



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título:** La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano de la empresa Mi tienda Cía, del Cantón Camilo Ponce Enríquez - Ecuador.

**Trabajo de Titulación para optar al título DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor:**

Feijoo Bermeo Katherine Daniela

**Tutor:**

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Feijoo Bermeo Katherine Daniela, con cédula de ciudadanía 0941849986, autora del trabajo de investigación titulado: **La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano de la empresa Mi tienda Cía, del Cantón Camilo Ponce Enríquez- Ecuador** certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 1 de junio del 2022



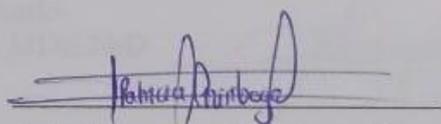
---

Feijoo Bermeo Katherine Daniela  
C.I: 0941849986

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora Mgs, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano de la empresa Mi tienda Cía, del Cantón Camilo Ponce Enríquez- Ecuador**, bajo la autoría de Katherine Daniela Feijoo Bermeo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, al 1 del mes de junio del 2022



Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora Mgs.

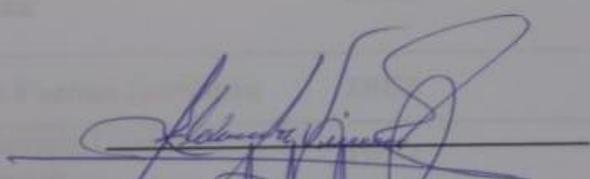
C.I:0604092296

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

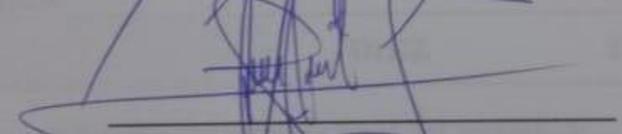
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano de la empresa Mi tienda Cía, del Cantón Camilo Ponce Enríquez- Ecuador**, presentado por Katherine Daniela Feijoo Bermeo , con cédula de identidad número 0941849986, bajo la tutoría de la Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora Mgs, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba al 1 del mes de junio del 2022.

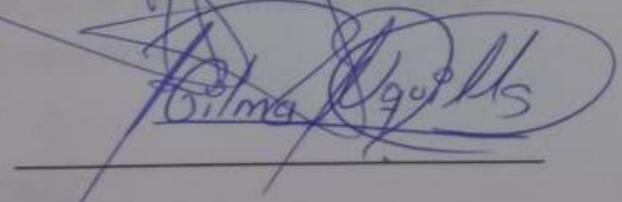
Presidente del Tribunal de Grado  
Ing. Alexander Vinueza Jara MDE PhD



Miembro del Tribunal de Grado  
Econ. Lenin Estalin Fuentes Gavilánez



Miembro del Tribunal de Grado  
Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo



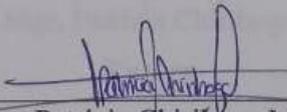


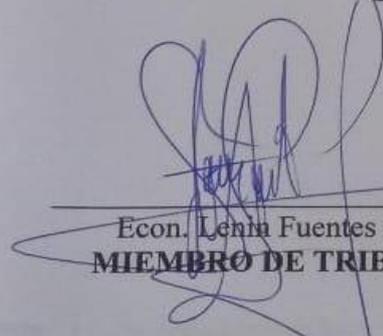
### ACTA DE APROBACIÓN – TRABAJO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los 19 días del mes de mayo de 2022, los miembros de tribunal, fundamentado en los requisitos, en las actas de calificaciones y el acta favorable por parte del tutor del proyecto titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MI TIENDA CIA, DEL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ- ECUADOR.”** de autoría del estudiante **FEIJOO BERMEO KATHERINE DANIELA** con CC: **0941849986**, de la carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, obtuvo las siguientes calificaciones:  
Riobamba, 19 de mayo de 2022

TRIBUNAL	NOMBRE APELLIDO	CALIFICACIÓN (Letras)	CALIFICACIÓN (Números)
<b>Tutor</b>	Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora	DIEZ	10
<b>Miembro Evaluador</b>	Eco. Lenin Estalin Fuentes Gavilánez	DIEZ	10
<b>Miembro Evaluador</b>	Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo	DIEZ	10
<b>TOTAL</b>		<b>DIEZ</b>	<b>10</b>

A partir de lo expuesto, se emite el acta de aprobación del informe final del trabajo de investigación, con una calificación de **10 (DIEZ)** sobre 10 puntos.

  
Ing. Patricia Chiriboga Mgs  
**TUTOR**

  
Econ. Lenin Fuentes MBA  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

  
Ing. Gilma Uquillas Mgs.  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

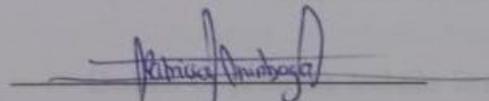


## CERTIFICACIÓN

Que, **FEIJOO BERMEO KATHERINE DANIELA** con CC: **0941849986**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MI TIENDA CIA, DEL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ- ECUADOR.”**, cumple con el **6 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de mayo de 2022

### DEDICATORIA



Mgs. Patricia Chiriboga

**Tutora**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo investigativo a mi Dios por darme salud y fuerza para seguir adelante y no rendirme hasta alcanzar mis metas, a mi padre Daniel Feijoo por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseveración y la fe en Dios, por contar incondicionalmente de su apoyo y amor, a mi madre Mariana Bermeo, por ser mi mentora, consejera y buena madre, a mis hermanos; Gisela y Alexandre por brindarme su amor en momentos difíciles y motivarme a seguir adelante, a mi novio por ayudarme de principio a fin y todo mi familia por ser mi fuente de inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme salud, vida, sabiduría y la fuerza para culminar mis estudios profesionales, a mis padres por ser mi ejemplo para seguir, por contar con su amor y por apoyarme día a día a crecer y ser mejor persona, a mis hermanos que son más que hermanos mis amigos incondicionales, a mi novio por ser mi compañero y mentor en esta formación profesional tan anhelada.

A mi tutora Ing. Patricia Chiriboga, por brindarme su apoyo de principio a fin, por las enseñanzas, conocimiento y tiempo, que me han permitido culminar mi trabajo investigativo y obtener mi título universitario.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por ser mi segundo hogar y haberme dado la oportunidad de formar parte de esta noble institución en la Carrera de Administración de Empresas, a los docentes de élite por los conocimientos compartido.

*Con amor, Daniela F*

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
ACTA DE APROBACIÓN – TRABAJO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
<b>CAPITULO I</b> .....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 GENERAL .....	19
1.2.2 ESPECÍFICOS .....	19
1.3 Justificación.....	19
<b>CAPITULO II</b> .....	20
2 ESTADO DEL ARTE .....	20
2.1 Antecedentes .....	20
2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO.....	21
2.2.1 Creación de la Empresa Mi tienda Cía.....	21
2.2.1.1 Misión, Visión, Fines y Propósitos. ....	21
2.2.1.2 Estructura Jerárquica de Mi Tienda Cía.....	21
2.2.1.3 Ubicación Geográfica de Mi Tienda Cía.....	21
2.2.1.4 Situación Actual de Mi Tienda Cía.....	21
Unidad I: Gestión Administrativa.....	21
2.2.2 Conceptualizaciones generales de la Gestión Administrativa.....	24
2.2.3 Funciones del Proceso Administrativo.....	25
2.2.4 Importancia de la Gestión Administrativa .....	26
2.2.5 Principios de la Dirección Administrativa .....	27
2.2.6 Las Organizaciones: Conceptualización .....	28
2.2.7 Características de la Organizaciones.....	29

2.2.8 Clasificación de las Organizaciones.....	30
2.2.9 Tipología de las Organizaciones .....	32
Unidad II: Desarrollo del Talento Humano.....	32
2.2.10 Conceptualización de la Gestión del Talento Humano .....	33
2.2.10.1 Definición del Desarrollo del Talento Humano .....	37
2.2.10.2 Factores que determinan el desarrollo del talento humano en las organizaciones – Motivación, Liderazgo, Dirección, Comunicación y Toma de decisiones .....	37
2.2.10.3 Características y funciones del Talento Humano.....	37
2.2.10.4 Proceso de Evaluación .....	37
2.2.10.5 La flexibilidad del trabajo y el desarrollo de Competencias.....	37
Unidad III: Pandemia Covid 19 .....	37
2.2.12 Inicio de una Era de Transición en el Mundo. ....	37
2.2.12.1 Características de la COVID 19 y su incidencia en las organizaciones.....	37
2.2.12.2 Afectación del Mercado Laboral de la Covid 19. ....	37
2.2.12.3 Confianza y engagement de los empleados en tiempos de pandemia.....	37
2.2.12.4 COVID 19 como acelerador de los Supermercados .....	37
<b>CAPITULO III</b> .....	40
3 Metodología .....	40
3.1 Método .....	40
3.2 Tipo de investigación .....	41
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	41
3.2.2 Investigación de Campo .....	41
3.3 Diseño.....	42
3.3.1 Investigación no experimental .....	42
3.3.2 Hipótesis.....	42
3.4 Población y muestra .....	42
3.4.1 Población.....	42
3.4.2 Muestra.....	43
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.5.1 Técnicas.....	43
3.5.2 Instrumentos .....	43
3.6 Técnicas de procesamiento de la información .....	44
3.7 Análisis y discusión de resultados.....	44
4 Análisis y Resultados .....	44
4.1 Encuesta realizada a los trabajadores de Mi Tienda Cía.....	44
5 Diagnóstico Organizacional .....	56
5.1 Matriz FODA .....	56
5.1.1 Análisis Interno .....	56

5.1.2 Matriz de evaluación de los factores internos .....	58
5.1.3 Matriz de evaluación de los factores externos .....	59
5.1.4 Matriz FODA Estratégico .....	60
<b>CAPITULO IV</b> .....	64
5.2 Discusión de resultados .....	64
5.2.1 Planteamiento de Hipótesis .....	64
5.2.2 Cálculo de Chi Cuadrado $\chi^2$ .....	64
<b>CAPITULO V</b> .....	67
6 Conclusiones.....	67
7 Recomendaciones .....	68
<b>CAPITULO VI</b> .....	69
PROPUESTA .....	69
7.1 Tema.....	69
7.2 Elementos de la Auditoría Interna.....	70
7.3 Cronograma de Actividades .....	74
7.4 Registro de Actividades .....	75
7.5 Cronograma de Capacitación .....	78
8. Referencias Bibliográficas .....	79
<i>Anexos 1: Matriz de Operacionalización de consistencia</i> .....	83
<i>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables</i> .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.-</b> Definiciones sobre la Gestión Administrativa .....	25
<b>Tabla 2.-</b> Tamaño poblacional del área de Talento Humano .....	43
<b>Tabla 3.-</b> Gestión Administrativa .....	44
<b>Tabla 4.-</b> Proceso Administrativo.....	46
<b>Tabla 5.-</b> Estructura Organizacional.....	47
<b>Tabla 6.-</b> Alcanzar Metas .....	48
<b>Tabla 7.-</b> Trabajo en Equipo.....	49
<b>Tabla 8.-</b> Capacitaciones adecuadas y a tiempo.....	50
<b>Tabla 9.-</b> Designación de Actividades.....	51
<b>Tabla 10.-</b> Toma de decisiones.....	52
<b>Tabla 11.-</b> Control de funciones .....	54
<b>Tabla 12.-</b> Número adecuado de personal .....	55
<b>Tabla 13.-</b> Análisis FODA de la empresa.....	57
<b>Tabla 14.-</b> Matriz EFI.....	58
<b>Tabla 15.-</b> Matriz EFE.....	59
<b>Tabla 16.-</b> Matriz Foda Estratégico .....	60
<b>Tabla 17.-</b> Cálculo de Chi Cuadrado $\chi^2_{obs}$ .....	64
<b>Tabla 18.-</b> Tabla de contingencia Desarrollo del Talento Humano * Gestión Administrativa.....	65
<b>Tabla 19.-</b> Prueba de chi-cuadrado.....	65
<b>Tabla 20.-</b> Propuesta De Estrategias.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.-</b> Gestión Administrativa .....	45
<b>Gráfico 2.-</b> Proceso Administrativo .....	46
<b>Gráfico 3.-</b> Estructura Organizacional.....	47
<b>Gráfico 4.-</b> Alcanzar Metas .....	48
<b>Gráfico 5.-</b> Trabajo en Equipo .....	49
<b>Gráfico 6.-</b> Capacitaciones adecuadas y a tiempo.....	50
<b>Gráfico 7.-</b> Designación de Actividades.....	52
<b>Gráfico 8.-</b> Toma de decisiones.....	53
<b>Gráfico 9.-</b> Control de funciones .....	54
<b>Gráfico 10.-</b> Número adecuado de personal.....	55
<b>Gráfico 11.-</b> Elementos de la Auditoría Interna.....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.-</b> Estructura Jerárquica .....	23
<b>Figura 2.-</b> Ubicación Geográfica .....	23
<b>Figura 3.-</b> Proceso Administrativo .....	26
<b>Figura 4.-</b> Clasificación de las Organizaciones .....	31
<b>Figura 5.-</b> Tipología de las Organizaciones .....	40
<b>Figura 6.-</b> Impacto de la pandemia COVID -19.....	44
<b>Figura 7.-</b> Diagrama de Causas y Efectos. ....	67
<b>Figura 8.-</b> Cronograma de Actividades.....	72
<b>Figura 9.-</b> Registro de Actividades.....	75
<b>Figura 10.-</b> Implementar un proceso de reclutamiento del personal .....	76
<b>Figura 11.-</b> Cronograma de Capacitaciones.....	77

## **RESUMEN**

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar como la gestión administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 incide en el desarrollo del talento humano de la empresa “MI TIENDA CÍA”, del cantón Ponce Enríquez – Ecuador, para la cual, se utilizó el método hipotético deductivo , a través del enfoque de la investigación descriptiva y de campo, de diseño no experimental, así mismo, se estableció como población de estudio al personal que labora en la empresa, basado en una muestra de 22 personas, en la cual, se pudo extraer información mediante la aplicación de encuesta, los cuales permitieron realizar el respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos, por consiguiente , se realizó en el programa SPSS la comprobación del chi cuadrado, donde el valor de la muestra  $X$  fue de 4,91 el cual fue mayor al valor  $X_2$  3,84, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la alternativa mencionando que la Gestión Administrativa en tiempos de pandemia incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía. del Cantón Ponce Enríquez-Ecuador.

En conclusión, los resultados de la investigación dejan ver que la empresa Mi Tienda Cía., carece de estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativas, desencadenando múltiples problemáticas que afectan al desarrollo del talento humano, ocasionando bajos niveles de productividad y el incumplimiento de las metas organizacionales, por lo tanto, se propone un conjunto de estrategias, donde se especifica las actividades a realizar, los responsables y el tiempo, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y puedan obtener rentabilidad a mediano y largo plazo.

## **PALABRAS CLAVES**

Gestión Administrativa, Talento Humano, COVID 19, Mi Tienda Cía., Estrategias

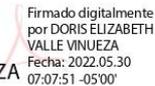
## ABSTRACT

The aim of this research is to determine “**HOW ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF COVID 19 IN PANDEMIC TIMES, AFFECTS THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES AT THE SUPERMARKET "MI TIENDA CÍA"**”, at the Ponce Enriquez canton – Ecuador , for which the hypothetical deductive method was used, through the approach of descriptive and field research, of non-experimental design framework. As well as, the personnel working in the factory was established as a study population, based on a sample of 22 individuals , therefore information could be extracted through a customer-satisfaction survey, it allowed the respective analysis and interpretation of the data obtained, also , it was carried out in the SPSS program the check of the square chip, where the sample value  $X^2$  was 4.91 which was greater than the value  $X^2$  3.84, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative mentioning that Administrative Management in pandemic times how it affects the development of Human Resources of the supermarket “ Mi Tienda Cía.”from the Ponce Enriquez Canton-Ecuador.

In conclusion, the results of this survey shows that at “Mi Tienda Cía” , lack of oriented strategies aimed at the proper functioning of administrative management, triggering multiple issues, that affect the development of human resources, causing low levels of productivity and failure to meet organizational goals, therefore, a set of strategies is proposed, it specifies the activities to be implemented, the actors and working time in order to improve administrative management and it can be obtained profitability in a medium and long term.

**KEYWORDS:** Administrative Management, Human Resources, COVID 19, Mi Tienda Cía., Strategy

DORIS  
ELIZABETH  
VALLE VINUEZA



Firmado digitalmente  
por DORIS ELIZABETH  
VALLE VINUEZA  
Fecha: 2022.05.30  
07:07:51 -05'00'

**Reviewed by:** Mgs. Doris Valle V.

**ENGLISH PROFESSOR**

c.c 0602019697

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad es importante conservar una adecuada gestión administrativa en las empresas, ya que permite el logro de los objetivos, debido que una gestión administrativa es aquel proceso organizado, participativo y coherente que se enfoca en administrar y controlar el cumplimiento de las tareas y los recursos disponibles con la finalidad de obtener mayor productividad y generar bienestar en los trabajadores, sin embargo, cada día el entorno se vuelve más competitivo a causa de los avances tecnológicos, los cambios económicos y las necesidades sociales, por ende es necesario el perfeccionamiento de la gestión administrativa.

El talento humano es un factor estratégico y una ventaja competitiva que cuentan las organizaciones, pues su buen manejo del personal puede llegar a generar mayor satisfacción a su cliente interno y para lograr aquello es indispensable estructurar un plan de gestión administrativa en el talento humano, ya que contribuye a obtener un empleado altamente motivado, en la cual que se verá reflejado en el rendimiento laboral dentro de las organizaciones.

El presente trabajo investigativo está dirigido a Mi Tienda Cía. Empresa Privada del Cantón Camilo Ponce Enríquez, con el objetivo de determinar cómo la gestión administrativa en tiempos de COVID incide en el desarrollo del talento humano, de tal manera el aporte de la presente investigación está relacionado con el proceso administrativo que es planear, organizar, dirigir y controlar, para promover una eficiente gestión administrativa y así minimizar los riesgos del entorno, promover un alto desempeño del talento humano que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

La investigación especifica el método hipotético deductivo, aplicando un estudio descriptivo y de campo, de diseño no experimental, fundamentado en variables, de tal manera, la muestra a investigarse es de 22 trabajadores de la empresa Mi Tienda Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez, además se operacionalizo la variable Independiente y Dependiente, así mismo se recolecto la información a través de la aplicación de encuesta con la finalidad de analizar los resultados.

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa MI TIENDA CÍA., funciona desde el año 1995, inicio sus actividades al identificar una oportunidad de negocio en una zona minera por su gerente propietario Luz Margarita junto a sus cuatro hijos, arranco con un local de productos de primera necesidad en el centro de Camilo Ponce Enríquez bajo el nombre de Comercial El Cisne. (Mi tienda Cía., 2021)

Actualmente la empresa MI TIENDA CÍA. carece de una adecuada gestión administrativa, desencadenando múltiples problemáticas que afectan al rendimiento económico, por tal motivo no se están cumpliendo con los objetivos organizacionales , ya que existe una inadecuada optimización de los recursos económicos, es decir que se está designando de manera incorrecta el presupuesto, además durante la pandemia, tuvieron que duplicar funciones para afrontar la demanda y como consecuencia aumento el estrés laboral y la desmotivación, por otra parte la empresa no presenta planes de capacitaciones para fortalecer los conocimientos de los trabajadores , de tal manera no se está cumpliendo de forma eficiente las tareas designadas, por la ausencia de herramientas laborales, así mismo presenta una ineficiente estructura organizacional debido a la mala comunicación entre jefes departamentales y empleados.

Se ha determinado que la empresa durante y después de la emergencia presenta una ineficiente desarrollo del talento humano, de tal manera no garantiza que los procesos de elección del personal ajustado a un perfil profesional se hayan efectuado que permitan evaluar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, factores necesarios para el buen desempeño laboral, ya que se ha evidenciado el incumplimiento de funciones, es por ello que en los últimos meses ha existido el recorte de personal, de continuar con esta problemática la empresa podrá presentar a mediano o largo plazo ineficiencia del talento humano.

Por tal motivo, se ha considerado la importancia de la realización del presente proyecto de titulación, con el fin de realizar una investigación que recolecte la información necesaria para el análisis de la gestión administrativa y el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA., que servirá como una guía para que la empresa establezca estrategias de mejora continua que le permitan fortalecer la gestión administrativa e incida en el desarrollo talento humano.

### **1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la gestión administrativa en el desarrollo del talento humano en tiempos de pandemia COVID 19 de la empresa MI TIENDA CIA, del cantón Ponce Enríquez - Ecuador?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 GENERAL**

Determinar como la gestión administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 incide en el desarrollo del talento humano de la empresa “MI TIENDA CÍA”, del cantón Ponce Enríquez - Ecuador.

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

1.2.3 Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y del desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA. a través de la evaluación de la matriz DAFO.

1.2.4 Identificar las causas y efectos de la gestión administrativa que inciden en el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA. a través del diagrama Ishikawa.

1.2.5 Diseñar estrategias que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa e incidan en el desarrollo del talento humano en tiempos de pandemia de la empresa MI TIENDA CÍA.

## **1.3 Justificación**

La gestión administrativa aplicada eficientemente, se convierte en un factor clave para una empresa, ya que es una base que permite la ejecución y potencialización de las tareas para el cumplimiento de los objetivos, contribuyendo al desarrollo y crecimiento de la organización. Por esta razón, al momento de aplicar los agentes del proceso administrativo; planear, organizar, controlar y dirigir, conlleva a profundizar los conocimientos de la gestión empresarial, brindando un aporte a la empresa “MI TIENDA CÍA.”, con el fin de obtener una mejor organización en el talento humano en esta era pandémica, debido a los constantes cambios económicos, sociales y políticos que hoy en día presenta el mercado y es importante fortalecer al talento humano para hacer frente a estas barreras. En efecto, el buen funcionamiento de la gestión administrativa garantiza competencias correctas que deben disponer o desarrollar el talento humano, considerando que por medio de este factor se integran, formulan y se aprovecha

los recursos en general, logrando un cambio positivo cuando se emplea de forma correcta la gestión administrativa.

Por ende, esta investigación nos permitirá conocer a cabalidad, el accionar de la empresa “MI TIENDA CÍA.”, en su gestión administrativa en tiempos de pandemia y así aportar mediante este estudio su mejor funcionamiento al talento humano, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados a largo plazo, tomando en consideración la ejecución de los procesos de la gestión administrativa, factores importantes para la mejora continua y herramientas que permiten trabajar en función a sus metas, en consecuencia contribuirá al desarrollo organizacional de la entidad, ya que de la función que desarrolle el talento humano dependerá el éxito o fracaso de la organización en esta era pandémica

## **CAPÍTULO II**

### **2 ESTADO DEL ARTE**

#### **2.1 Antecedentes**

Al momento de realizar esta investigación se tomó en consideración varios repositorios digitales de universidades nacional e internacional, que aportan al desarrollo de la presente investigación y de esta manera sea un guía que permita presentar el proyecto de titulación de forma adecuada, por lo que se recopiló las siguientes tesis;

Para Reyes & Paz, (2018), en su tesis de posgrado titulado “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús–lima, enero 2018”, presentado en la Universidad Norbert Wiener. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018, de tal manera se obtuvo como resultado que la gestión del recurso humano en la actualidad lo direccionan a un enfoque tradicional que, al no tradicional, considerando que esta última, conlleva a una gestión más eficiente y competitiva.

Para Rodríguez (2017), en su tesis titulado “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016” presentado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016, como resultado de la investigación, se llegó a la conclusión de diseñar un plan de mejora direccionado al talento

humano, para lograr una adecuada gestión del talento humano, a través de capacitaciones, evaluación, control, incentivos, reconocimiento, factores que permiten el logro de los objetivos empresariales.

Para Remache (2021), en su tesis titulado “La gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en Industrias Alvarado”, presentado en la Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral del personal en “Industrias Alvarado”, el trabajo de investigación llegó a la conclusión de que la falta de formulación e implementación de estrategias en la gestión administrativa afecta de manera negativa el desempeño laboral, ocasionando el incumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, puesto que una eficiente gestión del talento humano está en función de una buena gestión del proceso administrativo que es la planeación, organización, dirección y control.

Para Gonzales (2021), en su tesis titulado “Sistema de administración de talento humano en la empresa EP-EMAPAR de la ciudad de Riobamba y su impacto en el desempeño laboral, presentado en la Universidad Nacional de Chimborazo”, con el objetivo de determinar el impacto que tiene el sistema de administración de talento humano en el desempeño laboral de la empresa EP-EMAPAR, la investigación llegó a la conclusión que la administración del talento humano de la empresa ante mencionada presenta una limitada existencia de los procesos de evaluación aplicada al desempeño laboral, a causa de la carencia del control y monitoreo de las actividades y funciones distribuidas que afectan considerablemente el logro de los objetivos.

## **2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **Objeto de Estudio. Mi Tienda Cía.**

#### **2.2.1 Creación de la Empresa Mi tienda Cía.**

La empresa de Supermercados Mi Tienda Reyes Pesantez y Compañía, se encuentra ubicada en la Av. Panamericana 0 y 24 de enero, es un supermercado que ofrece a sus clientes una variedad de líneas de productos como es; de consumo masivo, bazar, línea blanca, calzado, artículo para el hogar y electrodomésticos con precios ajustados al mercado, además cuenta con una página web, dando la facilidad al cliente realizar sus compras desde casa. (Mi Tienda Cía., 2021)

En la actualidad los supermercados en el país, han logrado alcanzar una alta participación del

mercado, de tal manera existe una mayor concentración en la ciudad de Quito y Guayaquil, debido al crecimiento poblacional, sin embargo estas empresas han tenido que evolucionar, innovar y ajustarse a las necesidades del consumidor, para seguir laborando, ya que a raíz de la pandemia muchas empresas tuvieron que adaptarse y ser flexibles a los cambios que se presentaron, no obstante varias organizaciones se liquidaron debido al confinamiento y al cierre de actividades.

Es importante señalar, que el entorno económico y social se vuelva cada vez más competitivo, de tal manera es trascendental que las organizaciones puedan gestionar de manera eficiente las diferentes actividades, a través de la implementación de modelos de gestión como herramienta para la ejecución de tareas, sin embargo, las empresas han optado por implementar sistemas de gestión independientes sin normalizaciones.

#### **2.2.1.1 Misión, Visión, Fines y Propósitos**

La empresa Mi tienda Cía. ha establecido la siguiente misión, visión, fines y propósitos;

##### **Misión**

Mantenernos como la cadena de autoservicios líder de la zona, a la vanguardia en tecnología, eficiencia y servicio. Proveer productos de calidad, que satisfacen las necesidades del cliente al por mayor y menor. (Mi Tienda, 2021)

##### **Visión**

Ser la Cadena de Autoservicios Líder en el sector entregando a sus clientes diversas líneas que fomentan el desarrollo social y comercial. (Mi Tienda, 2021)

##### **Fines**

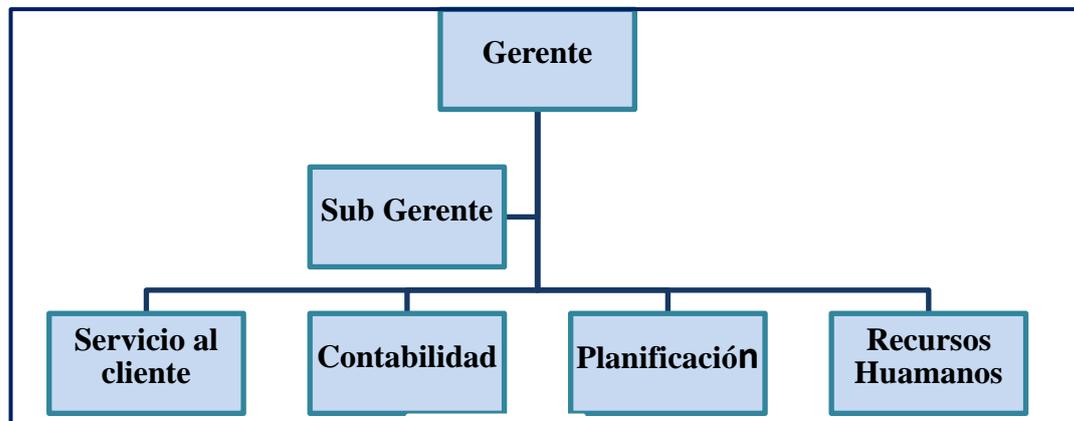
- Mantener el respeto y empatía hacia los clientes.
- Aumentar la confianza de los clientes.
- Ser rentables a mediano y largo plazo.
- Mantener el espíritu de crecimiento e innovador. (Mi Tienda, 2021)

##### **Propósitos**

- Satisfacer las necesidades identificadas en el mercado ponceño.
- Comercializar productos de consumo masivo bajo la modalidad de autoservicio.
- Fomentar el desarrollo social y comercial. (Mi Tienda, 2021)

### 2.2.1.2 Estructura jerárquica de Mi Tienda Cía.

Figura 1.- Estructura Jerárquica



Fuente: Mi Tienda Cía (2021)

Elaborado por: Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### 2.2.1.3 Ubicación Geográfica de Mi Tienda Cía.

Figura 2.- Ubicación Geográfica

Dir.: Via Panamericana y 24 de Enero  
Ponce Enríquez – Azuay – Ecuador



Fuente: Google Maps (2021)

### 2.2.1.4 Situación actual de la empresa Mi Tienda Cía.

Mi tienda Cía. es una empresa familiar con 26 años de trayectoria en el mercado ponceño, se caracteriza por ofrecer productos de calidad con el mejor servicio de atención al cliente, sin embargo, el crecimiento poblacional del cantón Camilo Ponce Enríquez, ha permitido el surgimiento de nuevos competidores, de tal manera la empresa ha tenido que innovar y diseñar estrategias de desarrollo sostenible para minimizar los riesgos del entorno, pero no ha sido suficiente para contrarrestar su bajo nivel de participación del mercado en la actualidad, aunque se encuentra en una excelente zona geográfica, la empresa establece precios elevados en su cartera de productos ocasionando un bajo nivel de ventas.

Se puede señalar que Mi Tienda Cía. frente a la pandemia, respeto todas las regulaciones establecidas por las entidades de control, con el objetivo de mantener segura a la clientela y a sus trabajadores, de tal manera cumplieron con su actividad productiva a través de planes de aforo, planes de reingreso paulatino, protocolos de seguridad y adecuamiento de las instalaciones, siempre manteniendo la calidad y confiabilidad que la organización ha demostrado.

Actualmente Mi Tienda Cía., se encuentra en una etapa de mejora en sus procesos administrativos, ya que está enfocando los recursos necesarios para que este sistema de gestión trabaje bajo un sistema de mejora continua basado en la experiencia que se adquiere diariamente. Sin embargo, mantiene adecuados procedimientos para garantizar que el sistema administrativo funcione.

Sin embargo, la ineficiencia del sistema de gestión ha ocasionado que la empresa no cumpla con los objetivos organizacionales, ya que no planifica, organiza, direcciona y controla las actividades, provocando una desorganización laboral, además la estructura organizacional carece de áreas funcionales, considerando que los departamentos permiten que las empresas alcancen los objetivos planteados, en efecto Mi Tienda Cía., actualmente presenta múltiples dificultades por la inadecuada administración, poniendo en riesgo su permanencia en el mercado, de ahí radica la importancia de la gestión al cambio, que permita salir de la rutina y la zona de confort en que se encuentra la organización.

## **Unidad I Gestión Administrativa**

### **2.2.2 Conceptualizaciones generales de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es un proceso sistemático que orienta las acciones al logro de los objetivos e imparte de manera efectiva el esfuerzo colectivo, en la cual permite tener mejor personal, optimiza los recursos tales como; materiales, dinero y equipo, a través de la ejecución del proceso administrativo, logrando así reducir la incertidumbre y preparar a la organización ante posibles situaciones negativas que puede llegar a presentar el entorno.

**Tabla 1.-** Definiciones sobre la Gestión Administrativa

<b>Autores</b>	<b>Año</b>	<b>Alcance y significado</b>
Chiavenato, Idalberto	2014	Son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.
Bachenheimer	2016	Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.
Koontz, Harold	1994	Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
Ruiz	2000	Es el conjunto de acciones mediante las cuales el o los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Fuente:** Chiavenato. (2014), Bachenheimer. (2016), Koontz. (1994), Ruiz (2000)

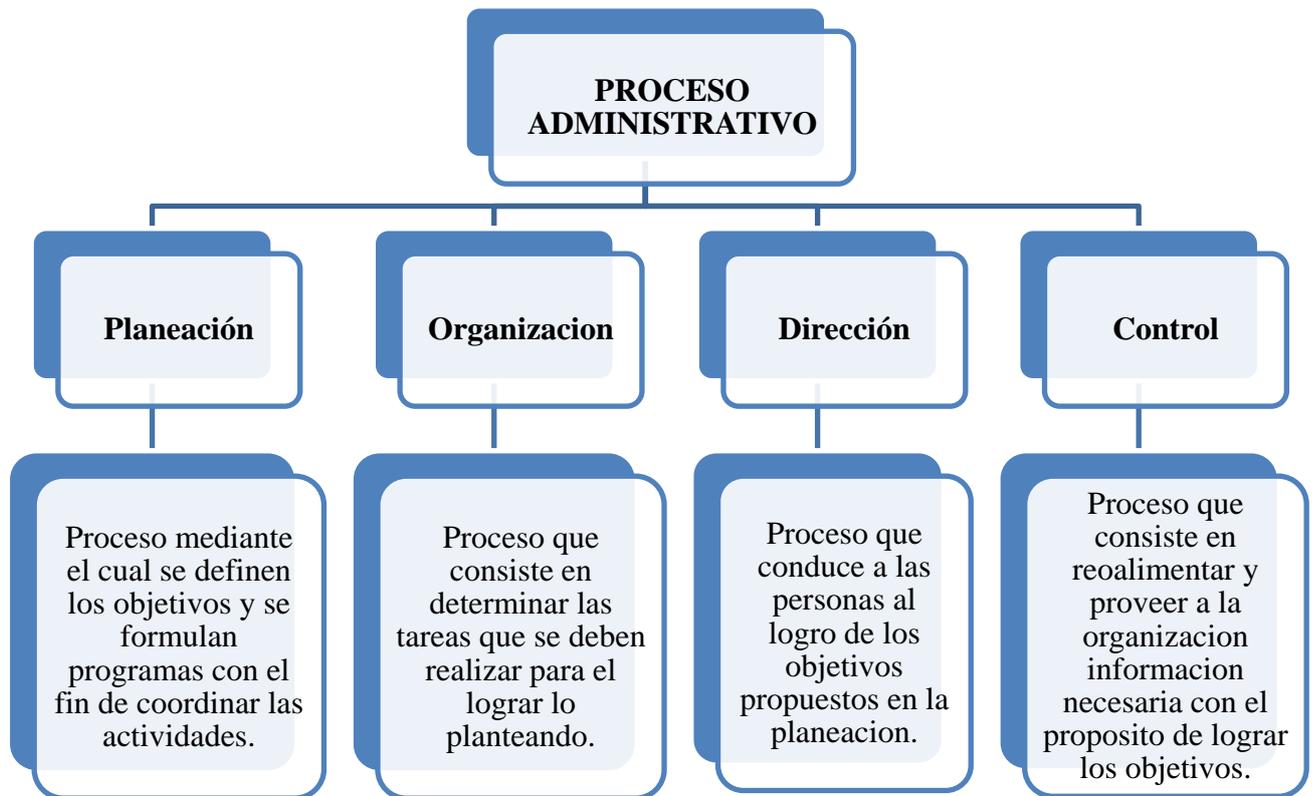
**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

En virtud de lo planteado en la tabla 3, se establece que la gestión administrativa se centra en integrar y fortalecer el esfuerzo colectivo, que permitan llevar a cabo las actividades de una organización de forma eficiente, a través de la ejecución adecuada del proceso administrativo, para así lograr el cumplimiento de los objetivos trazados.

### **2.2.3 Funciones del Proceso Administrativo**

Según Reynoso. (2017), considera que “existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de esa labor empresarial, estos son: planeación, organización, dirección y control.”. Las organizaciones actualmente deben ser más eficientes para hacer frente a un mercado globalizado y competitivo, pues las empresas exitosas emplean el proceso administrativo para manejar sus operaciones y les permita reducir el riesgo de fracasar, pues a través de estas se logran tomar eficientemente las decisiones.

**Figura 3.-** Proceso Administrativo



**Fuente:** Bernal. (2007)

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Una vez planteado los procesos que caracterizan a la gestión administrativa, debe destacarse que la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de una empresa dependerá de una adecuada gestión, en donde se planea, organiza, direcciona y se controla los recursos económicos, humanos y materiales, con el fin de alcanzar mayores resultados y cumplir con los objetivos organizacionales.

#### **2.2.4 Importancia de la Gestión Administrativa**

Según Lino. (2004), manifiesta que la importancia de la gestión administrativa “radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas”, de tal manera la gestión administrativa es un factor indispensable en toda organización, pues permite optimizar de manera correcta los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos en un menor tiempo, así su eficiente aplicación conlleva a una organización más productiva, generando mayor bienestar al cliente interno y externo.( pág. 14)

En la misma línea, se considera imprescindible el adecuado funcionamiento de la gestión administrativa, ya que se obtiene mayor productividad en cualquier empresa, debido a que se establece principios, métodos y procedimientos que orientan al desarrollo eficaz y eficiente de las acciones, encaminadas hacia el logro de los objetivos organizacionales.

### **2.2.5 Principios de la Dirección Administrativa**

La dirección es un elemento importante del proceso administrativo ya que se enfoca en la realización efectiva de lo planeado a través de la autoridad y mando, de tal manera vigila el cumplimiento de las ordenes con el objetivo de tomar decisiones y establecer estrategias favorables para la organización.

Según Munch, G. (2009) establece los siguientes principios de la dirección:

- 1. De la armonía del objetivo o coordinación de intereses:** la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa.
- 2. Impersonalidad de mando:** se refiere a que la autoridad y su ejercicio (el mando), surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados; por esto, tanto los subordinados como los jefes deben estar conscientes de que la autoridad que emana de los dirigentes surge como un requerimiento para lograr los objetivos, y no de su voluntad personal o arbitrio.
- 3. De la supervisión directa:** se refiere al apoyo y comunicación, que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que éstos se realicen con mayor facilidad.
- 4. De la vía jerárquica:** postula la importancia de respetar los canales de comunicación establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondientes, a fin de evitar conflictos, fugas de responsabilidad, debilitamiento de autoridad de los supervisores inmediatos, así como pérdidas de tiempo.
- 5. De la resolución del conflicto:** indica la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa, a partir del momento en que aparezcan; ya que el no tomar una decisión en relación con un conflicto, por insignificante que parezca, puede originar que éste se desarrolle y provoque problemas graves colaterales. La anterior situación puede asemejar a la de una pequeña bola de nieve que surja en la cima de la montaña y que al ir descendiendo puede provocar una avalancha.

- 6. Aprovechamiento del conflicto:** el conflicto es un problema u obstáculo que se antepone al logro de las metas de la organización, pero que, al obligar al administrador a pensar en soluciones para el mismo, ofrece la posibilidad de visualizar nuevas estrategias y emprender diversas alternativas. Este principio aconseja el análisis de los conflictos y su aprovechamiento mediante el establecimiento de opciones distintas a las que aparentemente puedan existir.

Estos principios son de destacada importancia por cuanto están enfocadas a la ejecución de todas aquellas acciones direccionadas al logro eficiente y eficaz de los objetivos propuestos de una organización, de tal manera la dirección efectuada eficientemente logra establecer métodos de mejora continua.

### **2.2.6 Las Organizaciones: Conceptualización**

Según Robbins (2004), considera que una organización “es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico, en una entidad que tiene un propósito distintivo, cuenta con personas y tiene una estructura deliberada de algún tipo”. (pág.34)

Referente a lo mencionado, las organizaciones se constituyen por un grupo de personas que van direccionadas a un objetivo en común bajo una estructura deliberada, es decir flexible y abierta, que permite reducir el apego estricto de las tareas, reglas, normas y funciones establecidas por los jefes, que solo aumentan la presión laboral y la desmotivación del personal, pues el objetivo de una organización es aumentar la eficiencia y eficacia en sus trabajadores y no adoptar estructuras tradicionales.

Desde otra perspectiva, Koontz y Weihrich (1999), define la organización como “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional”, lo cual significa que las organizaciones deben mantener un sistema de delegación de tareas por parte de los jefes departamentales, pues es vital dirigir correctamente, ya que de eso se desprende el cumplimiento eficiente de la acción colectiva.

Ciertamente, cada organización crea una estructura organizacional distinta, de acuerdo a sus

ideales o experiencias, muchos consideraran que mantener una estructura tradicional, conlleva a obtener mayores beneficios en el personal, es decir la importancia de delegar funciones y que estas cumplan con las reglas, normas, políticas bajo un sistema laboral estricto enfocado en alcanzar un objetivo común , aunque algunos consideran que adoptar una estructura deliberada, se logra mayores niveles de cumplimiento de funciones, pues se labora bajo un sistema integral , motivado , con lineamientos claro y preciso de las tareas de cada empleado.

### 2.2.7 Características de la Organizaciones

En el marco de la revisión bibliográfica realizada en este trabajo investigativo, se destaca que la organización se constituye bajo un grupo de personas, con diferentes habilidades, destrezas, capacidades y talentos, en la cual perciben un mismo fin y tiene como objetivo satisfacer las necesidades del mercado (Paolini & Odriozola, 2019).

En este orden de ideas, el especialista mencionado establece como características organizacionales las siguientes;

- **Grupo de personas:** toda organización se conforma por dos o más personas por cuanto se crean por la voluntad conjunta de quienes las integran, o por una ley específica (para el caso de los organismos públicos, por ejemplo).
- **Fines, objetivos, metas:** este grupo de personas trabaja para lograr determinados propósitos (fines, objetivos y metas) organizacionales, grupales e individuales.
- **Orden normativo:** esta característica está vinculada con el ordenamiento interno que requiere el funcionamiento de una organización, las normas y procedimientos que rigen el desarrollo de sus actividades, o sea que es un concepto que también está relacionado con la estructura organizacional.
- **Límites:** las organizaciones tienen límites que las separan del contexto o ambiente en el cual están insertas. Estos límites no siempre están bien definidos y a veces es necesario distinguir con mayor precisión los elementos que pertenecen a la organización de aquellos que se encuentran en el ambiente externo a la misma.
- **Centros de poder:** al afirmar Etzioni la presencia de centros de poder hace referencia a que en las organizaciones no solamente existen relaciones de poder por la autoridad que emana de quienes ocupan puestos a determinados niveles de la estructura, sino también que el poder está presente en aquellos que ejercen influencia por fuera de la estructura, como por ejemplo los delegados gremiales en las empresas o los representantes de las agrupaciones estudiantiles en una universidad.

- **Sustitución de personal:** significa que las personas se retiran voluntariamente, se jubilan o son desplazadas, son reemplazadas por otras, de tal manera que la dotación de personal cambia, pero este hecho, salvo en casos muy especiales, no afecta a la organización en su esencia.
- **Medio, ambiente o contexto:** las organizaciones actúan en un ambiente determinado con factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc., que son diferentes de un entorno a otro.

Por su parte la empresa Mi Tienda Cía., se identifica con algunas características organizacionales, ya que cuenta con un excelente equipo humano, en la cual encaminan todas aquellas acciones al logro de los objetivos empresariales como individuales, así mismo cumplen con las normativas legales pues consideran que seguir el orden normativo es una ventaja que puede llegar a tener la empresa frente a la competencia, además se obtiene más oportunidades en el mercado.

En este sentido se comprende, que las características organizacionales son aspectos que diferencia una organización de otra, es decir que no existe empresas con diseños iguales, de tal manera se puede percibir la diversidad de empresas que se constituyen con diferentes fines, propósitos y metas, pero con la finalidad de alcanzar el bienestar colectivo.

### **2.2.8 Clasificación de las Organizaciones**

En virtud de la existencia de las clasificaciones de la organización, es necesario indicar que diversos especialistas (Robbins, Koontz, Weihrich Paolini & Odriozola,) reconocen que las organizaciones son sistemas administrativos creadas para alcanzar un objetivo, por medio del cumplimiento de políticas, reglas y ordenes que se llevan a cabo por medio de un jefe o líder administrativo, de tal manera las organizaciones se clasifican de acuerdo con el número de propietarios, capital de la empresa, actividad, dimensión, personalidad y naturaleza jurídica, según su capital y ámbito geográfico.

**Figura 4.-** Clasificación de las Organizaciones



**Fuente:** Paolini & Odriozola (2019)

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Según Paolini & Odriozola (2019) establecen la siguiente clasificación de una organización:

- **Empresas:** una empresa está asociada al desarrollo de un proyecto o acción determinados asumiendo un riesgo. Para su conformación entonces, se requiere que una o varias personas que inviertan su capital en una actividad productiva, comercial o de servicios asumiendo un riesgo del mercado.
- **Organismos Públicos:** nacional, provincial y municipal, y que pertenecen a los tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. Su creación está prevista tanto en la Constitución Nacional, como en las Constituciones Provinciales, y en las Leyes Orgánicas de Municipios.
- **Organizaciones de la Sociedad Civil:** se las denomina del Tercer Sector precisamente porque no son empresas, ni forman parte del Estado. Este sector está conformado por una gran diversidad de organizaciones, por lo que resulta dificultoso generalizar sus características diferenciales.
- **Cooperativas:** destacamos como un tipo especial y diferenciado de las tres categorías anteriores a las cooperativas, por cuanto si bien pertenecen al sistema económico como las empresas, ya que producen y venden productos o prestan servicios, poseen

características muy distintas a estas últimas. Esto se denota principalmente en los aspectos referentes a la administración y en el funcionamiento interno.

Mi Tienda Cía. se establece como empresa, ya que está conformado por un grupo de 22 trabajadores que tienen como objetivo satisfacer las necesidades del mercado a través del servicio de supermercado con los mejores precios y la calidad que les caracteriza.

### 2.2.9 Tipología de las Organizaciones

Las organizaciones pueden clasificarse en dos grandes grupos con diferentes enfoques, es decir organizaciones que perciben rentabilidad económica o rentabilidad social, sin embargo, la forma más general de clasificarlas es según el énfasis del beneficio que perciben las organizaciones por lo tanto pueden ser (Bernal, 2007);

- Organizaciones con fines de lucro
- Organizaciones sin fines de lucro

**Figura 5. - Tipología de las organizaciones**



**Fuente:** Bernal. (2007)

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

La empresa Mi Tienda Cía es de tipología lucrativa , ya que a través del servicio de supermercado obtiene beneficios económicos, de tal manera las organizaciones con fines de lucro, tienen como propósito generar beneficios para sus inversionistas, a través de la producción o comercialización de un bien o servicio, que satisfará las necesidades identificadas del mercado, mientras que las organizaciones sin fines de lucro son aquellas que no perciben rentabilidad económica, sino rentabilidad social, a través de la atención o ayuda en asuntos sociales, comunitarios, cultural o del medio ambiente y su principal labor es transformar la vida de muchas personas.

## **Unidad II Desarrollo del Talento Humano**

### **2.2.10 Conceptualización de la Gestión del Talento Humano**

Según Abril (2018), sostiene que la gestión del talento humano “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal”, es decir que la gestión del talento humano es el aquel conjunto de procesos que se encargan de incorporar nuevos integrantes a una organización, así mismo retiene a los mejores trabajadores con el objetivo de alcanzar altos niveles de productividad y tomar estratégicamente las decisiones.

En efecto la gestión del talento humano se refiere a las políticas que están vinculadas con las relaciones humanas de una organización, por su parte según Vallejo (2016), sostiene que:

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. (pág.16)

En definitiva, es importante tener una adecuada gestión del talento humano en las organizaciones, debido a que se encarga de controlar de que se efectúe de manera eficiente las tareas del cliente interno, con la finalidad de alcanzar el éxito de la empresa, a través del buen

desempeño laboral, es decir, mientras más sea capaz el talento humano existe un alto grado de cumplimiento de objetivos.

### **2.2.10.1 Definición del Desarrollo del Talento Humano**

El desarrollo del talento humano consiste en el conjunto inherentes de factores de carácter internos que se alinean al desarrollo de la organización, es decir que hace referencia a la calidad de formación de sus colaboradores, del compromiso y participación activa enfocadas al bienestar de la empresa, por otra parte es importante los factores de carácter externos que son las que pertenece a la organización, es decir la designación adecuada de tareas , actividades o funciones de acuerdo a las habilidades , capacidades y destrezas de sus colaboradores, puesto que este conjunto de componentes se orientan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Según Urdaneta (2000) considera que “el desarrollo del talento humano es aquel proceso que conduce al hombre trabajador mediante el conocimiento de sí mismo, a la plena actualización y optimización de sus posibilidades latentes.” De modo que, es importante señalar que el talento humano es un factor estratégico y una ventaja competitivo que cuentan las organizaciones, pues su buen manejo del personal puede llegar a generar mayor satisfacción a su cliente interno y para lograr aquello es indispensable estructurar un plan de gestión administrativa en el talento humano, que contribuirá a obtener un empleado altamente motivado, en la cual que se verá reflejado en su rendimiento dentro de las organizaciones.

### **2.2.10.2 Factores que determinan el desarrollo del talento humano en las organizaciones – Motivación, Liderazgo, Dirección, Comunicación y Toma de decisiones.**

El desarrollo del talento humano es el conjunto de factores claves orientadas al crecimiento organizacional, con la intención de promover las capacidades del profesional, además esta estrategia tiene como objetivo preparar y capacitar a los empleados para delegar nuevas funciones y de esa forma aumentar la productividad de la empresa.

- **Motivación:** consiste en los valores corporativos que están orientadas a alcanzar un alto desempeño, por ejemplo, un trabajador se siente motivado cuando se le designa funciones de acuerdo con sus habilidades, es decir que se sentirá cómodo y a gusto con la función que desempeña, cuando existe compensación monetaria, admiración, todos estos factores permiten alcanzar mayor productividad.

- **Liderazgo:** proceso mediante el cual se optimizan los resultados alcanzados de forma grupal, es decir analizar el desempeño de cada uno de los integrantes con el fin de establecer acciones para lograr niveles óptimos de productividad, ya que el líder es el encargado de controlar y orientar al equipo de trabajo a que se ejecute de forma eficiente todas aquellas actividades relacionadas al cumplimiento de objetivos.
- **Dirección:** consiste en encaminar todas aquellas funciones, acciones y actividades empresarial, como también gestionar todos aquellos recursos para el logro de un objetivo.
- **Comunicación:** la comunicación permite cultivar buenas relaciones del empleado, generar un clima de confianza y mantener relaciones positivas entre el empleado y los altos mando de una organización, a través de la motivación, el aumento de sus competencias y el desarrollo de nuevos compromisos.
- **Toma de decisiones:** la toma de decisiones es el proceso de elección de la alternativa, estrategia y acción más viable para alcanzar un determinado objetivo, así mismo permite a las empresas construir una cultura de compromiso que se orienta a obtener un crecimiento económico, social y empresarial.

### 2.2.10.3 Características y funciones del Talento Humano

El proceso del desarrollo del talento humano requiere de la predisposición y compromiso de los trabajadores y directivos de la empresa, sin embargo, es necesario entregar herramientas idóneas orientadas a mejorar u obtener niveles de desempeño eficiente para el logro paulatino de los objetivos organizacionales.

Según Alles (2005) señala las funciones que deben llevarse a cabo desde el área de recursos humanos con referencia al desarrollo del talento humano en la organización:

- Administrar las descripciones de puestos y supervisar su vigencia.
- Definir los planes de carrera de la organización, mapas, o familias de puestos.
- Coordinar las evaluaciones de desempeño e implementar las herramientas a utilizar, actualizarlas, o modificarlas.
- Administrar los sistemas de planes de sucesión.

- En ocasiones la función de desarrollo de talento humano incluye, o supervisa, la capacitación y el entrenamiento del personal.

Cabe considerar que, las funciones descritas son de gran importancia, puesto que son el conjunto de acciones que se deben desarrollar en el talento humano de una organización, con el fin de obtener resultados positivos en esta área, ya que el éxito o fracaso de una empresa depende del desempeño del cliente interno.

#### **2.2.10.4 Proceso de Evaluación**

La evaluación del talento humano es aquel proceso orientado analizar y comunicar el desempeño de los colaboradores y así poder diseñar planes o estrategias de mejora continua, ya que esta operación consiste en monitorear la fuerza laboral, supervisar y controlar si los objetivos e intereses organizaciones se están cumplimiento, de tal manera es importante señalar aspectos relevantes del proceso de evaluación, según Jicius. (2004), considera los siguientes;

- Análisis de puestos (determinar la naturaleza del trabajo de cada colaborador).
- Planeación de las necesidades de mano de obra y el reclutamiento de los candidatos de los puestos.
- Inducción y capacitación a los nuevos colaboradores.
- Administración de sueldos y salarios (la forma de compensar a los colaboradores).
- Ofrecimiento de incentivos y beneficios.
- Evaluación del desempeño.
- Comunicación interpersonal (entrevistas, asesoría, disciplinar).

En este sentido se comprende que el proceso de evaluación está orientado en conocer el valor del trabajador y comprobar el cumplimiento de los objetivos organizaciones e individuales, es decir analizar el rendimiento de los trabajadores y así poder dar soluciones o establecer estrategias a problemas identificados que estén afectando el rendimiento laboral, con el fin de alcanzar altos niveles de productividad.

En efecto Mi tienda Cía., carece del proceso de evaluación a los trabajadores y como resultado muchas actividades no son realizadas eficientemente, retrasando el cumplimiento de objetivos y esto se debe a la mala planificación por parte de la alta gerencia, pues no cuenta con indicadores o un plan de reclutamiento que permita seleccionar personal idóneo, ya que lo efectúan de acuerdo con vínculos familiares o de amistad, ocasionando que la empresa tenga

perdida en su productividad.

### **2.2.11 La flexibilidad del trabajo y el desarrollo de Competencias**

El desarrollo de competencias son aquellas habilidades, destrezas, conocimientos y capacidades que posee el cliente interno para cumplir eficientemente sus funciones, de tal manera es importante señalar que el trabajador no solo debe poseer aptitudes teóricas, sino valores, principios, criterio propio, carácter, es decir capaz de resolver de manera adecuada situaciones problemáticas.

Según Castilla y Caucahy (citado en Pereda y Berrocal, 1999) señalan los siguientes aspectos del desarrollo de competencias:

- **Saber:** Hechos, informaciones, conocimientos, conceptos, nociones, saberes.
- **Saber hacer:** Habilidades y destrezas, relacionadas con que sabe hacer la persona, con el cómo aplica sus conocimientos en la solución de problemas.
- **Saber estar:** Actitudes e intereses, ajustar los comportamientos a propios con los requerimientos de la organización.
- **Querer hacer:** Aspectos motivacionales, la persona debe tener ganas de desarrollar nuevas habilidades.
- **Poder hacer:** Hace referencia a los recursos de la organización, que la persona tenga el potencial para poder desarrollar la competencia.

En definitiva, el desarrollo de competencias es primordial para el éxito en las organizaciones, ya que contar con un personal altamente motivado, cualificado y competitivo constituye una ventaja organizacional, obteniendo altos niveles de alcance o logros de los objetivos planteados por la empresa.

## **Unidad III Pandemia COVID 19**

### **2.2.12 Inicio de una Era de Transición en el Mundo.**

El mundo se vio consternado ante la llegada del COVID - 19 y en los últimos meses el número de contagios había superado los 2,8 millones de casos con 195.000 víctimas mortales en alrededor de 210 países, ante esta situación mundial se establecieron medidas de prevención para mitigar o retener la expansión del virus, hasta la espera de la vacuna y así proteger a la

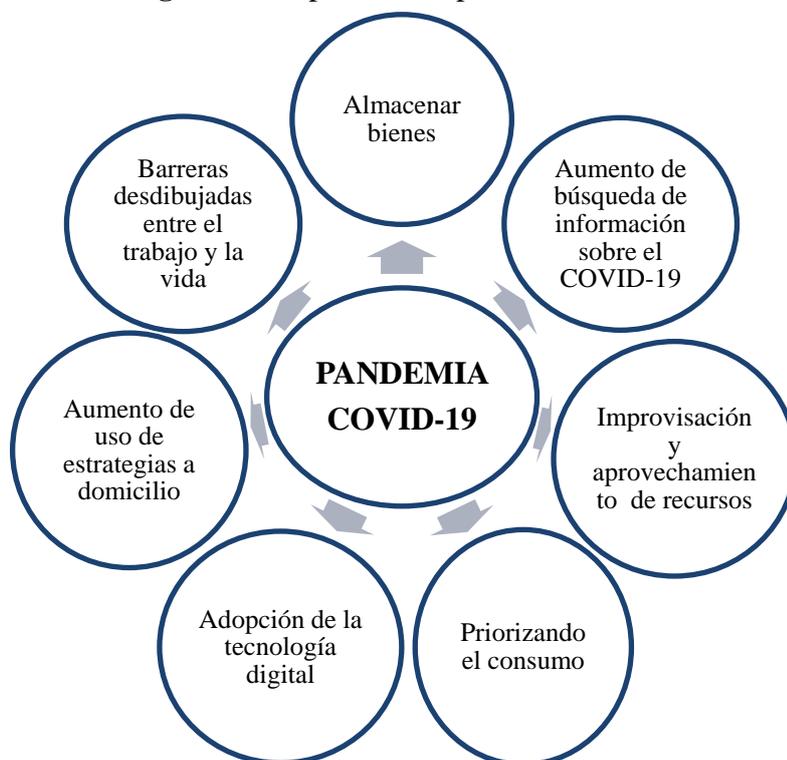
población más vulnerable. (OIT, 2020)

Al mismo tiempo, la pandemia provocó que la población mundial entrara en un estado de confinamiento por temor al contagio, además las empresas con actividades no productivas se vieron en la obligación de suspender su labores, desencadenando un alto índice de desempleo, pobreza e inestabilidad económica, por otra parte las empresas de supermercados tuvieron que diseñar un plan de contingencia, ya que se vieron en la obligación de continuar operando para abastecer a la demanda, de tal manera es necesario resaltar, que la formulación de un plan ante la crisis permite estar preparado y tomar estratégicamente decisiones y para ello es prescindible contar con el equipo adecuado para liderar dichas acciones, de eso se desprende la importancia de una buena gestión administrativa ante posibles acontecimientos.

### 2.2.12.1 Características de la COVID 19 y su incidencia en las organizaciones.

Actualmente el mundo vive una situación de emergencia sanitaria, humana y económica sin precedente, debido a que la pandemia COVID 19, paralizó al mundo entero por su alto índice de mortalidad, afectando la economía de los países por causa de la interrupción de la producción, baja demanda de bienes y servicios, obligando a las empresas reducir sus operaciones y establecer cambios en sus funciones.

**Figura 6.-** Impacto de la pandemia COVID -19



**Fuente:** Casco (2020)

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Evidentemente la situación pandémica, trajo como consecuencia pérdida económica y de eso se desprende, los cambios acelerados y la flexibilidad que tuvieron que adoptar las empresas de supermercados para enfrentar la contingencia, en tal sentido tuvieron que duplicar fuerzas para afrontar sostenidamente la demanda, no obstante los consumidores mantuvieron un comportamiento desconcertado frente a la pandemia, causando el consumo masivo de los productos de primera necesidad por temor a la escasez, en consecuencia se establecieron límites sobre la cantidad que una persona podía comprar, como solución para abastecer en su totalidad a la demanda.

### **2.2.12.2 Afectación del Mercado Laboral de la COVID 19**

La pandemia COVID 19, provocó una amplia repercusión en el mercado laboral, ya que varias empresas, organizaciones de bienes y servicios, tuvieron que suspender sus actividades de forma temporal y de manera permanente por la baja demanda, causando desempleo y subempleo a escala mundial por consecuencia del brote del virus.

Según OIT (2020), señala “un aumento del desempleo mundial que oscila entre 5,3 millones (caso "más favorable") y 24,7 millones de personas (caso “más desfavorable”), con respecto a un valor de referencia de 188 millones de desempleados en 2019.”, en efecto estas estimaciones tienen un alto grado de incertidumbre, ya que es evidente y notable la crisis económica y financiera que existe a nivel mundial, de tal manera es probable que se ajuste el incentivo salarial y la carga horaria de los trabajadores, como medidas para afrontar los efectos de la pandemia.

### **2.2.12.3 Confianza y engagement de los empleados en tiempos de pandemia**

El capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, ya que el éxito o fracaso depende de su compromiso frente a las acciones que están orientadas al cumplimiento de los objetivos, de tal manera es importante fortalecer el vínculo con los trabajadores, ser empáticos, honestos con sus necesidades, generando un excelente clima organizacional, ya que permite obtener un eficiente desempeño laboral que aporta al crecimiento productivo de la empresa.

De tal manera, las acciones de la empresa Mi Tienda Cía. frente a la pandemia no fueron la más correcta, ya que los trabajadores debían duplicar funciones por el mismo salario, las horas extras

no eran remuneradas y no se otorgó el equipo de seguridad durante toda la situación pandémica, de tal manera aquellos materiales de bioseguridad fueron costeados por los empleados, además el estrés y la incertidumbre generó un clima organizacional desfavorable, sin embargo es una situación que afectó a todas las empresas, pero la gestión de cambio que adoptaron las organizaciones les ha permitido seguir en el mercado, pero con mayor innovación, firmeza y estrategia.

#### **2.2.12.4 COVID 19 como acelerador de los Supermercados.**

El confinamiento consolidó la digitalización del comercio y actualmente se acelera enormemente, ya que a inicios de la pandemia se establecieron medidas de seguridad con el propósito de retener la propagación del COVID-19 y una de las medidas fue el confinamiento temporal de las personas, pues se establecieron fecha de salida para abastecerse de alimentos, sin embargo, la aglomeración provocó que las empresas de supermercado establecieran sus propias restricciones, como el límite de tiempo, horario y la cantidad que podía comprar una persona, pero esta situación ocasionó que no se lograra abastecer a la demanda en su totalidad, de tal manera a raíz de lo sucedido las empresas tuvieron que buscar otros medios para llegar al consumidor, es decir fueron flexibles a los cambios y utilizaron canales digitales para las ventas.

En efecto Mi tienda Cía, se vio en la obligación de establecer estrategias para sostener a la demanda, en tal sentido invirtieron en una plataforma digital con el fin de dar la facilidad al cliente de realizar compras en línea sin necesidad de salir de casa, además los pedidos eran entregados por los trabajadores o medios externos con la seguridad que le caracteriza a la empresa, esta situación tuvo mayor fuerza los primeros meses del año 2020 y actualmente la empresa Mi Tienda Cía. ha fortalecido las redes sociales, ya que considera que estos medios permiten captar más clientes de forma rápida.

### **CAPITULO III**

#### **3 Metodología**

##### **3.1 Método**

Para la realización del presente proyecto de investigación se empleó el método hipotético - deductivo, ya que se determinó la incidencia de la gestión administrativa en tiempos de pandemia en el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA, lo cual permite comprender la problemática desde lo general a lo particular, con el fin de explicar las causas

que lo generan, en la cual inicia desde la observación del fenómeno a estudiar, la creación de hipótesis, deducción de consecuencias o posiciones y verificación,

De tal manera se llevó a cabo los siguientes pasos del método Hipotético – Deductivo:

- **Observación del fenómeno a estudiar:** La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 y el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CIA, del cantón camilo Ponce Enríquez- Ecuador, se aplicó a través de la formulación del planteamiento del problema y objetivos.
- **Identificación del problema:** Se realizó mediante la recopilación de información de carácter administrativo de la empresa MI TIENDA CÍA.
- **Formulación de la hipótesis:** Se desarrolló de acuerdo con el tema planteado y a través de la observación de la variable dependiente e independiente.
- **Deducción de consecuencias o posiciones:** Esto se desarrollará por medio de la comprobación de veracidad de los deductivos planteados y comparándolos con la experiencia.

### 3.2 Tipo de investigación

Se utilizó dos tipos de investigación:

#### 3.2.1 Investigación Descriptiva

Según Ramírez (2010) señala que la investigación descriptiva “permite la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos”, por tal razón la presente investigación es de tipo descriptiva, ya que permite observar el comportamiento o estado de cada una de las variables a estudiar, con el fin de conocer la realidad del problema. (p.33)

#### 3.2.2 Investigación de Campo

La investigación de campo se basa en métodos que permiten recoger los datos de manera directa sobre la realidad donde se presentan, estos datos son llamados primarios o de primera mano,

por tal motivo, la investigación se realizó directamente en la dirección de la empresa MI TIENDA CÍA., con el fin de recabar información veraz y pertinente por parte del director Administrativo y del Talento Humano de MI TIENDA CÍA, (Cejas, 2017)

### **3.3 Diseño**

#### **3.3.1 Investigación no experimental**

Según Paz (2017), manifiesta que “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador”. (pag.18)

En el caso de esta investigación referida a la Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del Talento Humano de la empresa MI TIENDA CÍA. del cantón Camilo Ponce Enríquez- Ecuador, el investigador no manipulará las variables en el contexto del supermercado MI TIENDA CÍA.

#### **3.3.2 Hipótesis**

Las hipótesis son herramientas poderosas que permiten lograr conocimientos en los que confiar, de tal manera las afirmaciones pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación.(Bautista, 2009)

**Hi.** - La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía., del Cantón Ponce Enríquez- Ecuador.

**Ho.** - La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia no incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía., del Cantón Ponce Enríquez- Ecuador.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Cejas (2017), señala que “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación”. (pg. 114).

De tal manera, la población implicada está constituida de la siguiente forma;

**Tabla 2.-** Tamaño poblacional del área de Talento Humano

<b>Personal</b>	<b>Unidad de Observación</b>	<b>N.-</b>
Interno	Personal que labora en la empresa Mi Tienda Cía.	22

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **3.4.2 Muestra**

Según Bernal. (2006), la muestra “es la fuente que se pudo extraer en su totalidad las unidades que se analizaran de la población, y se identificara el objeto de estudio”. La presente investigación no aplica ningún tipo de muestreo, debido que es un estudio censal por criterio del investigador, ya que la muestra es igual a la población, de tal manera no se desarrolló el cálculo del tamaño de la muestra ya que se trabajará con el universo. (pág. 53)

## **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.5.1 Técnicas**

Según Anguita (2003), considera que “la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, se utilizará distintas técnicas que determinen el objetivo de estudio;

- **Encuesta:** Se aplicará la encuesta con el objetivo de obtener información clara, certera y válida de los trabajadores del área administrativo y del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA.

### **3.5.2 Instrumentos**

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. (Ureta, 2017)

Los instrumentos que se empleará en la presenta investigación será;

- **Cuestionario de encuesta:** Estará diseñada bajo un conteo de 10 preguntas, que permitirá realizar los análisis correspondientes de los resultados.

### 3.6 Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de datos y el análisis cuantitativo se utilizará cuadros y gráficos estadístico, a través de la implementación de la herramienta Software Microsoft Excel y para la comprobación de hipótesis se empleará la herramienta SPSS.

### 3.7 Análisis y discusión de resultados

Se procederá a realizar el análisis y la discusión de los resultados a través de la comprensión de la información procesada y compilado, alcanzando a establecer comparaciones e interpretaciones que expliquen el objeto de investigación.

## 4 Análisis y Resultados

### 4.1 Encuesta realizada a los trabajadores de Mi Tienda Cía.

1.- ¿Cómo considera actualmente la gestión administrativa de la empresa Mi Tienda Cía.

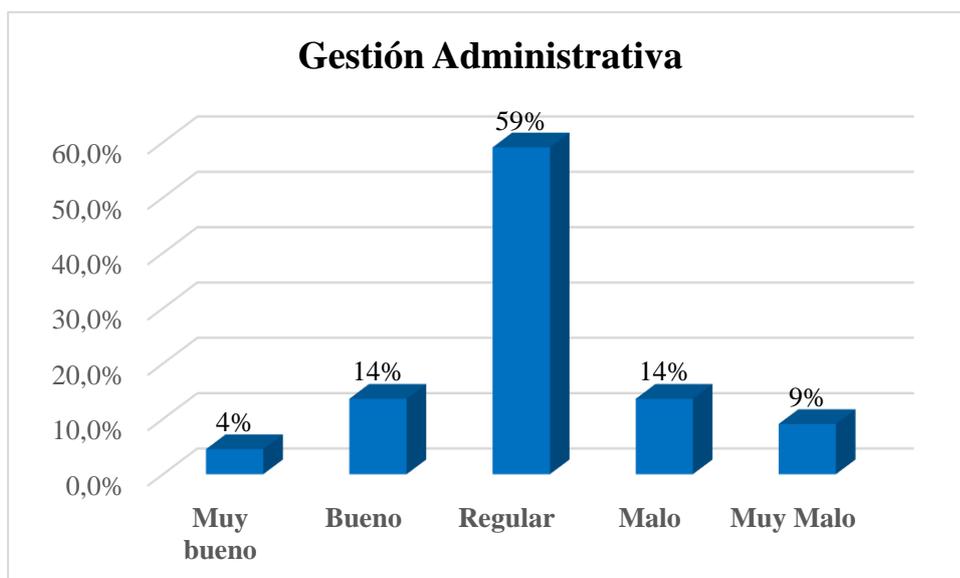
**Tabla 3.-** Gestión Administrativa

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy bueno</b>	1	4%
<b>Bueno</b>	3	14%
<b>Regular</b>	13	59%
<b>Malo</b>	3	14%
<b>Muy Malo</b>	2	9%
<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 1.- Gestión Administrativa**



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 13 que corresponde al 59% consideran la gestión administrativa regular, por consiguiente, 3 que corresponde al 14% consideran que bueno, 3 que corresponde al 14% consideran que malo, mientras que, 2 que corresponde al 9% menciona que muy malo y 1 que corresponde al 4% menciona que muy bueno.

### **Interpretación**

Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores consideran que la gestión administrativa de la empresa Mi Tienda Cía es regular, debido a la carencia de procesos bien definidos y establecidos, además la falta de direccionamiento por parte del gerente ha ocasionado que los objetivos organizacionales no se hayan alcanzado en el tiempo establecido.

**2.- ¿Considera usted que la empresa Mi Tienda Cía durante y después del confinamiento por la COVID- 19, aplicó el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) para sostener eficientemente la demanda?**

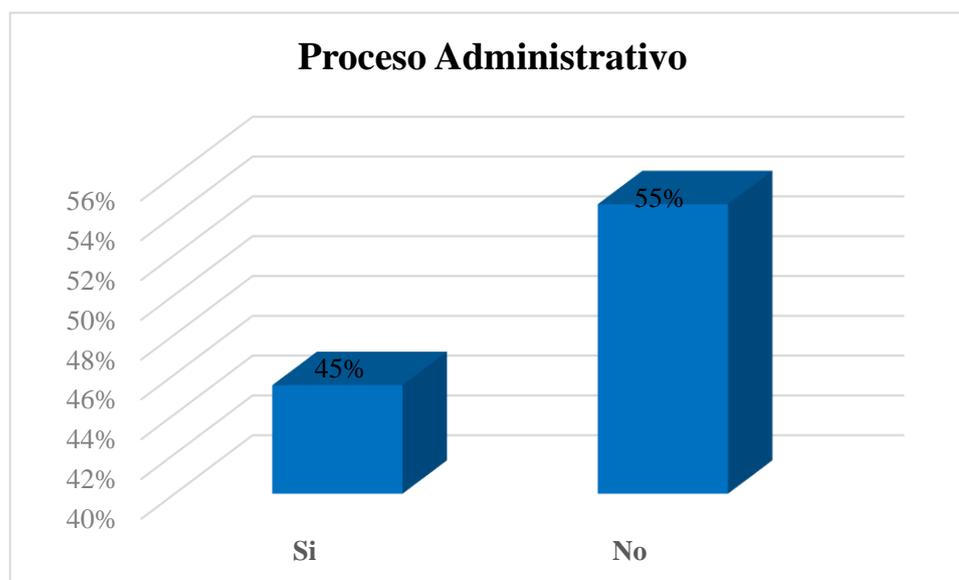
**Tabla 4.-** Proceso Administrativo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	45%
No	12	55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Berea

**Gráfico 2.-** Proceso Administrativo



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 12 que corresponde al 55% consideran que la empresa durante y después del confinamiento por la COVID-19 no aplicó el proceso administrativo y 10 que corresponde al 45% menciona que sí.

### **Interpretación**

Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no aplicó el proceso administrativo para sostener a la demanda durante la crisis sanitaria, en la cual desencadenó múltiples problemáticas que afectan directamente al desempeño laboral, puesto que los trabajadores tuvieron que duplicar funciones por el mismo salario, además la empresa no brindó los elementos de bioseguridad para el cumplimiento de las funciones, es por ello que, el proceso administrativo es el que influye directamente en el bienestar de los empleados y si este sistema no es el adecuado afectaría directamente al desarrollo del talento humano.

### 3.- ¿Considera usted que la empresa actualiza continuamente su estructura organizacional?

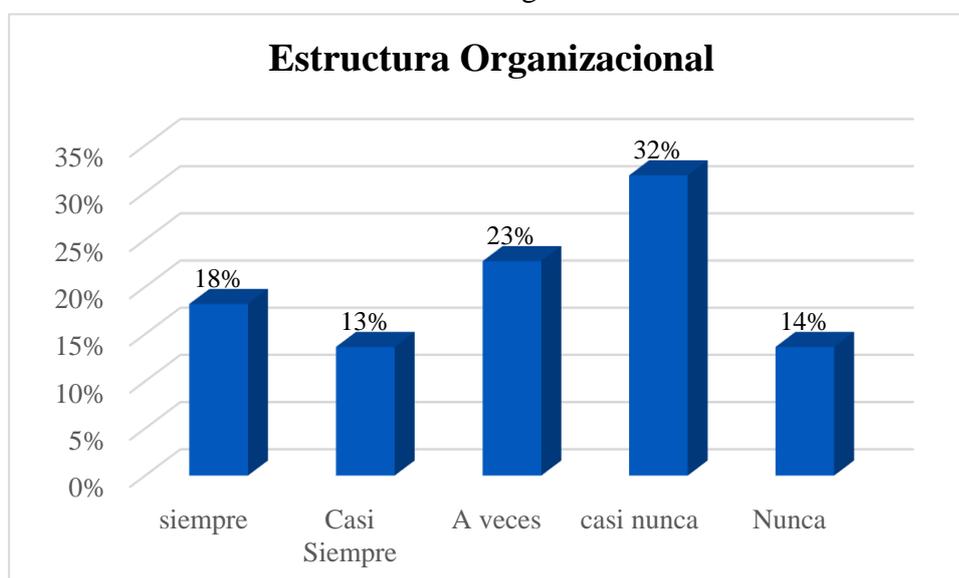
**Tabla 5.-** Estructura Organizacional

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	18%
Casi Siempre	3	13%
A veces	5	23%
Casi Nunca	7	32%
Nunca	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 3.-** Estructura Organizacional



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

#### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 7 que corresponde al 32 % consideran que la empresa casi nunca actualiza la estructura organizacional, seguido de, 5 que corresponde al 23% consideran que a veces, mientras que, 4 que corresponde al 18% consideran que siempre, por consiguiente, 3 que corresponde al 14% consideran que nunca y 3 que corresponde al 13% consideran que casi siempre.

#### **Interpretación**

Se ha podido identificar que la mayoría de encuestados consideran que la empresa casi nunca actualiza la estructura organizacional, puesto que, al ser una empresa familiar realizan las

actividades bajo la experticia de los propietarios y esto ha ocasionado que Mi Tienda no cuente con los departamentos de suma importancia que permita aumentar la eficiencia de la organización.

**4.- ¿Considera usted que la empresa planifica las actividades para alcanzar metas?**

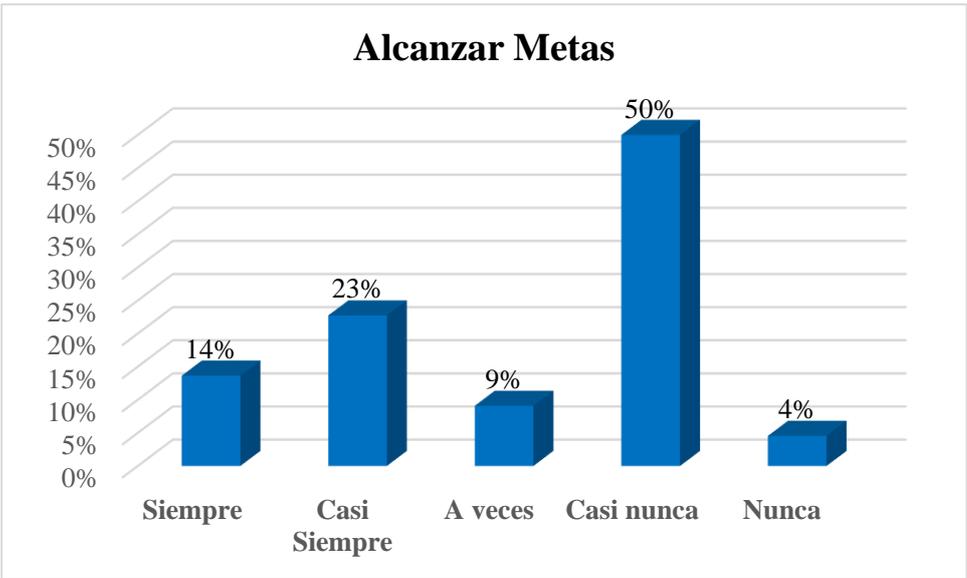
**Tabla 6.- Alcanzar Metas**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	14%
Casi Siempre	5	23%
A veces	2	9%
Casi Nunca	11	50%
Nunca	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Mi Tienda Cía.

Elaborado por: Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 4.- Alcanzar Metas**



Fuente: Mi Tienda Cía.

Elaborado por: Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 11 que corresponde al 50% consideran que la empresa casi nunca planifica las actividades para alcanzar las metas, seguido de, 5 que corresponde al 23% consideran que casi siempre, mientras que, 3 que corresponde al 14% consideran que siempre, por consiguiente 2 que corresponde al 9% consideran que a veces y 1 que corresponde al 4% considera que nunca.

## Interpretación

Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no planifica las actividades para alcanzar las metas, ya que, actualmente Mi tienda ha presentado desorganización en las áreas y recursos, puesto que, no coordina las actividades que deben desarrollarse, obteniendo como resultado un bajo nivel de productividad.

## 5.- ¿Considera usted que los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?

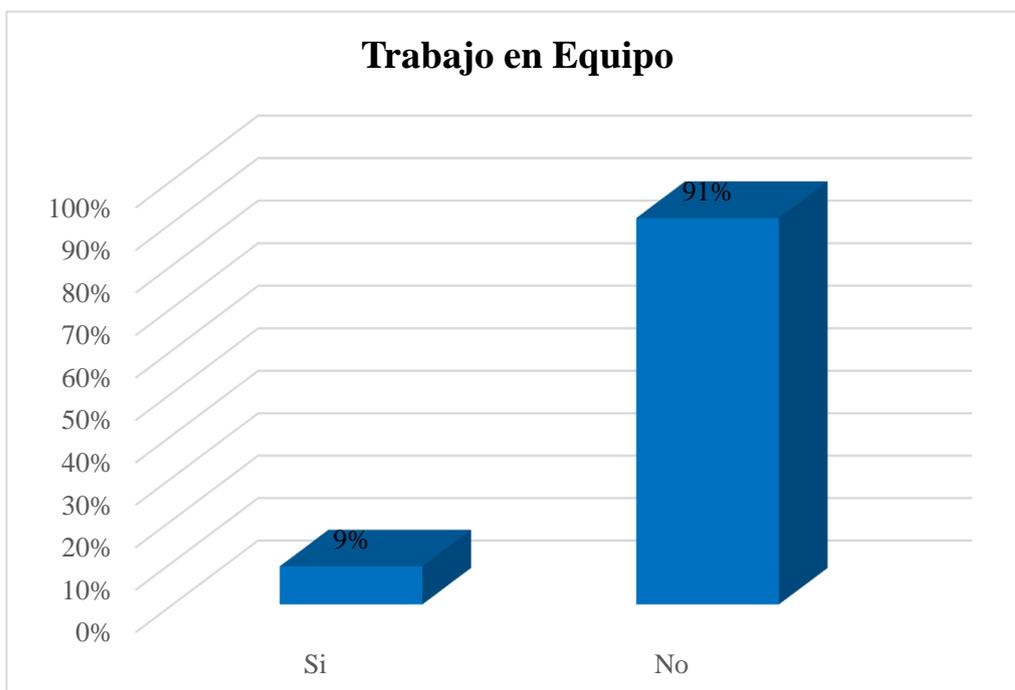
**Tabla 7.-** Trabajo en Equipo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	9%
No	20	91%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 5.-** Trabajo en Equipo



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

## Análisis

Del total de 22 trabajadores encuestados, 10 que corresponde al 91% consideran que los directivos no promueven el trabajo en equipo y 2 que corresponde al 9% consideran que sí.

## Interpretación

Se ha podido identificar que la mayoría de los encuestados consideran que los directivos no promueven el trabajo en equipo, ya que consideran que cada trabajador debe cumplir sus funciones de forma individual, sin embargo, esto ha generado un clima organizacional más tenso, sin interacción entre los empleados, de tal manera, esta situación puede generar conflictos o un bajo desempeño laboral, afectando de forma directa a la productividad de la empresa.

## 6.- ¿Cree usted que recibe capacitaciones adecuadas y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas del trabajo?

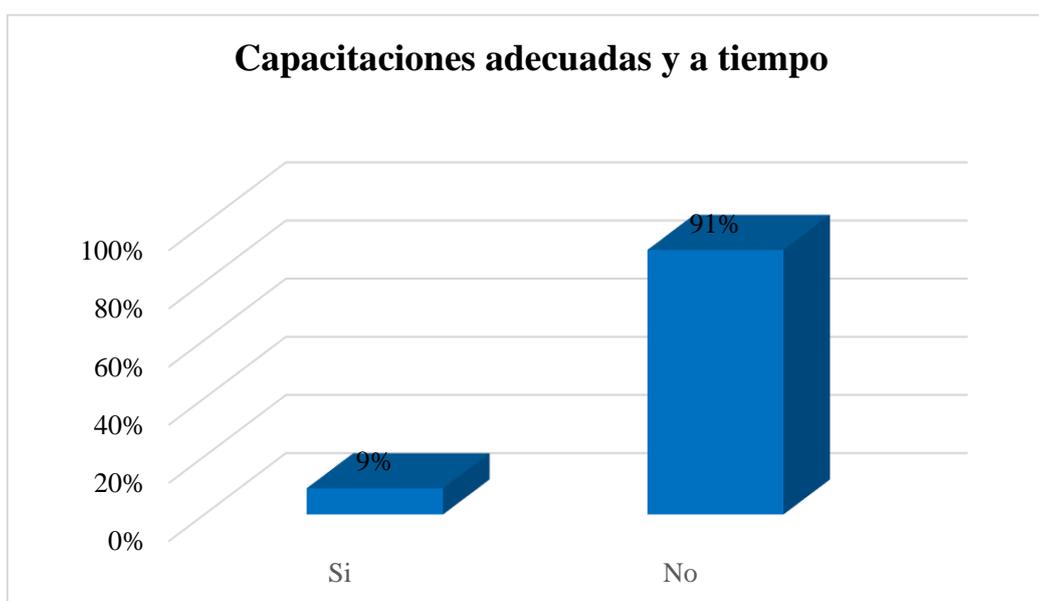
**Tabla 8.-** Capacitaciones adecuadas y a tiempo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	9%
No	20	91%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 6.-** Capacitaciones adecuadas y a tiempo



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

## **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 13 que corresponde al 59% mencionan que están en desacuerdo con respecto a las capacitaciones que debe realizar la empresa, mientras que 4 que corresponde al 17% mencionan que están de acuerdo, seguido de, 3 que corresponde al 14% mencionan que están totalmente de acuerdo, 1 que corresponde al 5% mencionan que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y 1 que corresponde al 5% consideran que están totalmente en desacuerdo.

## **Interpretación**

Se ha podido identificar que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no realiza capacitaciones adecuadas ni a tiempo que permitan fortalecer sus habilidades, de tal manera, esta situación incide en el desempeño laboral, ya que, los trabajadores no tendrán las herramientas suficientes para cumplir las tareas y actividades eficientemente.

**7.- Considera usted que se designa las actividades y/o funciones de acuerdo con las habilidades, destrezas y conocimiento del empleado?**

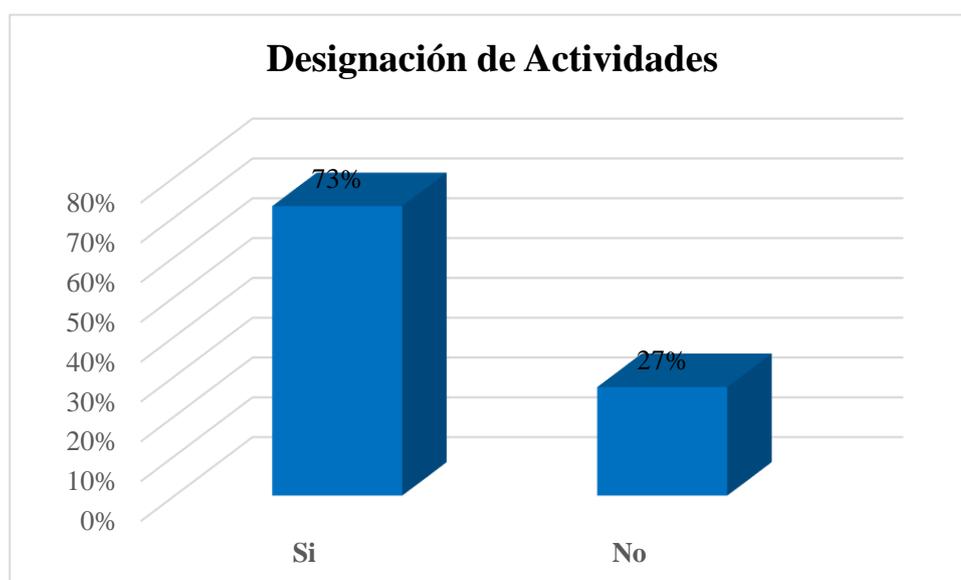
**Tabla 9.-** Designación de Actividades

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	16	73%
No	6	27%
<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 7.-** Designación de Actividades



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 16 que corresponde al 73% mencionan que la empresa si designa las actividades de acuerdo con las habilidades, destrezas y conocimiento del empleado, mientras que, 6 que corresponde al 27% mencionan que no.

### **Interpretación**

Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa si designa las funciones de acuerdo con las habilidades, destrezas y conocimiento del empleado, de tal manera, esto permite que los trabajadores contribuyan al crecimiento productivo de la empresa

### **8.- ¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión en decisiones importantes?**

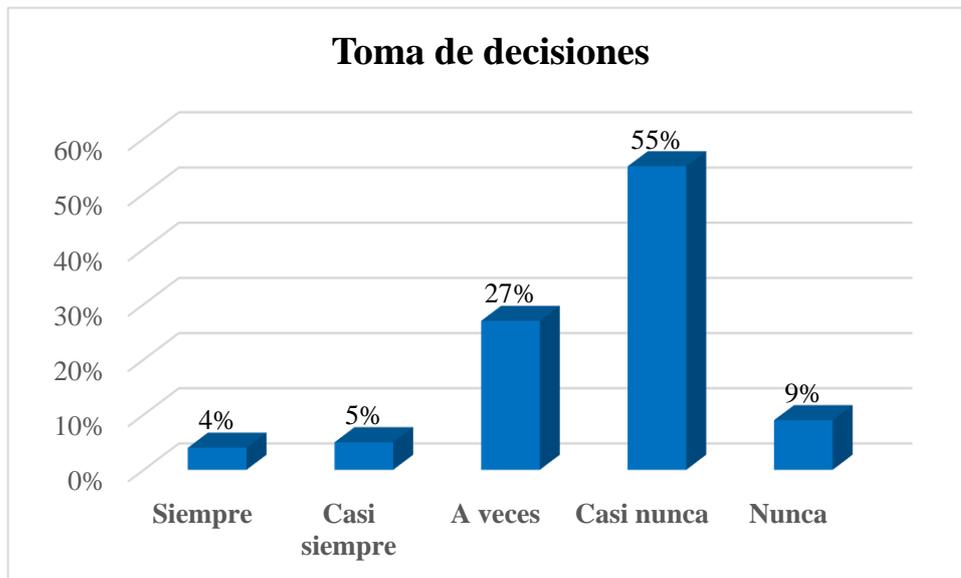
**Tabla 10.-** Toma de decisiones

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	4%
Casi siempre	1	5%
A veces	6	27%
Casi nunca	12	55%
Nunca	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 8.- Toma de decisiones**



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 12 que corresponde al 55% mencionan que casi nunca toman en consideración la opinión de los trabajadores en decisiones importantes, mientras que, 6 que corresponde al 27% consideran que a veces, seguido de, 2 que corresponde al 9% mencionan que nunca, 1 que corresponde al 5% consideran que casi siempre y 1 que corresponde al 4% mencionan que siempre.

### **Interpretación**

Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores mencionan que casi nunca la empresa considera su opinión en decisiones importantes, es decir que no están integrados en su totalidad con la empresa, de tal manera esta situación puede llegar a generar desmotivación, puesto que el trabajador es el eje principal de una organización y el éxito o fracaso depende de su desempeño laboral.

**9.- ¿La empresa realiza controles que aseguren que las acciones de la organización se hayan efectuado correctamente?**

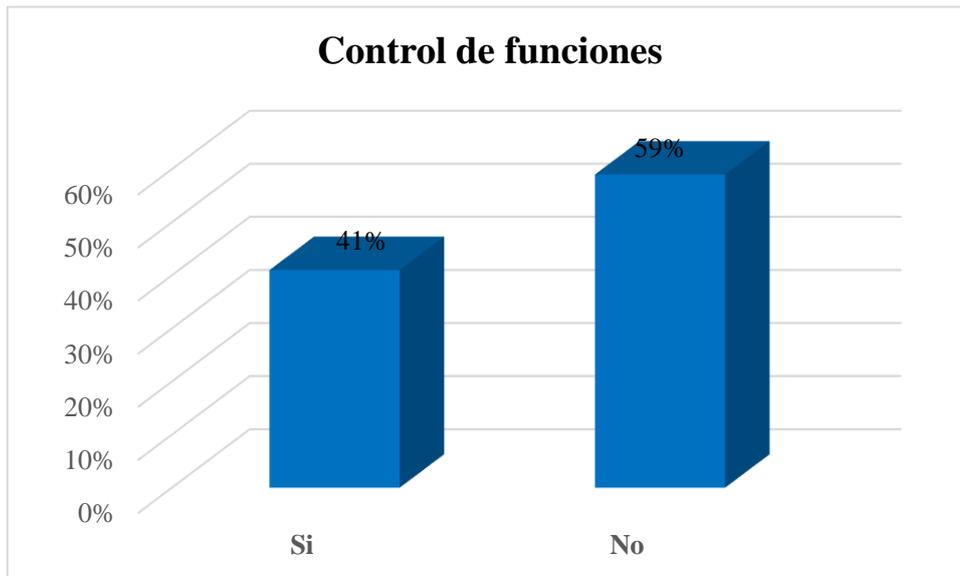
**Tabla 11.- Control de funciones**

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	9	41%
No	13	59%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 9.- Control de funciones**



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 13 que corresponde al 59% mencionan que la empresa no realiza controles que aseguren que las acciones se hayan efectuado correctamente, mientras que, 9 que corresponde al 41% consideran que sí.

### **Interpretación**

Se ha podido identificar que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no realiza controles que garantice que las funciones se hayan efectuado de forma correcta, de tal manera, puede ocasionar incumplimiento de actividades, por la falta de un sistema de control.

**10.- ¿La empresa Mi tienda Cía. cuenta con el número adecuado de personal para cumplir con las responsabilidades?**

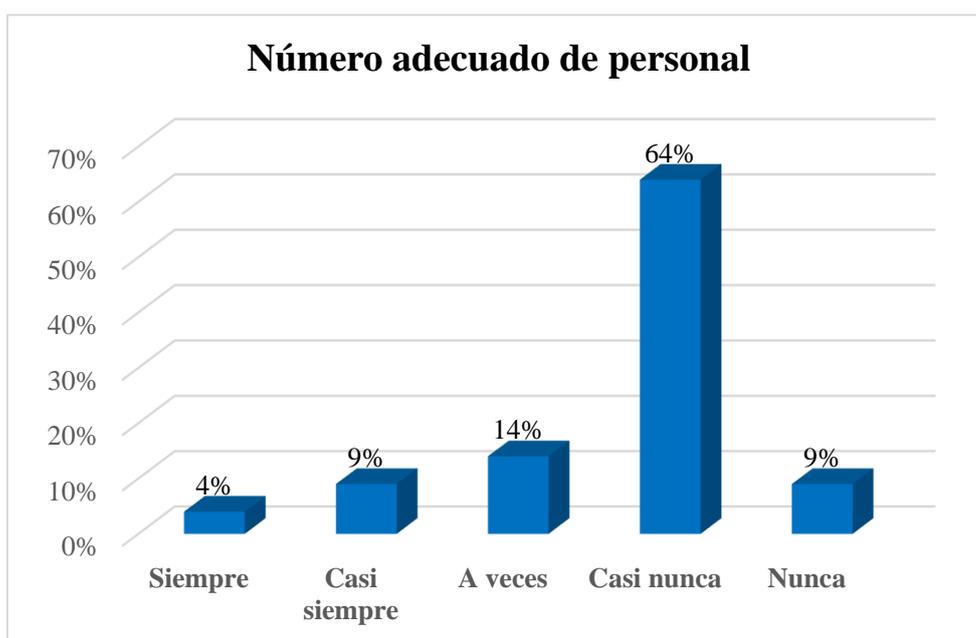
**Tabla 12.-** Número adecuado de personal

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	4%
Casi siempre	2	9%
A veces	3	14%
Casi nunca	14	64%
Nunca	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

**Gráfico 9.-** Número adecuado de personal



**Fuente:** Mi Tienda Cía.

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

### **Análisis**

Del total de 22 trabajadores encuestados, 14 que corresponde al 64% mencionan que la empresa casi nunca cuenta con el número adecuado de personal, mientras que 3 que corresponde al 14% considera que a veces, seguido de, 2 que corresponde al 9% menciona que nunca, 2 que corresponde al 9% considera que casi siempre y 1 que corresponde al 4% menciona que siempre.

## **Interpretación**

Se ha podido identificar que la mayoría de los trabajadores consideran que la empresa no cuenta con el número adecuado de personal para cumplir con las responsabilidades y esto se debe a la carencia de departamentos.

## **5 Diagnóstico Organizacional**

### **5.1 Matriz FODA**

#### **5.1.1 Análisis Interno**

La empresa Mi tienda Cía posee fuertes factores internos que debe potenciar con el objetivo de alcanzar mayor productividad, así mismo se ha podido identificar factores externos que deben minimizarse, ya que podría afectar a corto o largo plazo el rendimiento productivo.

**Fortalezas:** Son aquellos aspectos positivos que permiten a la empresa destacarse en un mercado.

- Los productos que oferta son de calidad
- Cuenta con una excelente ubicación geográfica.
- Clientes leales
- Excelente infraestructura
- Poseen un talento humano idóneo.

**Oportunidades:** Factores externos que la empresa puede utilizar con el fin de obtener ventaja frente a su competencia.

- Buena relación con los socios y proveedores
- Alta demanda de productos de primera necesidad
- Diversidad de productos.
- Marca sólida en el mercado.
- Posibilidad de entrar en nuevos nichos de mercado.

**Debilidades:** Son aquellas situaciones internas negativas que presenta la empresa.

- Precios elevados.
- Productos sin stock
- No planifican las actividades.
- Mala Administración

- No realiza el proceso técnico de reclutamiento de personal.

**Amenazas:** Son aquellos factores externos que pueden afectar al desarrollo y crecimiento de la empresa.

- Surgimiento de nuevos competidores
- Aplicación de tecnología por parte de la competencia
- Incumplimiento de las normas legales.
- Inestabilidad económica en el país.
- Cierre de las minas en el cantón Camilo Ponce Enríquez.

**Tabla 13.-** Análisis FODA de la empresa

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos que oferta son de calidad</li> <li>• Cuenta con una excelente ubicación geográfica.</li> <li>• Clientes leales</li> <li>• Excelente infraestructura</li> <li>• Poseen un talento humano idóneo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios elevados.</li> <li>• Productos sin stock</li> <li>• No planifican las actividades.</li> <li>• Mala Administración</li> <li>• No realiza el proceso técnico de reclutamiento de personal.</li> </ul>
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena relación con los socios y proveedores</li> <li>• Alta demanda de productos de primera necesidad</li> <li>• Diversidad de productos.</li> <li>• Marca solida en el mercado.</li> <li>• Posibilidad de entrar en nuevos nichos de mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surgimiento de nuevos competidores</li> <li>• Aplicación de tecnología por parte de la competencia</li> <li>• Incumplimiento de las normas legales.</li> <li>• Inestabilidad económica en el país.</li> <li>• Cierre de las minas en el cantón Camilo Ponce Enríquez.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Se puede señalar que la empresa Mi Tienda presente factores positivos que benefician a la organización y que deben ser potencializadas para alcanzar mayor productividad, sin embargo, también presente factores negativos que deben ser analizadas, con el fin de minimizar el riesgo de fracaso y no comprometa la estabilidad de la empresa, de tal manera es importante establecer estrategias para convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades, es por ello que se realizara la matriz FODA estratégica.

### 5.1.2 Matriz de evaluación de los factores internos

**Tabla 14.-** Matriz EFI

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>PESO</b> 0 no importante 1 muy importante	<b>CALIFICACIÓN</b> 1 debilidad menor 2 debilidad mayor 3 fuerza menor 4 fuerza mayor	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Los productos que oferta son de calidad	0,12	4	0,48
Cuenta con una excelente ubicación geográfica.	0,10	4	0,40
Clientes leales	0,08	3	0,24
Excelente infraestructura	0,11	4	0,44
Poseen un talento humano idóneo.	0,09	3	0,27
<b>SUBTOTAL</b>			<b>1,83</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
Precios elevados.	0,11	2	0,22
Productos sin stock	0,06	1	0,06
Inexistencia de planificación	0,10	2	0,20
Mala Administración	0,12	2	0,24
No realiza el proceso técnico de reclutamiento de personal.	0,11	2	0,22
<b>SUBTOTAL</b>			<b>0,94</b>

<b>TOTAL</b>	1,00	2,77
--------------	------	------

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Se puede señalar que la Matriz EFI de los factores internos presenta un total de 2.77, (superior al promedio 2.5), es decir que las fortalezas de la empresa deben ser desarrolladas para alcanzar mayor productividad, ya que presenta un total de 1.83, mientras que las debilidades presentan un total de 0.94, lo cual demuestra que las fortalezas han permitido a la empresa seguir en el mercado.

### 5.1.3 Matriz de evaluación de los factores externos

**Tabla 15.- Matriz EFE**

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>PESO</b> 0 no importante 1 muy importante	<b>CALIFICACIÓN</b> 1 amenaza menor 2 amenaza mayor 3 oportunidad menor 4 oportunidad mayor	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Buena relación con los socios y proveedores	0,09	3	0,27
Alta demanda de productos de primera necesidad	0,12	4	0,48
Diversidad de productos.	0,09	4	0,36
Marca solida en el mercado.	0,13	3	0,39
Posibilidad de entrar en nuevos nichos de mercado.	0,07	3	0,21
<b>SUBTOTAL</b>			1,71
<b>AMENAZAS</b>			
Surgimiento de nuevos competidores	0,13	2	0,26
Aplicación de tecnología por parte de la competencia	0,10	2	0,20
Incumplimiento de las normas legales.	0,07	2	0,14
Inestabilidad económica en el país.	0,12	2	0,24
Cierre de las minas en el	0,08	1	0,08

cantón Camilo Ponce Enríquez.		
<b>SUBTOTAL</b>		0,92
<b>TOTAL</b>	1,00	2,63

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

La Matriz EFI de los factores externo presenta un total de 2.63, superior al valor promedio, lo cual, las oportunidades mantienen un total de 1.71, mientras que las amenazas poseen un total de 0.92, es decir que la empresa tiene factores positivos que contribuyen a su crecimiento y desarrollo.

#### **5.1.4 Matriz FODA Estratégico**

**Tabla 16.-** Matriz Foda Estratégico

FACTORES EXTERNOS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
FACTORES INTERNOS		Buena relación con los socios y proveedores	Alta demanda de productos de primera necesidad	Diversidad de productos.	Marca solida en el mercado.	Posibilidad de entrar en nuevos nichos de mercado.	Surgimiento de nuevos competidores	Aplicación de tecnología por parte de la competencia.	Incumplimiento de las normas legales.	Inestabilidad económica en el país.	Cierre de las minas en el cantón Camilo Ponce Enríquez.
		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>O5</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>	<b>A5</b>
<b>FORTALEZAS</b>											
Los productos que ofertan son de calidad	<b>F1</b>	Identificar las necesidades y deseos de los clientes.					Mantener una comunicación efectiva con los proveedores y socios.				
Cuenta con una excelente ubicación geográfica.	<b>F2</b>	Realizar promociones y ofertas de productos para captar clientes.					Incrementar la calidad de los productos para satisfacer las necesidades del consumidor.				
Clientes leales	<b>F3</b>	Brindar un excelente servicio al cliente.					Aumentar la cartera de productos.				
Excelente infraestructura	<b>F4</b>	Realizar remodelación en la parte interna de la empresa.					Mantener una buena imagen corporativa.				
Poseen un talento humano idóneo.	<b>F5</b>	Potenciar las capacidades y habilidades de los trabajadores a través de un plan de capacitaciones.					Realizar auditorías internas de forma anual, para garantizar el buen funcionamiento de sus procesos internos.				

DEBILIDADES			
Precios elevados.	<b>D1</b>	Determinar el precio promedio del mercado.	Implementar técnicas de venta y marketing frente a la competencia.
Productos sin stock	<b>D2</b>	Establecer una política de control de inventario.	Implementación de tecnología en las actividades y procesos de la empresa.
No planifican las actividades.	<b>D3</b>	Aplicar el proceso administrativo en las actividades.	Cumplimiento de las obligaciones legales.

Mala Administración	<b>D4</b>	Realizar auditorías internas de forma anual, para garantizar el buen funcionamiento de sus procesos internos.	Realizar un estudio de mercado, con el fin de analizar a la competencia y así establecer estrategias de mejora continua.
No realiza el proceso técnico de reclutamiento de personal.	<b>D5</b>	Llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección del personal, que permitan encontrar al candidato idóneo y así aumentar la productividad.	Búsqueda de nuevos mercados.

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

Al realizar el análisis DAFO, matriz EFI de factores internos y externos, se ha podido diseñar la matriz FODA estratégico, en la cual consiste en evaluar los puntos fuertes y debilidades internas, así mismo, oportunidades con amenazas, con el fin de establecer estrategias que encajen entre sus capacidades y la posición competitiva.

**Figura 7.-** Diagrama de Causas y Efectos.



## CAPITULO IV

### 5.2 Discusión de resultados

#### 5.2.1 Planteamiento de Hipótesis

##### Hipótesis nula

$H_0$ : La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia NO incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía. del Cantón Ponce Enríquez-Ecuador

##### Hipótesis de investigación

$H_i$ : La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía. del Cantón Ponce Enríquez-Ecuador

#### 5.2.2 Cálculo de Chi Cuadrado $\chi^2_{obs}$

La prueba Chi cuadrado como técnica estadística de independencia permite conocer la asociación o entre dos variables categóricas nominales u ordinales con igual o diferentes niveles de medición, postula una prueba de hipótesis donde compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de datos y verificar estadísticamente si una variable incide sobre otra.

Las preguntas relevantes para probar la hipótesis de investigación de la variable Gestión Administrativa, la pregunta 2 y pregunta 5, para Desarrollo Talento Humano la pregunta 6 y pregunta 7, en cada variable se obtuvo el promedio de las respuestas de cada individuo que representan las frecuencias marginales o individuales de cada variable (Gestión Administrativa y Desarrollo Talento Humano) para ello se consideró la respuesta No = 0 y Si = 1.

**Tabla 17.-** Cálculo de Chi Cuadrado  $\chi^2_{obs}$

	Preguntas	No	Si	Total
<b>Gestión Administrativa</b>	2. ¿Considera usted que la empresa Mi Tienda Cía durante y después del confinamiento por la COVID- 19, aplicó el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) para sostener eficientemente la demanda?	12	10	22
	5. ¿Considera usted que los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?	20	2	22

	Preguntas	No	Si	Total
	6. ¿Cree usted que recibe capacitaciones adecuadas y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas del trabajo?	16	6	22

<b>Desarrollo Humano</b>	<b>Talento</b>	7. Considera usted que se designa las actividades y/o funciones de acuerdo con las habilidades, destrezas y conocimiento del empleado?	10	12	22
--------------------------	----------------	--	----	----	----

**Tabla 18.-** Tabla de contingencia Desarrollo del Talento Humano \* Gestión Administrativa

			Gestión Administrativa		Total
			No	Si	
Desarrollo Humano	Talento	No	<b>Recuento</b> 7	<b>1</b>	<b>8</b>
			Frecuencia esperada 4,0	4,0	8,0
		Si	<b>Recuento</b> 4	<b>10</b>	<b>14</b>
			Frecuencia esperada 7,0	7,0	14,0
Total			Recuento 11	11	22
			Frecuencia esperada 11,0	11,0	22,0

Fuente: Spss Versión 21

Elaborado por: Katherine Daniela Feijoo Bermeo

En tal sentido, se ha podido identificar que no existe grandes calificaciones que afecten a la gestión administrativa y al desarrollo del talento humano de la empresa Mi Tienda Cía, sin embargo, presenta ciertas calificaciones negativas, en la cual, no permite que las variables de estudios se ejecuten de manera adecuada.

**Tabla: Valores tabulados de Chi cuadrado**

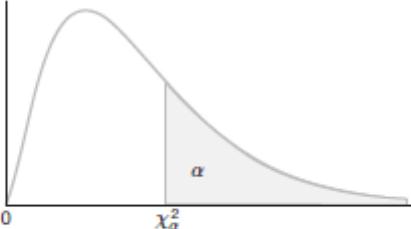


Tabla A.5 Valores críticos de la distribución chi cuadrada

v	α									
	0.30	0.25	0.20	0.10	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.001
1	1.074	1.323	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	10.827
2	2.408	2.773	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597	13.815
3	3.665	4.108	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	16.266
4	4.878	5.385	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860	18.466
5	6.064	6.626	7.289	9.236	11.070	12.832	13.388	15.086	16.750	20.515

Fuente: Probabilidad y estadística, Walpole, 9na edición

**Tabla 19.- Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,071 <sup>a</sup>	1	0,008		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	4,911	1	0,027		

Razón de verosimilitudes	7,719	1	0,005		
Estadístico exacto de Fisher				0,024	0,012
Asociación lineal por lineal	6,750	1	0,009		
N de casos válidos	22				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,00.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Spss Versión 21

Elaborado por: Katherine Daniela Feijoo Bermeo

## **Análisis**

En efecto, con la utilización del programa estadístico Spss versión 21, se realizó la comprobación de hipótesis, de tal manera, en las 2 casillas hay frecuencias esperadas inferiores a 5 se toma el valor del estadístico con la corrección de continuidad de Yates igual a 4,91 mayor al valor crítico 3,84 por tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación  $H_i$  se concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que la Gestión Administrativa en tiempos de pandemia incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía. del Cantón Ponce Enríquez-Ecuador

### **5.3 Discusión de Resultados**

Se ha podido determinar que la empresa Mi tienda Cía., no cuenta con una adecuada gestión administrativa, en la cual, afecta al desarrollo del talento humano, ya que, carece de procesos bien definidos que estén orientados al buen funcionamiento de la empresa, por lo tanto, ha ocasionado que los objetivos empresariales no se hayan cumplido en los plazos establecidos, además durante la pandemia no aplico el proceso administrativo para sostener a la demanda, situación que provoco que los trabajadores dupliquen las funciones por el mismo salario, debido a que, no cuentan con planes de contingencia y no hubo el direccionamiento por parte del gerente para contrarrestar la situación y tomar las mejores decisiones.

Se determinó que la empresa, presente falencias en su estructura organizacional, ya que, carece de áreas importante que contribuyen al buen funcionamiento de la empresa, ocasionando la falta de coordinación y un clima laboral conflictivo, así mismo, el personal administrativo realiza otras actividades no acordes a su función, presentando un bajo desempeño laboral, además no realizan el proceso de reclutamiento del personal que permita contratar trabajadores bajo estándares establecidos.

Así mismo, se ha podido identificar que el personal no es capacitado para mejorar sus funciones

laborales, en la cual, la carencia de herramientas ha ocasionado un bajo desempeño laboral, por el desconocimiento de las tareas designadas, por ellos es importante generar estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa, ya que permite guiar y direccionar todos aquellos procesos con el fin de alcanzar el éxito empresarial.

## **CAPITULO V**

### **6 Conclusiones**

- Se ha podido identificar durante el desarrollo de la investigación que la empresa MI TIENDA CÍA., presenta una ineficiente gestión administrativa en tiempos de pandemia afectando de manera negativa al desarrollo del talento humano, de tal manera, se ha visto la importancia de implementar estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa, con la finalidad de tomar buenas decisiones y alcanzar los objetivos planteados.
- De acuerdo con el diagnóstico de la empresa MI TIENDA CÍA., se evidencia una ineficiente gestión administrativa, debido a la carencia de procesos bien definidos durante y después de la pandemia, ya que, el alto directivo no aplica el proceso administrativo en las actividades empresariales, lo cual ha ocasionado, un bajo desempeño laboral por incumplimiento de funciones, así mismo, no presenta una adecuada estructura organizacional, puesto que, no cuenta con departamentos o áreas importantes que permita seguir una determinada dirección .
- Se ha podido identificar, que la empresa MI TIENDA CIA, no cuenta con un proceso de reclutamiento de personal que permita evaluar los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores, lo cual, ha ocasionado que los empleados no realicen sus actividades de forma eficiente, ya que, no se designa las funciones de acuerdo al perfil profesional, además la empresa no mantiene planes de capacitación, con el fin de reforzar los conocimientos del empleado y mejorar el desempeño laboral con la finalidad de alcanzar mayor productividad.
- La carencia de estrategias ha ocasionada que la gestión administrativa no funcione de manera correcta, incidiendo en el desarrollo del talento humano, ya que no cumple con los procesos de manera correcta y que esta permita tomar eficientemente las decisiones

## **7 Recomendaciones**

- Se recomienda diseñar y ejecutar estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa, con el objetivo de aprovechar las oportunidades y así hacer frente a las amenazas, reforzar las fortalezas y disminuir las debilidades, con el objetivo de alcanzar mayor desarrollo productivo.
- La empresa deberá mantener planes estratégicos que permita establecer las acciones adecuadas para alcanzar las metas previstas y así hacer frente a los desafíos del mercado a raíz de la pandemia.
- Se recomienda a la empresa socializar la misión, visión y objetivos a los trabajadores, con la finalidad de obtener resultados positivos, ya que, enfoca al talento humano a un objetivo común.
- Evaluar las actividades de forma periódica, ya que permite al supervisor conocer el nivel de cumplimientos de tareas, las fortalezas y debilidades del trabajador, situación que contribuye a obtener un clima laboral positivo, así mismo, se podrá establecer estrategias para mejorar el desempeño laboral.
- La empresa deberá establecer un cronograma de reuniones con los trabajadores, para socializar temas importantes sobre la gestión empresarial, el desempeño laboral, el cumplimiento de metas o situaciones negativas que pueden estar afectando a la empresa o trabajador.
- Se recomienda a la empresa mantener capacitaciones constantes, ya que permite reforzar los conocimientos de los trabajadores, mejorar sus habilidades y así mantener un eficiente desempeño laboral que contribuya al desarrollo económico de la empresa.
- La empresa deberá emplear un proceso de reclutamiento de personal, que permita evaluar al trabajador bajo parámetros con la finalidad de seleccionar un talento humano de acuerdo con las necesidades de la empresa y capaz de resolver problemas.

## CAPITULO VI

### PROPUESTA

#### 7.1 Tema

Diseñar estrategias que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa e incidan en el desarrollo del talento humano en tiempos de pandemia de la empresa MI TIENDA CÍA

**Tabla 20.- PROPUESTA DE ESTRATEGIAS**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDAD QUE REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>
Realizar auditorías internas con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa.	Contratar profesional en auditoria.	Gerente Director de Auditoria	1- 2 veces al año
Planificar las actividades que van a ser ejecutadas para minimizar los posibles riesgos.	Realizar un cronograma de actividades y tomar la planificación como una actividad cotidiana.	Gerente Director Ejecutivo	Siempre
Registrar y controlar las actividades, para conocer el porcentaje de cumplimiento de metas.	Tomar el registro y control como una actividad cotidiana.	Gerente Jefe de Talento Humano	Siempre
Implementar un proceso de reclutamiento de personal con el objetivo de tener un talento humano eficiente.	Diseñar un examen con preguntas orientadas al área con el objetivo de conocer el potencial y el rendimiento de cada uno.	Gerente Técnico de selección de personal	Cuando exista convocatoria de vacantes
Entablar una buena comunicación interna que fomente un clima laboral positivo.	Realizar conversatorios, dinámicas grupales y charlas, con el fin de que socialicen entre compañeros de trabajo.	Gerente Trabajadores	Siempre

Ejecutar capacitaciones para fortalecer los conocimientos y habilidades del trabajador que contribuya al desarrollo productivo de la empresa.	Diseñar un cronograma de capacitaciones sobre áreas en la cual presentan mayor dificultad	Gerente Trabajadores	1 a 2 veces al año
Motivar a los trabajadores a través de charlas e incentivos salariales.	Mantener una buena relación con el trabajador, realizar salidas de campo y premiar su desempeño laboral.	Gerente Trabajadores	Siempre
Proporcionar elementos de bioseguridad	Entregar elementos de bioseguridad como mascarilla, alcohol con el objetivo de salvaguardar la salud del trabajador.	Gerente Trabajadores	Todos los días, hasta que termine la emergencia.

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Feijoo Bermeo

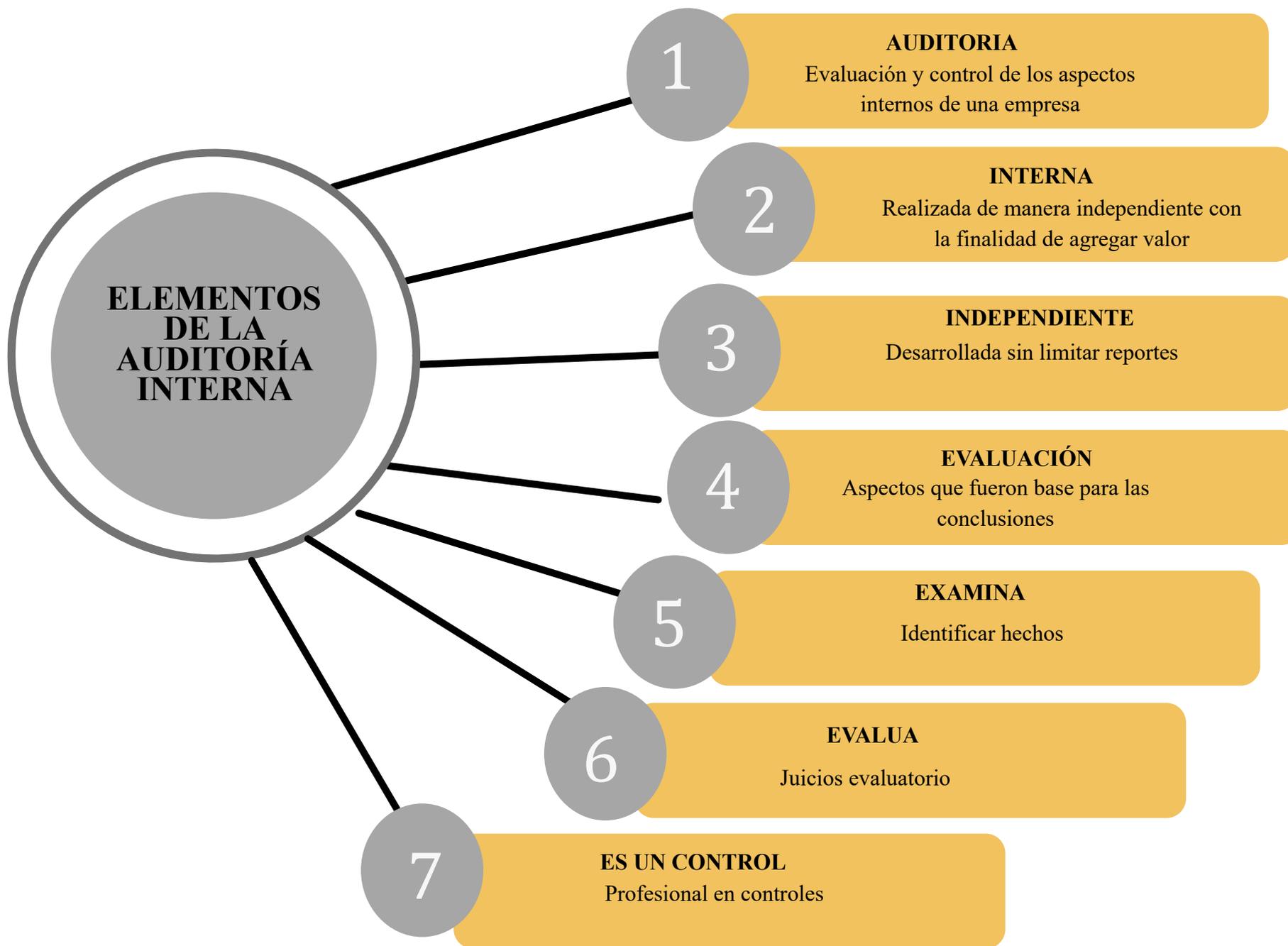
En efecto, las estrategias están diseñadas para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Mi tienda Cía. he incida en el desarrollo del Talento Humano, ya que, en el desarrollo de la investigación se detectó problemáticas de periodos pasado y que en la actualidad están causando dificultades que impide llevar con normalidad su actividad comercial causando un bajo desarrollo productivo y laboral, de tal manera, las estrategias tiene como objetivo solventar los problemas y que la empresa pueda alcanzar a corto y mediano plazo las metas planteadas.

Por consiguiente, se desarrolló las estrategias planteadas con la finalidad de que sirva como modelo para la ejecución de la propuesta de estrategia por parte de la empresa.

## **7.2 Elementos de la Auditoría Interna**

Es una estrategia que tiene como finalidad evaluar los controles internos de la empresa, es decir la eficacia que representa la gestión empresarial, así mismo garantiza el cumplimiento de las políticas y leyes, es decir, que garantiza la seguridad en la organización.

**Gráfico 11.- Elementos de la Auditoría Interna**



**Figura 8.- Cronograma de Actividades**

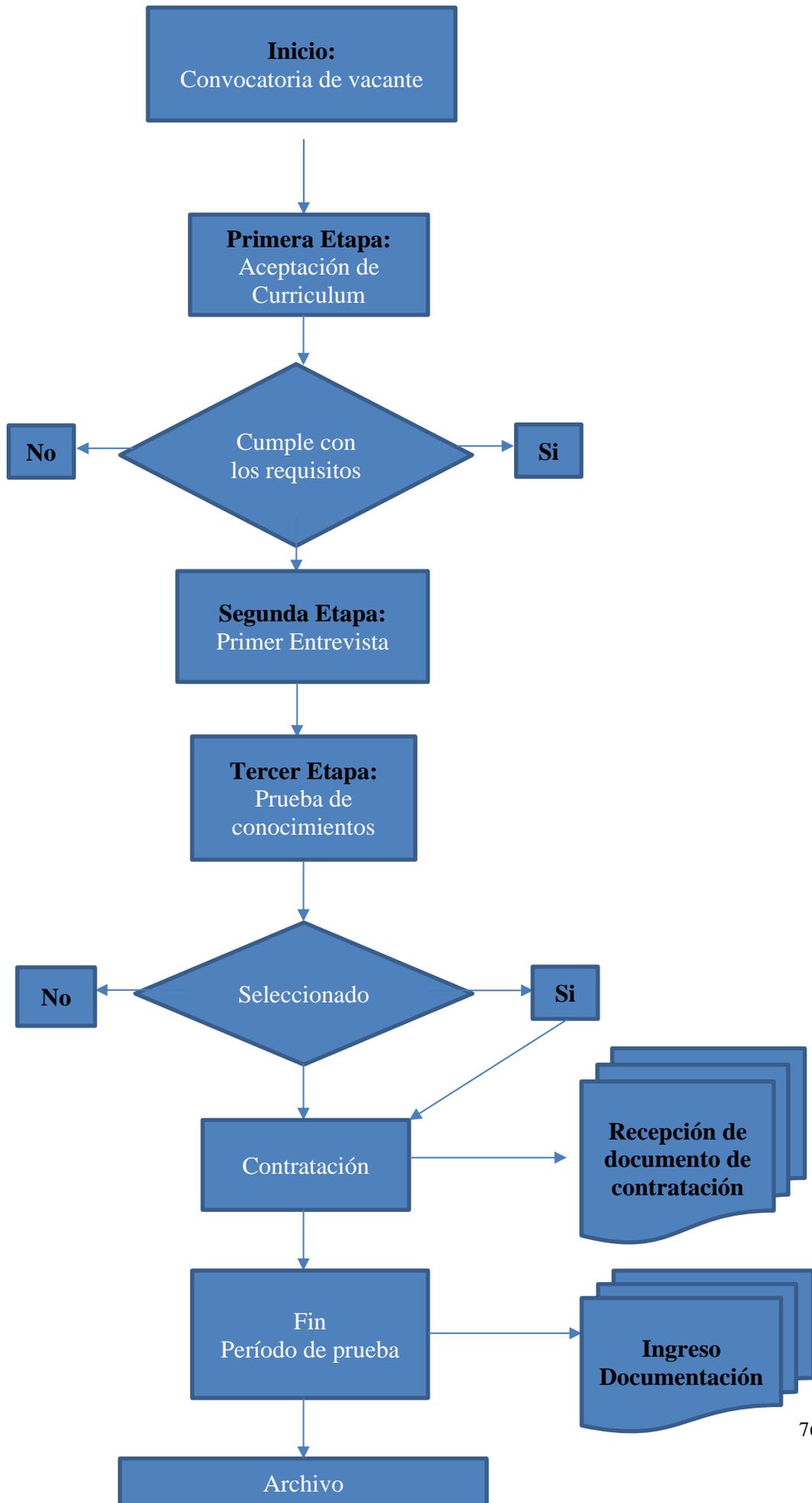
<b>Empresa:</b> Mi Tienda Cía.					<b>Departamento:</b> Atención al cliente											
<b>Dirección:</b> Comercial Mi Tienda Cía., Camilo Ponce Enríquez					<b>Encargado:</b> Licda. Patricia Barba											
<b>Cronograma de actividades</b>																
<b>Actividades</b>	<b>Meses (semanas)</b>															
	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>				
Identificar los clientes potenciales del mercado.	■	■	■													
Segmentar los clientes		■	■	■												
Definir el número de clientes necesarios por mes.			■	■	■											
Analizar los recursos que dispone la empresa para captar nuevos clientes.				■	■	■										







**Figura 10.-** Implementar un proceso de reclutamiento de personal



**Figura 11.- Cronograma de Capacitaciones**

<b>Empresa:</b> Mi Tienda Cía.		<b>Departamento:</b> Atención al cliente											
<b>Dirección:</b> Comercial Mi Tienda Cía., Camilo Ponce Enríquez		<b>Encargado:</b> Licda. Patricia Barba											
<b>CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>													
Área	Actividades	Meses (semanal)											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		Semana 1	Semana 2	Semana 4	Semana 6	Semana 8	Semana 10	Semana 12	Semana 14	Semana 16	Semana 18	Semana 20	Semana 22
<b>Seguridad y salud ocupacional.</b>	Las medidas de bioseguridad que deben tomar ante rebrotes de COVID 19												
	El uso adecuado del extintor en caso de emergencia.												
	Ciberseguridad												
<b>Habilidades gerenciales</b>	La importancia de resolver conflictos												
<b>Gestión del cambio</b>	La flexibilidad y adaptabilidad ante los cambios del mercado												
	La												

<b>Trabajo en equipo</b>	comunicación como un problema de integración												
	La importancia de escucharse y relacionarse												
<b>Atención y orientación al cliente</b>	El cliente como eje principal de la empresa												
	Como entender las necesidades del cliente												
	Técnicas de negociación												
<b>Transformación digital</b>	Networking y la oportunidad de generar relaciones laborales.												
	La innovación como ventaja competitiva en tiempos de COVID 19												

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Katherine Daniela Fejoo Bermeo

## 7.5 Cronograma de Capacitación

El plan de capacitación está diseñado en base a las falencias que presenta el talento humano, con la finalidad de reforzar conocimientos, destrezas y habilidades, que va a permitir al talento alcanzar las metas planteadas y un alto nivel de productividad.

## 6. Referencias Bibliográficas

Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (1 ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica

Bachenheimer, H. (2016). Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de [http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf)

Bautista, R. (2009). La Hipótesis En Investigación. Contribuciones a Las Ciencias Sociales, 2009–04.

Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.

Casco, A. (2020). Efectos de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento del consumidor. Universidad Católica de Honduras (UNICAH), Tegucigalpa, Honduras

Casas, A. Repullo, L. & Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria

Castilla, M. Caucaly, S. (2014). Desarrollo De Competencias A Través De La Capacitación Para El Desarrollo Del Talento. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Cejas, M. (2017). Metodología De La Investigación Científica. Sangolquí: Editorial Espe.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. In Mc Graw Hill Interamerican.

Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.

Gonzales, F (2021). Sistema de Administración de Talento Humano en la Empresa Ep-Emapar de la Ciudad De Riobamba y Su Impacto en el Desempeño Laboral. Universidad Nacional de

Chimborazo.

Jicius, M. (2004). Administración del Talento Humano. 9na. Edición. México D.F. México

Münch. (2009). Fundamento de Administración. Editorial Trillas, 8°. Edicion

Koontz H. y Weihrich H. (1999) Administración una perspectiva global. México: Mac Hill, XI Edición

Koontz, H (1994). Administración, Una perspectiva global, México. McGraw Hill

Organización Internacional del Trabajo . (2020). La Crisis de COVID-19 y la Economía Informal: Respuestas inmediatas y desafíos de política.

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuesta. Observatorio de la OIT, 1ª edición, 18.

Paolini, A. Odriozola, J. (2019). Adela Paolini y Julieta Odriozola. Argentina: La Plata : EDULP.

Remache, B (2021). La Gestión De Administración Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral En Industrias Alvarado. Universidad Nacional de Chimborazo

ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional. México, Pearson Education 2004

Rodríguez, H. A. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, 128.

Reynoso, J. (2017). Administrative Management. How the companies of the 21st century are managed.

Reyes, L. (2007). Origen y Desarrollo De La Administración. Perspectivas 45-54.

Ruiz, M. (2000). Sistema de planeación para instituciones educativas. México: Trillas

Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relacion con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazon de Jesus-Lima.

Universidad Norbr Wiener

Sérvulo. A, (2002). Administración De Pequeñas Empresas, Segunda Edición, Editorial McGraw Hill.

Urdaneta, O. (2000). El desarrollo de los recursos humanos en los procesos de apertura económica "modelo u". 3R editores Ltda.

Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

# **ANEXOS**

*Anexos I: Matriz de Operacionalización de consistencia*

*LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MI TIENDA CÍA, DEL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ- ECUADOR.*

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo incide la gestión administrativa en el desarrollo del talento humano en tiempos de pandemia COVID 19 de la empresa MI TIENDA CÍA, del cantón Ponce Enríquez - Ecuador?	Determinar como la gestión administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 incide en el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA, del cantón Ponce Enríquez - Ecuador.	La Gestión Administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa MI TIENDA CÍA., del Cantón Ponce Enríquez- Ecuador.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas
<p>¿Cuál es el estado actual de la empresa “MI TIENDA CÍA”</p> <p>¿Podrán ser identificados las causas y efectos que inciden en el desarrollo el talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA.</p> <p>¿Qué estrategias de gestión administrativas serán apropiados para el buen funcionamiento de la empresa MI TIENDA CÍA. en tiempos de pandemia?</p>	<p>Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa de la empresa “MI TIENDA CÍA”</p> <p>Identificar las causas y efectos que inciden en el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA.</p> <p>Diseñar estrategias que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa en tiempos de pandemia de la empresa MI TIENDA CÍA.</p>	

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Feijoo. K (2021)

*Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables*

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Según Sérvulo. (2002) menciona que “La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”.	<b>Coordinar Esfuerzos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades realizadas en equipo.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario.
	<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División Organizacional.</li> <li>• Tiempo promedio en procesos de selección del personal.</li> <li>• Número de empleados en procesos de capacitación.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	<b>Desempeño laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de planes orientados a la motivación.</li> <li>• Condiciones de trabajo.</li> <li>• Tasa de rendimiento.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	<b>Proceso Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de metas planeadas.</li> <li>• Diagnóstico organizacional.</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	Encuesta Cuestionario

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Feijoo. K (2021)

**Variable dependiente:** Desarrollo del Talento Humano

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Según Urdaneta (2000) considera que “el desarrollo del talento humano es aquel proceso que conduce al hombre trabajador mediante el conocimiento de sí mismo, a la plena actualización y optimización de sus posibilidades latentes”.	<b>Optimización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Normas.</li> <li>• Número de metas cumplidas.</li> <li>• Número de procedimientos para evaluar y controlar.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las Destrezas</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Capacidades</li> <li>• Nivel del Desempeño</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje en incentivo salarial.</li> <li>• Detección de necesidades individuales.</li> <li>• Participación.</li> <li>• Niveles de productividad alcanzado.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Feijoo. K (2021)

*Anexo 3: Cuestionario de Encuesta*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Saludos cordiales, la presente encuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa Mi Tienda Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez, por lo que se le invita a responder con la mayor sinceridad posible. El objetivo de la presente es DETERMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “MI TIENDA CÍA”, DEL CANTÓN PONCE ENRÍQUEZ - ECUADOR.

**Instrucción:** Marque con una x, según su criterio, sobre el casillero correspondiente de acuerdo con la pregunta.

ENCUESTA

**1. ¿Cómo considera actualmente la gestión administrativa de la empresa Mi Tienda Cía.?**

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

2. **¿Considera usted que la empresa Mi Tienda Cía durante y después del confinamiento por la COVID- 19, aplicó el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) para sostener eficientemente la demanda?**

Si	
No	

3. **¿Considera usted que la empresa actualiza continuamente su estructura organizacional?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

4. **¿Considera usted que la empresa planifica las actividades para alcanzar metas?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

5. **¿Considera usted que los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?**

Si	
No	

6. **¿Cree usted que recibe capacitaciones adecuadas y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas del trabajo?**

Si	
No	

7. **¿Considera usted que se designa las actividades y/o funciones de acuerdo con las habilidades, destrezas y conocimiento del empleado?**

Si	
No	

8. **¿Considera usted que la empresa toma en cuenta su opinión en decisiones importantes?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

- 9. ¿La empresa realiza controles que aseguren que las acciones de la organización se hayan efectuado correctamente?**

Si	
No	

- 10. ¿La empresa Mi tienda Cía. cuenta con el número adecuado de personal para cumplir con las responsabilidades?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

**¡Muchas gracias!**