que le brinda a los clientes de acuerdo a las instrucciones ofrecidas por parte de la empresa?

Excelente

Muy buena

- Buena
- Regular
- Mala

7. ¿La empresa ofrece capacitaciones que ayudan a mejorar su rendimiento laboral en la empresa?

- Con frecuencia
- Siempre
- Rara vez
- Nunca

8. ¿La Gestión de Talento Humano que se aplica en la empresa es?

- Muy buena
- Buena
- Regular

9. ¿Se siente motivado para realizar sus actividades en la empresa?

- Si
- No

10. ¿Existe relación entre sus estudios y la actividad laboral?

- Si
- No

11. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño en la empresa?

- Con frecuencia
- Siempre
- Rara vez
- Nunca

12. ¿Cada qué tiempo realizan la evaluación de desempeño en la empresa?

- Anual
- Semestral
- Trimestral
- Mensual

13. ¿Cree usted que la evaluación le ayuda a mejorar su rendimiento laboral?

- Si

No

14. ¿Cómo es su relación con los compañeros de su trabajo?

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

15. ¿Que sugiere usted que debería implementar la empresa para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores?

Capacitación al personal

Incentivos

Reconocimiento

Viajes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

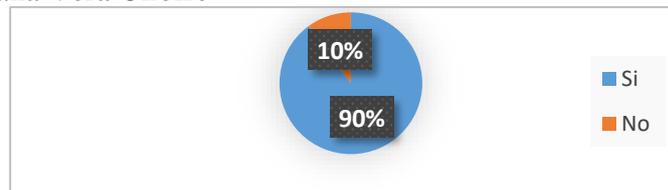
Encuesta dirigida a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces.

1. ¿Se siente usted parte de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	90%
No	1	10%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



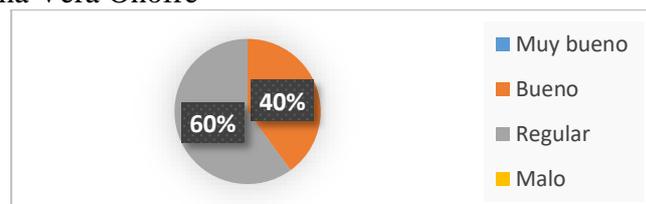
Análisis: El 90% del personal administrativo encuestado se siente parte de la empresa y un 10% no.

2. ¿Cómo es el rendimiento laboral que usted desempeña en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	40%
Regular	3	60%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



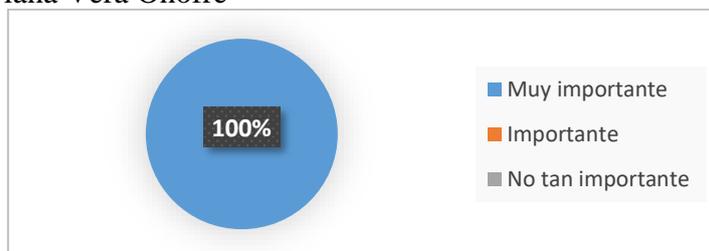
Análisis: El 80% de los colaboradores encuestados cree que su rendimiento laboral es regular dentro de la empresa y el 20% un rendimiento bueno.

3. ¿Considera usted que la gestión de talento humano es muy importante para lograr el éxito de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	5	100%
Importante	0	0%
No tan importante	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



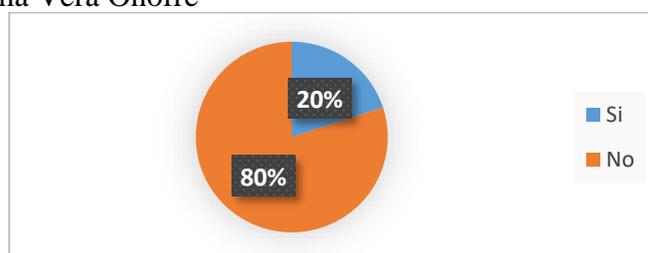
Análisis: El 100% de los colaboradores encuestados considera que la gestión de talento humano es muy importante para lograr el éxito de la empresa.

4. ¿Conoce usted los procesos de gestión de talento humano que se deben aplicar al momento de contratar a un trabajador?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vinces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



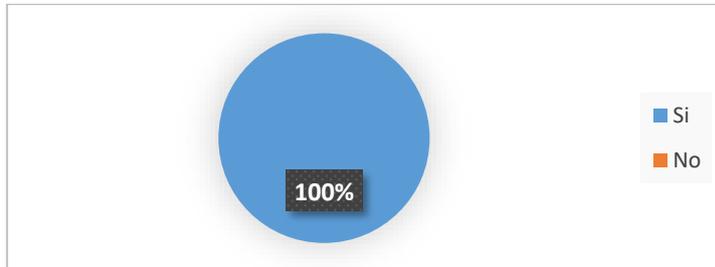
Análisis: De los colaboradores encuestados el 20% de ellos conoce sobre los procesos de gestión de talento humano que deben aplicar en la empresa al momento de contratar a un trabajador.

5. ¿Cree que al implementar un modelo de gestión de Talento Humano dentro de la empresa les ayudará a mejorar su rendimiento laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínaces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



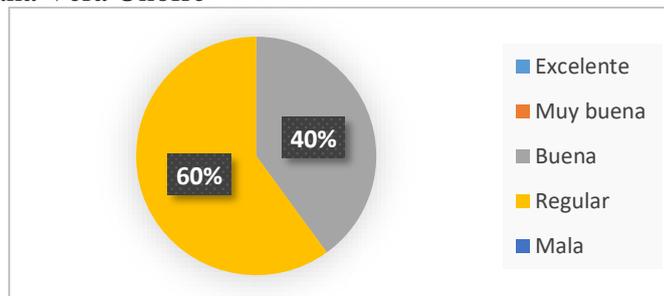
Análisis: El 100% de los colaboradores encuestados coinciden en que al implementar un sistema de gestión de talento humano ayudara a mejorar el rendimiento laboral.

6. ¿Cómo considera usted que es la atención que le brinda a los clientes de acuerdo a las instrucciones ofrecidas por parte de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	2	40%
Regular	3	60%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínaces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



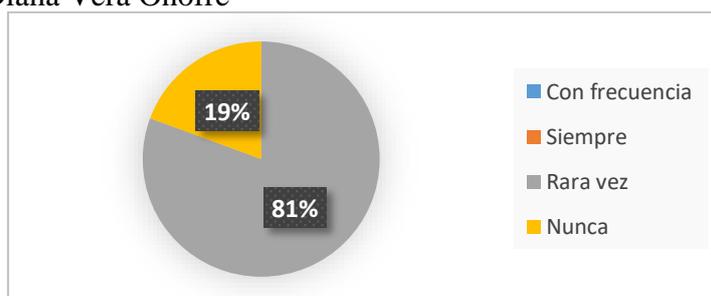
Análisis: El 60% de los colaboradores encuestados considera como regular la atención brindada a los clientes y un 40% la considera como buena.

7. ¿La empresa ofrece capacitaciones que ayudan a mejorar su rendimiento laboral en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Con frecuencia	0	0%
Siempre	0	0%
Rara vez	5	81%
Nunca	0	19%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre

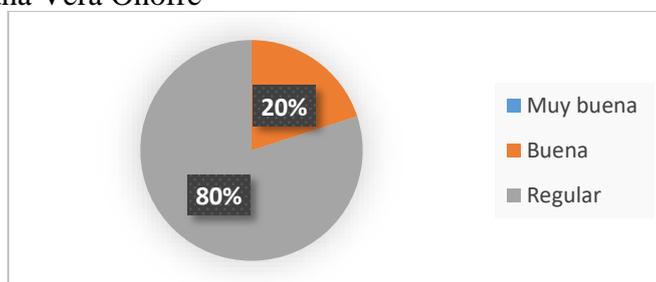


8. ¿La Gestión de Talento Humano que se aplica en la empresa es?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	0	0%
Buena	4	80%
Regular	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



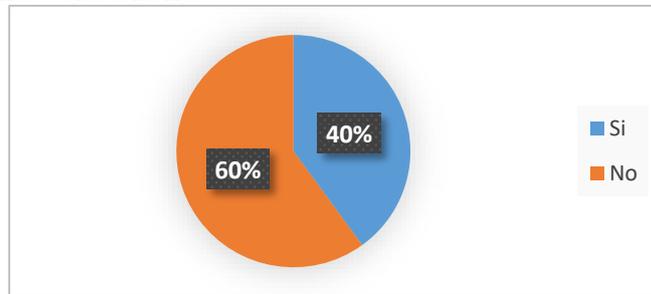
Análisis: El 80% de los colaboradores encuestados considera que la comunicación con el gerente es buena y un 20% la considera como regular

9. ¿Se siente motivado para realizar sus actividades en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	60%
No	3	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



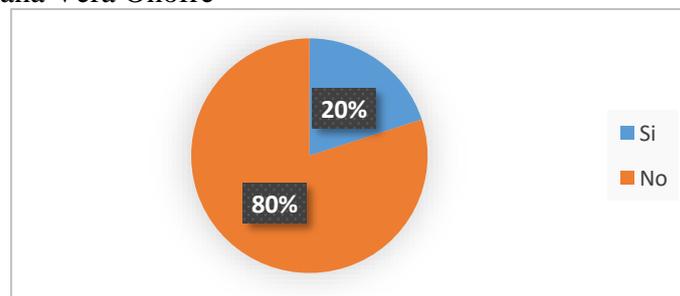
Análisis: El 60% de los colaboradores encuestados se siente motivado al momento de realizar sus actividades en la empresa y un 40% considera que no lo está.

10. ¿Existe relación entre sus estudios y la actividad laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	80%
No	4	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



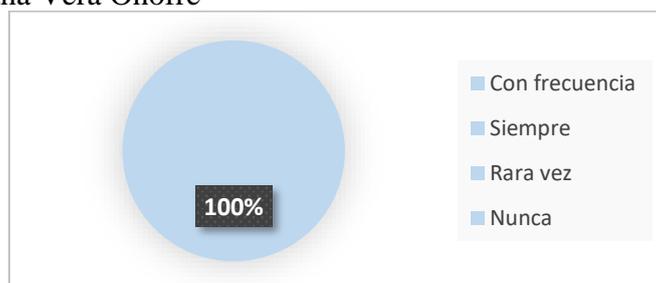
Análisis: De un total de 5 colaboradores, el 80% considera que, si existe relación entre sus estudios y su actividad laboral, mientras que el 20% establece que no existe relación entre sus estudios y su actividad laboral.

11. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Con frecuencia	0	0%
Siempre	0	0%
Rara vez	5	100%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



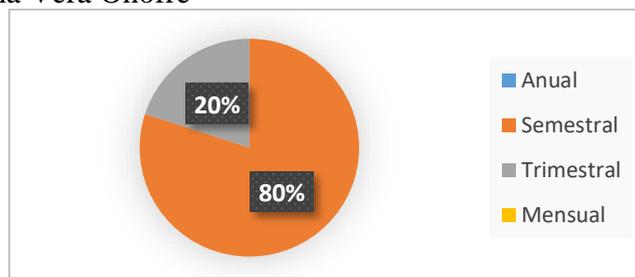
Análisis: El 100% de los colaboradores consideran que rara vez se realizan evaluaciones de desempeño.

12. ¿Cada qué tiempo realizan la evaluación de desempeño en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Anual	0	0%
Semestral	4	80%
Trimestral	1	20%
Mensual	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



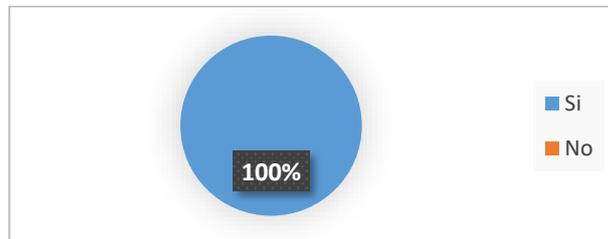
Análisis: El 80% de los empleados que respondieron que las evaluaciones de desempeño se realizan semestralmente y el 20% indicó que se las realizan.

13. ¿Cree usted que la evaluación le ayuda a mejorar su rendimiento laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



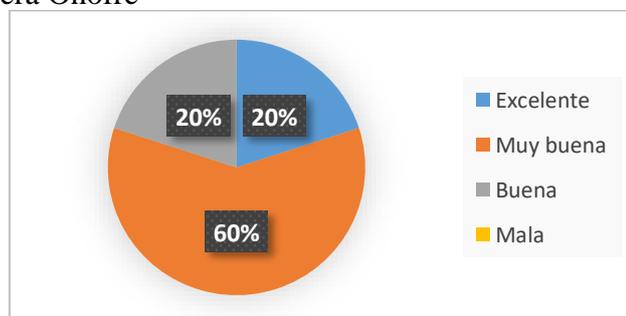
Análisis: El 100% de los colaboradores encuestados coinciden en que realizar una evaluación ayudara a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

14. ¿Cómo es su relación con los compañeros de su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	20%
Muy buena	3	60%
Buena	1	20%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



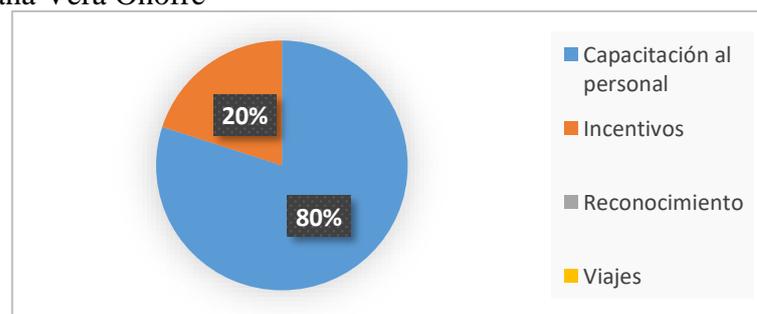
Análisis: El 60% de los colaboradores estableció que la relación con sus compañeros de trabajo es muy buena, mientras que 20% restante indico que la relación con sus compañeros de trabajo es buena y el 20% considera la relación de los compañeros de trabajo como excelente.

15. ¿Que sugiere usted que debería implementar la empresa para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación al personal	4	80%
Incentivos	1	20%
Reconocimiento	0	0%
Viajes	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

Elaborado por: Diana Vera Onofre



Análisis: El 80% de los colaboradores encuestados considera que se debería implementar la capacitación para mejorar el rendimiento laboral, mientras que un 20% considera que deben ser incentivados para brindar mejor desempeño laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA EMPRESA

EMPRESA: SUPERMERCADO ESCOBAR MALIZA SUCOMESCO S.A. DEL CANTÓN VÍNCES

1. ¿La empresa cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano?
2. ¿Usted como administrador de la empresa conoce cuales son las funciones del departamento de gestión de talento humano?
3. ¿Aplica correctamente la gestión de talento humano en la empresa?
4. ¿Sabe usted las problemáticas que se originan en la empresa si no se cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano?
5. ¿Usted aplica en la empresa todos los procesos de la Gestión de Talento Humano?
6. ¿La empresa cuenta con un departamento de capacitación a los colaboradores?
7. ¿Sabe la importancia que tienen los programas de capacitación a los colaboradores?
8. ¿Considera usted que los colaboradores están entrenados para realizar sus labores?
9. ¿Facilita las herramientas necesarias para facilitar el trabajo de los trabajadores?
10. ¿Motiva a los colaboradores a mejorar su rendimiento laboral?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Entrevista dirigida a la Sra. Apunte Aguirre Emma Clorinda, Gerente del Supermercado Escobar Maliza Sucomesco S.A. del Cantón Vínces

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿La empresa cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano?	La empresa si cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano pero no cumple a correctamente con sus funciones.
2. ¿Usted como administrador de la empresa conoce cuales son las funciones del departamento de gestión de talento humano?	Si conozco las funciones del departamento de gestión de talento humano, pero existen problemáticas al momento de aplicarlas.
3. ¿Aplica correctamente la gestión de talento humano en la empresa?	En su totalidad se trata pero para que funcione correctamente deberá ser muy fortalecido.
4. ¿Sabe usted las problemáticas que se originan en la empresa si no se cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano?	Si tengo conocimiento sobre las problemáticas que se originan en la empresa si no se cuenta con un departamento de Gestión de Talento Humano ya que la empresa no contara con personal calificado para que cumpla con sus funciones.
5. ¿Usted aplica en la empresa todos los procesos de la Gestión de Talento Humano?	En la empresa no se aplican correctamente según la función que cada uno de ellos cumple.
6. ¿La empresa cuenta con un departamento de capacitación a los colaboradores?	La empresa no cuenta con un programa de capacitación a los trabajadores.
7. ¿Sabe la importancia que tienen los programas de capacitación a los colaboradores?	Si conozco la importancia que tienen los programas de capacitación ya que se podrá mejorar el rendimiento de los trabajadores.
8. ¿Considera usted que los colaboradores están entrenados para realizar sus labores?	Si considero que los colaboradores deben ser estrenados para que ellos puedan mejorar su rendimiento en la empresa.
9. ¿Facilita las herramientas necesarias para facilitar el trabajo de los trabajadores?	Se trata de cumplir facilitando todas las herramientas para que los colaboradores puedan cumplir con sus actividades de manera óptima, sin embargo, muchas de ellas no se encuentran en buen estado.
10. ¿Motiva a los colaboradores a mejorar su rendimiento laboral?	Trato de motivarlos, pero también se ven afectados por otros factores que impiden que ellos se concentren y permitan realizar un buen trabajo.

