



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de
Empresas.

TEMA

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS
FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN QUEVEDO 2023”

AUTORA

ING. MARLENE ROSARIO GARCÉS MORA

DIRECTOR

ECON. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de
Empresas.

TEMA

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS
FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN QUEVEDO 2023”

AUTORA

ING. MARLENE ROSARIO GARCÉS MORA

DIRECTOR

ECON. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

La suscrita certifica que el proyecto para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresa MBA, titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN QUEVEDO 2023”**. De autoría de la Ing. Marlene Rosario Garcés Mora, ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autorizo su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 18 de junio 2024



Firmado electrónicamente por:
**JHON ALEJANDRO BOZA
VALLE**

Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD.
DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Ing. Marlene Rosario Garcés Mora declaro que el presente Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN QUEVEDO 2023”**, es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



Marlene Rosario Garcés Mora

AUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser siempre mi guía y fortaleza, a mis abuelitos que desde cielo iluminan mi andar, quienes anhelaban mi superación personal y profesional.

A mis padres Lesly Mora Galarza y Ismael Garcés Aldaz.

A mis hijos Johnny Bajaña Garcés y Mathías Zambrano Garcés por motivarme, inspirarme y acompañarme en esta etapa muy importante en mi vida.

A mí misma por darme ese empuje, fortaleza de superarme, haber retomado la iniciativa de terminar mi proyecto de investigación y culminar este proceso que estaba pausado.

MARLENE ROSARIO GARCÉS MORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme en cada instante de mi vida, con su infinita bondad, misericordia y amor, porque se hizo realidad mi sueño anhelado.

A mi prestigiosa Universidad Técnica Estatal de Quevedo mi alma mater, con orgullo me he educado y preparado para obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, de esta manera poder compartir y laborar con eficiencia, eficacia y responsabilidad para favorecer de la sociedad.

Mi eterna gratitud al Dr. Jhon Boza Valle y a la Dra. Nelly Manjarrez Fuentes docentes de la Unidad de Posgrado de la UTEQ, y a los demás tutores- docentes que forman parte en el salón de clases de posgrado, me brindaron sus conocimientos que aportaron en mi formación profesional por su esfuerzo, dedicación, tiempo compartido, quienes, con sus enseñanzas, su experiencia, paciencia y motivación han impulsado en el desarrollo de mi formación profesional.

A los colaboradores que laboran en las pequeñas farmacias de la parroquia El Guayacán, quienes con sus aportes contribuyeron a la recolección de datos y a la realización de este trabajo, sin ellos no hubiese sido posible. Infinito agradecimiento todos aquellos que confiaron en mí y han contribuido de una u otra forma, me apoyaron incondicionalmente que se hiciera posible la realización de mi tesis, a todos gracias.

MARLENE ROSARIO GARCÉS MORA

PRÓLOGO

El trabajo investigativo permite establecer si una adecuada Gestión del Talento Humano mejorará el desempeño laboral se realiza una descripción teórica sobre los aspectos más relevantes relacionados al trabajo, la gestión administrativa del talento humano en un contexto actual de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán, a fin de introducir al lector en el contenido teórico sobre los distintos niveles de gestión empresarial.

La gestión del talento y posiblemente se preguntó si es sólo otra palabra que involucra al recurso humano. Algunos ven talento solo a los empleados que son mejores o aquellos con alto potencial, mientras que otros ven talento como el todo en una organización. Realmente, son todos aquellos individuos que logran una diferencia positiva en el desarrollo organizacional, a través de su contribución inmediata, o en el largo plazo, demostrando altos niveles de potencial.

Esta investigación, la autora presenta un análisis sobre la gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados y trabajadores de las pequeñas farmacias objeto de estudio. Los resultados de la investigación permitirán tomar nuevas estrategias que permitan incrementar el desempeño laboral, direccionados a fomentar mayor eficacia y efectividad en todos los procesos de la farmacéutica, logrando así un crecimiento en las farmacias.

Convirtiendo esta investigación en un referente de gran ayuda para una mejor dirección y gestión de talento humano, pues brinda una guía en la toma de decisiones, de igual

forma señala la importancia que tienen los procesos adecuados en la creación de ambiente y condiciones de trabajo en una empresa para lograr el eficiente desempeño laboral.



Ing. Verónica Ortega Manjarrez. MSc.

DOCENTE UNIDAD EDUCATIVA DR. MANUEL QUINTANA

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene el objetivo de evaluar la gestión del talento humano de las pequeñas Farmacias del sector el Guayacán. La problemática se presenta en la gestión del talento humano en la contratación del personal, la retención que incide en el desempeño. La investigación es de carácter descriptiva y de campo, los métodos utilizados fueron deductivo, inductivo y analítico: las técnicas a utilizar son encuesta, entrevista a los administradores y empleados de la farmacia. La población estuvo constituida por los empleados y administradores 27 personas, de 7 farmacias del sector El Guayacán; Distrifarma, dos Cruz Azul, La Primicia, Santa Martha, Sana Sana y Económica. Los resultados evidenciaron, que las prácticas de Gestión del Talento Humano que realizan en las farmacias son débiles por el manejo inadecuado en los procesos de gestión de talento humano; desde la admisión, retención, compensación, incentivos, ambiente laboral, que incide negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Como conclusión existen debilidades y fortalezas que deben ser aprovechadas se planteen en acciones que describe las actividades que se gestionarán a fin de lograr implementar mejoras en las farmacias.

Palabras Clave: Gestión, Talento Humano, Desempeño Laboral, Selección de Personal.

ABSTRACT

The objective of this research project is to evaluate the human talent management of small pharmacies in the Guayacán sector. The problem is the management of human talent in the recruitment of personnel, retention that affects performance. The research is descriptive and field research, the methods used were deductive, inductive and analytical: the techniques to be used are survey and interview to the administrators and employees of the pharmacy. The population consisted of 27 employees and administrators from 7 pharmacies in the El Guayacán sector: Distrifarma, two Cruz Azul, La Primicia, Santa Martha, Sana Sana and Económica. The results showed that the Human Talent Management practices in the pharmacies are weak due to inadequate management of human talent management processes, from admission, retention, compensation, incentives, work environment, which negatively affects the work performance of employees. In conclusion, there are weaknesses and strengths that should be exploited in actions that describe the activities to be managed in order to implement improvements in the pharmacies.

Key word: Management, Human Talent, Work performance, Staff Pick.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.xi
ÍNDICE.....	xii
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONSTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACION ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Problemas General	3
1.3.2. Problemas Derivados	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1. Gestión del Talento Humano	7
2.1.2. Reclutamiento	7
2.1.3. Selección de Personal	8
2.1.4. Capacitación.....	9
2.1.5. Recompensa	9
2.1.6. Evaluación de Desempeño.....	10
2.1.7. Desempeño laboral	10
2.1.8. Productividad.....	11
2.1.9. Eficiencia	12
2.1.10. Eficacia.....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1. Proceso de Gestión.....	13
2.2.2. Procesos Administrativos	14

2.2.3.	Gestión del talento humano	14
2.2.4.	Los nuevos papeles de la administración de recursos humanos	16
2.2.5.	Importancia del talento humano en el desarrollo de la estrategia.....	17
2.2.6.	Importancia de la gestión del talento humano en las empresas	17
2.2.7.	Fases de la gestión del talento.....	18
2.2.8.	El desempeño laboral.....	18
2.2.9.	Importancia del desempeño laboral	18
2.2.10.	Dimensiones del desempeño laboral.....	19
2.2.11.	Cultura organizacional	20
2.2.12.	Clima organizacional	21
2.2.13.	Calidad de vida laboral.....	22
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador	23
2.3.2.	Código de Trabajo	24
2.3.3.	Normativas Técnicas funcionamiento de Farmacias y botiquines Privados	26
CAPÍTULO III.....		30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		30
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1.	Investigación de Campo.....	31
3.1.2.	Investigación Descriptiva	32

3.1.3. Investigación Bibliográfica.....	32
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2.1. Método Inductivo.....	32
3.2.2. Método Deductivo	33
3.2.3. Método Analítico	33
3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN...	33
3.3.1. Población y Muestra	33
3.3.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	34
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	35
3.4.1. Revisión de la literatura especializada.....	36
3.4.2. Extracción y recopilación de la información de interés.....	36
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	36
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE PERMITA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO.....	38
4.1.1. Encuesta realizada a los administradores y empleados de las farmacias de la Parroquia Guayacán.....	38

4.2. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CLAVE EN EL MEJORAMIENTO DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO	48
4.2.1. Entrevista realiza a los administradores de las farmacias	49
4.3. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO	54
4.3.1. Entrevista aplicada a los administradores de las farmacias	54
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. CONCLUSIONES	64
5.2. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	75
Anexo 1. Certificado del Sistema Antiplagio (COMPILATIO).....	75
Anexo 2. Entrevista a administradores de las farmacias de la parroquia El Guayacán	76
Anexo 3. Encuesta dirigida a los colaboradores de las farmacias en El Guayacán	78
Anexo 4. Evidencia de trabajo de campo	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	34
<i>Matriz Población para ser intervenida y herramientas aplicadas</i>	34
Tabla 2.	48
<i>Diagnóstico del desempeño laboral mediante FODA</i>	48
Tabla 3	49
<i>Entrevista a administradores de las farmacias</i>	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	38
<i>Admisión y retención de personal</i>	38
Figura 2.	41
<i>Dirección de la Unidad</i>	41
Figura 3.	42
<i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros</i>	42
Figura 4.	43
<i>Trabajo en equipo</i>	43
Figura 5.	43
<i>Capacitación</i>	43

Figura 6.....	44
<i>Motivación y reconocimiento.....</i>	44
Figura 7.....	45
<i>Compensación.....</i>	45
Figura 9.....	46
<i>Implicación de mejoras.....</i>	46
Figura 10.....	54
<i>Desempeño Laboral de los empleados</i>	54
Figura 11.....	55
<i>Evaluación del desempeño.....</i>	55
Figura 12.....	55
<i>Nivel de reconocimiento y valoración</i>	55
Figura 13.....	56
<i>Factores determinantes del aspecto personal y laboral encaminados a mejorar el rendimiento</i>	56
Figura 14.....	57
<i>Valor corporativo clave para fortalecer al cliente interno</i>	57
Figura 15.....	57
<i>Desempeño laboral en el cumplimiento de las funciones.....</i>	57
Figura 16.....	58
<i>Desempeño laboral en el cumplimiento de las funciones.....</i>	58

Figura 18.....	60
<i>Área claves de resultados de las farmacias</i>	60
Figura 19.....	60
<i>Mejoraría el desempeño laboral si mejoran las condiciones</i>	60
Figura 20.....	61
<i>Parámetros que se evalúa el desempeño de los colaboradores</i>	61

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual la administración del talento humano de cualquier empresa, es clave para su éxito, todas las acciones realizadas dentro de una entidad son importantes para el crecimiento de la misma, cada acción es realizada por personas, es por ello que el factor humano ha tomado cada vez un papel y posición muy importante, de ahí que todos los gerentes, administradores deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y estrategias de administración de personal para mejorar el desempeño de forma eficiente en el trabajo.

En este sentido surgen nuevos roles en los gestores con liderazgo y management con criterios de inclusión, participación, reconocimiento, equipos de trabajo, identificación de altos potenciales y herramientas para el desarrollo de personas, promoviendo cambios relevantes en las áreas de recursos humanos, donde el propósito es que los colaboradores tengan todas las facilidades y las herramientas para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, enfocados al cumplimiento de objetivos de la organización, su misión y visión estratégica.

El departamento de talento humano tiene un rol importante en la creación y evolución de una empresa sean pequeñas, medianas o grandes, ya que esta aportara el conocimiento, gestión, y los procesos relacionados, con el objetivo principal direccionar las relaciones laborales para su mejoramiento en el ámbito empresarial.

El presente proyecto se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, aquí se presenta el desarrollo de la contextualización de la investigación, estableciendo la problemática del estudio, la formulación del problema, la delimitación de este, así también se establecen los objetivos de la investigación y la justificación del desarrollo de esta.

Capítulo II, se presenta la fundamentación teórica, conceptual y legal de la investigación; definiendo en teoría las variables y sus respectivas dimensiones.

Capítulo III, en este apartado se presenta la metodología aplicada para el desarrollo de la investigación; estableciendo los tipos, métodos, técnicas y procedimientos para llevar a cabo el estudio.

Capítulo IV, presentación de los resultados de la investigación, aquellos datos recolectados a través de entrevistas, encuestas; mismas que fueron realizadas con el fin de resolver los objetivos planteados.

Capítulo V, finalmente se determinan las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos acorde a cada objetivo de investigación.

Se presenta las referencias bibliográficas que respaldan la información teórica y conceptual de la investigación y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“No hay secretos para el éxito. Este se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso”.

Colin Powell.

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se realizó en la parroquia El Guayacán de la ciudad de Quevedo, en siete farmacias entre ellas; Farmacias Económicas, dos farmacias Cruz Azul, Sana Sana, Santa Martha, La Primicia y Distrifarma ubicadas en el centro de la parroquia El Guayacán, que brindan servicios a la ciudadanía de la parroquia que fluctúa una población de 4815 habitantes.

A nivel nacional en el país existen 6000 farmacias aproximadamente, 90% de las farmacias Ecuador están en las zonas urbanas y solo el 10% se encuentra en las zonas rurales. El 53% del total de farmacias pertenecen a dos empresas: Grupo Farcomed (Fybeca, Sana Sana) y Grupo Difare (Pharmacy's, Cruz azul y Comunitarias). En este sentido el sector farmacéutico tiene una fuerte dependencia de las importaciones, tanto de medicamentos como de materia prima y material de empaque para los productos farmacéuticos producidos localmente.

Existen varios problemas en la industria farmacéutica como la inadecuada rotación de personal, que dificulta la continuidad en las funciones en cada uno de los puestos. El escaso conocimiento de técnicas en los procesos de gestión en talento humano; desde el reclutamiento, selección, y contratación de personal con el perfil adecuado incide en el desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente la gestión del talento humano es un factor determinante en el desempeño laboral de las farmacias, desempeñan un rol esencial en la calidad de los servicios y en la

satisfacción de los clientes. Sin embargo, se enfrentan a problema debido a la gestión del personal.

Además, las pequeñas farmacias se enfrentan al reto de competir con grandes cadenas que disponen de mayores recursos para la contratación y retención de personal, así como para la adopción de tecnologías que optimicen la gestión del talento humano. Estos desafíos afectan de manera directa la calidad del servicio proporcionado, la lealtad de los clientes y la rentabilidad de las pequeñas farmacias.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problemas General

¿Cuáles de los procesos de gestión del talento humano se presentan como elementos mejorados del desempeño laboral en las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿De qué manera los procesos de gestión del talento humano permiten conocer el desempeño laboral en las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo?
- ¿De qué manera el desempeño laboral de los trabajadores es clave en el mejoramiento de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los empleados de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Con la finalidad de poder resolver las interrogantes antes mencionadas en la presente investigación, se describe los siguientes límites específicos:

CAMPO:	Administración de Empresas
AREA:	Talento Humano
LÍNEA:	Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo
LUGAR:	Parroquia El Guayacán – Quevedo
TIEMPO:	Año 2023

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los procesos de gestión del talento humano que están mejorando el desempeño laboral en las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procesos de gestión del talento humano que permita conocer el desempeño laboral en las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo.
- Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores clave en el mejoramiento de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo.

- Establecer el nivel de desempeño laboral de los empleados de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán de la ciudad de Quevedo

1.6. JUSTIFICACIÓN

El propósito de la presente investigación reside en examinar la relación entre gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores, a través de esta análisis se puede determinar el verdadero valor de talento humano dentro de una empresa, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral; hoy en el mundo de la globalización se debe dotarlo de conocimientos, estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemática del trabajo.

También se debe tomar en cuenta e invertir más en el talento humano, ellos son el pilar fundamental dentro de la empresa. La buena o mala imagen ante la sociedad de una determinada empresa, es sobre el desenvolvimiento y la capacidad de desarrollo del personal, en varias organizaciones se considera al talento humano como un objetivo y no se considerara una verdadera dimensión; en vista que la administración de recursos humanos está orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permita un adecuado desempeño del personal; el talento humano es el único ser que después de un capacitación y entrenamiento nos puede generar mayor productividad con mayor eficiencia y eficacia utilizando adecuadamente los recursos necesarios y genera una atención más fluida a los usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Las personas no son recordadas por el número de veces que fracasan, sino por el número de veces que tienen éxito.

Thomas Alva Edison

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión del Talento Humano

Cóndor Pallo (2023) menciona a Chiavenato (2009) quien define la gestión del talento humano como la administración de los recursos humanos en función de diversos aspectos como la cultura organizacional, la estructura, el entorno, la tecnología, los procesos internos y otros factores relevantes (pp. 7-8).

La gestión del talento humano se refiere a los procesos implementados por el departamento de recursos humanos de una organización para atraer, capacitar e incorporar nuevos colaboradores, así como para retener a los que ya forman parte de la empresa. Cada vez más organizaciones apuestan por la gestión del talento humano, ya que es clave para aumentar la competitividad y rentabilidad de cualquier empresa (Peralta Pérez , 2018).

2.1.2. Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso en el que atraemos a individuos talentosos y personal a nuestra organización. No solo se trata de buscar personas que cumplan con los requisitos de la empresa, sino también de atraer y captar profesionales a los que podamos ofrecer un plan de desarrollo profesional, un ambiente laboral favorable y otros beneficios. En última instancia, es un acuerdo mutuo entre ambas partes que requiere una selección y adaptación adecuadas (Amo Arturo , 2019).

La atracción y selección de candidatos cualificados para ocupar un puesto de trabajo es un proceso conocido como reclutamiento. Para llevar a cabo este proceso, se realiza una convocatoria que contiene información relevante sobre las necesidades de la empresa. Durante esta etapa, la organización determina el mensaje, los requisitos y las propuestas, pudiendo elegir entre reclutamiento interno, externo o mixto (Salinas Rodríguez y Malpartida Gutiérrez , 2020).

2.1.3. Selección de Personal

El proceso de selección implica la cuidadosa elección de las personas adecuadas para ocupar los puestos correctos en el momento adecuado. En términos más amplios, busca identificar a los candidatos más aptos para los puestos existentes en la organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia y el rendimiento humano, así como la efectividad de la organización. En resumen, se trata de preservar o enriquecer el capital intelectual de la organización. En este sentido, la selección de personal implica elegir a la persona adecuada entre un grupo de candidatos cualificados reclutados, lo cual es la situación ideal en el proceso de selección (Rivera-García , 2019).

De acuerdo con Rojas y Vílchez (2018), se afirma que el objetivo de la selección de personal es encontrar al candidato cuyas habilidades y conocimientos estén en línea con el puesto disponible. Este proceso permite evaluar e identificar las características adecuadas de los candidatos.

2.1.4. Capacitación

La capacitación es fundamental para el éxito de las tareas y proyectos, ya que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes necesarias para interactuar en el entorno laboral y cumplir con su trabajo asignado (Obando Changuán , 2020).

La capacitación constituye el núcleo de esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la empresa. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos, la capacitación se diseña con el objetivo de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que se necesitan para un buen desempeño y fortalecer los programas de capacitación y sus procedimientos. Indica que se debe contemplar actividades como: estrategias de inducción y reinducción un plan efectivo de capacitación fortalecer capacidades de socialización (Alles , 2019).

2.1.5. Recompensa

Según Chiavenato (2008) citado por Martínez et al., (2018) la recompensa se refiere a la compensación, retribución, premio o reconocimiento por los servicios prestados por alguien. La forma más común de recompensa es la remuneración. Hay recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario, los bonos y las comisiones) o indirectas (vacaciones, días de descanso remunerados, bonificaciones, etc.).

Es un conjunto de fuerza que lleva a un individuo a comportarse de manera determinada; es influida por factores externos e internos y provocan cambios en su conducta. Dentro de la motivación se puede distinguir entre la motivación intrínseca, que se refiere hacer una actividad por sí misma, porque uno encuentra la actividad interesante, satisfactoria y la motivación extrínseca, que se refiere a hacer una actividad por una razón instrumental. Las estrategias de recompensa tienen su raíz en la teoría de contenido y proceso de la motivación. La teoría del contenido de la motivación se centra en factores que se energizan, dirigen sostienen y detienen el comportamiento (Müller, 2020).

2.1.6. Evaluación de Desempeño

El desempeño en el contexto organizacional se refiere a las acciones y comportamientos de los empleados que son relevantes para los objetivos de la empresa y pueden ser medidos en términos de sus competencias individuales y su contribución a la organización. Es importante definir claramente qué se espera de los empleados y proporcionar una orientación continua para lograr un desempeño efectivo. El desempeño implica acciones observables que se dirigen hacia metas específicas, y requiere que el individuo demuestre la capacidad y la disposición para llevarlas a cabo, siempre y cuando las condiciones sean propicias para alcanzarlas (Corea, 2021).

2.1.7. Desempeño laboral

Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuesto acorde al éxito de las empresas. De acuerdo con Campbell et al., (Campbell et al. , 1990)el desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos destacados de un empleado que impulsan el crecimiento de las

empresas al lograr los objetivos establecidos por las organizaciones. Además, Pedraza et al., (Pedraza et al., 2010) señala que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se manifiestan a través de la conducta. Por lo tanto, se considera que el desempeño laboral está relacionado con las cualidades individuales, como las habilidades, capacidades y necesidades, que interactúan tanto en el trabajo como en la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar los resultados en un entorno empresarial en constante cambio citado por (Cuello, 2020).

El desempeño laboral se define como el nivel de rendimiento que un empleado alcanza en la consecución de metas dentro de una organización en un período de tiempo determinado, según Bohórquez. Chiavenato, por otro lado, lo describe como la eficacia del personal que trabaja en una organización, siendo crucial para el funcionamiento de la empresa y brindando al individuo una gran satisfacción laboral (Chávez Escobar, 2019).

2.1.8. Productividad

La mejora de la productividad en las personas es esencial para lograr los objetivos de una organización, así como para mantener su actividad económica y su posición en el mercado. Para lograr esto, es necesario contar con un recurso humano de calidad, así como con procesos, normas y una cultura organizativa que promueva el mantenimiento y la mejora continua (Ramírez Gutierrez , 2018).

La productividad se logra cuando hay una armonía y coordinación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, los cuales son gestionados por las

personas. Además, se requiere alcanzar una combinación óptima o equilibrada de los recursos para lograr la eficiencia (Ramírez Gutierrez , 2018).

2.1.9. Eficiencia

Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente (Ruíz et al. , 2021).

Taxis Torres, (2021) indica que la eficiencia permite conocer el rendimiento del servicio en relación con su coste, la comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente y las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

2.1.10. Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos (Ruíz et al. , 2021).

La eficacia es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados (Tixi Torres , 2021).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Proceso de Gestión

Se puede concluir que, en la gestión del talento humano dentro de una organización, el objetivo principal es optimizar el capital humano mediante el uso de herramientas clave para mejorar el desarrollo y rendimiento de la institución. Esto se logra a través de un organigrama laboral que cumple con las expectativas. La unidad en sí misma identifica las necesidades de contratación del personal, comenzando con la cartera de servicios médicos y administrativos (Jara Martínez et al. , 2018).

En consecuencia, si la organización no cuenta con programas o planes de entrenamiento, esto resulta en que los administradores deben lidiar con empleados poco preparados que tienen un conocimiento limitado sobre cómo desempeñar su trabajo, careciendo de habilidades laborales estructuradas para ofrecer un mejor servicio a la comunidad (Linares y Saavedra , 2019).

Por lo tanto, el primer paso para llevar a cabo este proceso es definir de manera objetiva las habilidades necesarias para cada puesto. Se debe realizar un análisis exhaustivo de la capacidad de adaptación de cada individuo a un puesto de trabajo específico. Entre las competencias que se deben explorar se encuentran los conocimientos, habilidades, actitudes, intereses y motivaciones de la persona. La planificación estratégica tiene sus raíces tanto en la administración del desarrollo como en las escuelas de negocios. En términos de administración, es importante recordar que las funciones administrativas, según Henry Farol, incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control (Fajardo et al., 2020).

2.2.2. Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son una serie de etapas sucesivas a través de las cuales se lleva a cabo la administración. Estas etapas se interrelacionan y forman un proceso integral con el objetivo de alcanzar los objetivos deseados. El proceso administrativo se considera una herramienta aplicable en las empresas para lograr sus metas y objetivos establecidos. La administración debe llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz para evaluar el desempeño gerencial, cumpliendo con los patrones en los procesos administrativos (Tapia y Pilla , 2019).

2.2.3. Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2008) citado por Jara Martínez et al., (2018) la gestión del talento humano se basa en procesos fundamentales para el desarrollo de las operaciones. Estos procesos se consideran esenciales en esta investigación y se analizan desde una perspectiva tradicional, se concentran en:

2.2.3.1.Reclutamiento

El proceso mediante el cual la organización comunica y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Es un proceso de comunicación bidireccional, no solo comunica y divulga las oportunidades de empleo, sino que también atrae a los candidatos al proceso de selección (Jara Martínez et al. , 2018, p. 743).

2.2.3.2. Selección

Implica elegir a los mejores candidatos para la organización. Se compone de una serie de etapas con múltiples opciones. Evaluar los resultados de la selección es importante

para determinar su costo operativo y los beneficios que ofrece (Jara Martínez et al. , 2018, p. 743).

2.2.3.2.Capacitación

Es un proceso sistemático para mejorar el comportamiento de las personas y ayudarles a alcanzar los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo son procesos de aprendizaje que modifican el comportamiento de las personas a través de cambios en la transmisión de información, desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos (Jara Martínez et al. , 2018, p. 743).

2.2.3.3.Recompensa

Es la retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La forma más común de recompensa es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas, como el salario directo, los premios y las comisiones, o indirectas, como las vacaciones remuneradas y las gratificaciones (Jara Martínez et al. , 2018, p. 744).

2.2.3.4.Evaluación del desempeño

Revela el valor del desempeño individual en función de las actividades realizadas, los objetivos y resultados que se deben lograr, y el potencial de desarrollo. Es un sistema que se utiliza para juzgar y evaluar la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa (Jara Martínez et al. , 2018, p. 744).

2.2.4. Los nuevos papeles de la administración de recursos humanos

Según Chiavenato (2009), los cambios en el mundo en general afectan a todas las áreas, incluyendo la de recursos humanos, que ha experimentado transformaciones significativas en tiempos recientes. Los profesionales de RH ahora deben desempeñar roles tanto operativos como estratégicos, y deben ser tanto asociados como profesionales al mismo tiempo (Jara Martínez et al. , 2018).

En diferentes términos, con el fin de ser valioso para el departamento de Recursos Humanos de la empresa, cumplir con sus objetivos y establecer ventajas competitivas cada vez más complejas y versátiles, se espera que desempeñe diversas funciones. La Administración de Recursos Humanos abarca cuatro desempeños esenciales, a saber:

- Administración de estrategias de recursos humanos. La forma en que colabora RH en promover la estrategia de la organización.
- Administración de la infraestructura de la empresa. La forma en que brinda RH a la organización un fundamento de servicios y así contribuir a ser eficaz y eficiente.
- Administración de la contribución de los trabajadores. La forma en que contribuye RH al compromiso de los colaboradores y cooperación, en agentes emprendedores los transfigura, vinculados y distribuidores organizacionales.
- Administración de la transformación y el cambio. La forma en que contribuye RH a la instauración de una compañía innovadora y creativa (Jara Martínez et al. , 2018).

2.2.5. Importancia del talento humano en el desarrollo de la estrategia

Según Ramírez – Torres (2023) el talento humano es crucial para implementar estrategias y lograr resultados. En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a diversas reformas que afectan su actividad empresarial debido a la globalización. Por lo tanto, es necesario adaptar la estructura de la empresa para cumplir con estos requisitos. Cada proceso debe estar alineado con las estrategias y trabajar de manera eficiente para alcanzar los objetivos de estas modificaciones. En este sentido, el talento humano desempeña un papel fundamental, puede alinearse con los procesos y la estrategia de la empresa.

2.2.6. Importancia de la gestión del talento humano en las empresas

Según Castro et al. (2020), la gestión adecuada de los recursos humanos en las empresas es muy importante ya que trae muchos beneficios a la organización. Al administrar el desempeño óptimo de los colaboradores, se puede tener una visión clara de las habilidades necesarias para el éxito de las empresas, así como también ventajas competitivas en el mercado. Por lo tanto, esto favorece a los siguientes aspectos:

- Reducción significativa de brechas entre los competidores.
- Mejoramiento continuo.
- Fomentación de una cultura de consecución.
- Mejoramiento del clima y cultura organizacional.
- Mayor satisfacción laboral.
- Disminución de rotación de personal (Castro et al., 2020).

2.2.7. Fases de la gestión del talento

De acuerdo con Altındağ et al. (2018), la gestión del talento humano es una disciplina que se ha desarrollado tradicionalmente dentro de las empresas y se considera como la hermana pequeña de los recursos humanos (RRHH). Por lo tanto, es importante destacar que la gestión del talento humano implica fases que permiten el desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores en la organización.

2.2.8. El desempeño laboral

De acuerdo con Aguinis & Burgi (2021), el desempeño laboral es un comportamiento observable, orientado a un objetivo, que expresa la voluntad y la capacidad de un individuo para hacerlo, siempre que las circunstancias sean apropiadas para lograrlo. Esto incluye la identificación, medición y gestión del desempeño humano en una organización.

Por otro lado, Bibi (Bibi, 2019) afirma que la identificación se basa en el análisis posicional y tiene como objetivo determinar las áreas de trabajo que se examinarán en las mediciones de desempeño. Las mediciones de desempeño son un elemento central de los sistemas de calificación e intentan determinar cómo se compara el desempeño con ciertos criterios objetivos (Collings et al. , 2019).

2.2.9. Importancia del desempeño laboral

La importancia del Desempeño Laboral recae en cuan productivo es un empleado o trabajador para la empresa. La experiencia, habilidades, conocimientos que tiene en un cargo como es de efectivo para el puesto o cargo establecido; además de identificar ese

grado de responsabilidad que tenga con la empresa que es medible con el porcentaje de cumplimiento de los objetivos organizacionales (Cunulata Villar , 2019)

2.2.10. Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral de una empresa debe ser óptimo para el cumplimiento de los objetivos que se plantea a futuro, pues al tener un desempeño acorde de los empleados y trabajadores hará que el crecimiento económico se eleva, así como también su crecimiento empresarial, por lo que existen dimensiones que deben tomarse en cuenta. (Cunulata Villar , 2019, p. 19).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL considera que el desempeño laboral debido a su naturaleza conductual es observable y medible de manera objetiva, por lo que considera diferentes dimensiones:

Eficacia Laboral: es el nivel de acatamiento de los objetivos que se ha planteado la empresa, el autor señala la eficacia es la medida de cumplimiento de los objetivos fundamentales (Cunulata Villar , 2019, p. 20).

Eficiencia Laboral: El autor indica que es el manejo correcto de los recursos con los que dispone para la ejecución de cierta actividad. Eficiencia hace referencia a la cantidad de recursos utilizados con relación a los resultados obtenidos (Cunulata Villar , 2019, p. 20).

Calidad Laboral: La CEPAL seña que la calidad es la manera rápida y oportuna de responder a las necesidades de los usuarios, clientes o consumidores. Existen caracteres de calidad como son: la oportunidad, accesibilidad, continuidad, precisión, cortesía y comodidad (Cunulata Villar , 2019, p. 20).

Economía Laboral: Es la competencia que la empresa tiene para crear y motivar de forma correcta en términos monetarios en beneficio de su gestión empresarial, velando por la satisfacción en conjunto con los colaboradores de la organización (Cunulata Villar , 2019, p. 20).

2.2.11. Cultura organizacional

El concepto de cultura organizacional no se restringe a la ideología, la identidad corporativa o a los métodos de dirección; es un fenómeno mucho más abarcador y enriquecedor, en el cual se involucran tanto los públicos internos como los externos, ya que se construye socialmente. El rendimiento que se alcanza a nivel individual o colectivo, así como las opiniones o percepciones que los públicos llegan a poseer con respecto a la organización, sólo pueden comprenderse mediante la cultura de la empresa, en la cual subyacen diversas prácticas de producción simbólica” (Mena Mendéz , 2019).

En este contexto la cultura organizacional tiene sus raíces en la antropología y la sociología, disciplinas que lo han estudiado para describir y comprender las diferencias en valores fundamentales que distinguen a los grupos sociales (Schneider & Barbera, 2014). Hoy en día, se reconoce como un componente del contexto organizacional tanto interno como externo (González-Limas et al., 2018).

Vesga Rodríguez et al., (2020) en la investigación sobre cultura organizacional (Yu y Wu, 2009) utiliza uno de los modelos más influyentes como el marco de valores de competencia (CVF, por sus siglas en inglés. Este modelo se utilizó inicialmente en estudios enfocados en identificar indicadores de efectividad organizacional (Quinn y

Rohrbaugh, 1983), lo que generó grandes controversias. Para abordar esta problemática realizaron una investigación en la que identificaron tres dimensiones de valor: interna-externa, flexibilidad-control y medios-fines (esta última se integró en las dos primeras). En las actividades en la gestión de las organizaciones se ha demostrado su impacto en los individuos, y esta variable se considera un importante predictor del desempeño organizacional (Cameron y Quinn, 2006).

Por lo tanto, cualquier proceso de cambio debe incluir el estudio de la cultura organizacional (Vesga , 2013). No cabe duda de que las condiciones del mundo actual nos obligan a enfrentar transformaciones drásticas y aceleradas de manera constante en todas las esferas de la vida humana, especialmente en el ámbito empresarial. En este contexto, se plantea la hipótesis de que la cultura organizacional tiene importantes implicaciones en la disposición al cambio de los miembros de una organización. La cultura organizacional es un recurso crucial para alcanzar los objetivos de la organización, define el comportamiento de las personas y permite distinguir a una organización de otra (Chávez-Hernández , 2020).

2.2.12. Clima organizacional

Hoy en día, el clima organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y su entorno. Por lo tanto, siendo una disciplina que depende de las contingencias, las situaciones, la mentalidad prevalente en cada organización y la estructura organizacional adoptada como base para las decisiones y operaciones. También está influenciado por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual

involucrado y muchas otras variables importantes, dependiendo en gran medida de las personas que participan en cada organización (Rivera Porras et al., 2018).

Por lo tanto, es fundamental entender la naturaleza y el funcionamiento de las instituciones para identificar sus características y, en consecuencia, sus éxitos y fracasos. Aunque estas instituciones suelen ser evaluadas en el ámbito financiero a través de indicadores contables y cuantitativos que intentan explicar sus resultados económicos y operaciones comerciales, sigue siendo esencial profundizar en su dinámica interna para apreciar su enorme potencial en el mundo actual (Gutiérrez, 2017).

2.2.13. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es un concepto multidimensional, basado en la manera cómo las personas perciben la cotidianidad de su ambiente laboral, involucrando situaciones laborales tales como: condiciones físicas, contractuales, remunerativas, de desarrollo, descanso, relaciones sociales que se dan entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial, también las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores 15,16.

Por lo tanto, la calidad de vida laboral reporta de qué manera se percibe la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas como la seguridad, la higiene, el salario, etc., como en sus condiciones subjetivas, es decir, la forma en que lo vive y experimenta el trabajador (Cruz Velazco, 2018).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un buen derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador , 2008, p. 17).

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas (Constitución de la República del Ecuador , 2008, p. 18).

Art. 319.- Se reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales y públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas. El estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del ecuador en el contexto internacional (Constitución de la República del Ecuador , 2008, p. 100).

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción en cualquiera de sus formas se ajustará a principios y normas de calidad, sostenible, productiva sistémica, valorización del trabajo y eficiencia económica y social (Constitución de la República del Ecuador , 2008, p. 100).

Art. 325.- El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocerán todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (Constitución de la República del Ecuador , 2008, p. 101).

2.3.2. Código de Trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y las leyes (Código de Trabajo, 2023, p. 3)

Art. 3.- Libertad de Trabajo y Contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencias extraordinarias o de necesidades de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración. Será nula toda estipulación en contrario (Código de Trabajo, 2023, p. 3).

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciable será nula toda estipulación en contrario (Código de Trabajo, 2023, p. 4).

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Código de Trabajo, 2023, p. 4).

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad, sexo, etnia. Color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquiera otra índole, más la especialización y practica en la ejecución del trabajo se tendrá en cuenta para los efectos de la remuneración (Código de Trabajo, 2023, p. 34).

Art. 80.- Salario y Sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornada de la labor y en tal como se llama jornal por unidades de obra o por tareas. El sueldo por meses sin suprimir los días no laborados (Código de Trabajo, 2023, p. 34).

Art. 82.- Remuneración por horas diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se tratare de tareas periódicas o estacionales; y

por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas. Si en el contrato de trabajo se hubiera estipulado la prestación de servicios personales por jornada 52 parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales. De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagaran íntegramente (Código de Trabajo, 2023, p. 35).

Art. 111.- Derecho de la décima tercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario (Código de Trabajo, 2023, p. 44).

Art. 113.- Derecho de la décimo cuarta remuneración. - Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, básica mínima unificada para los trabajadores en general (Código de Trabajo, 2023, p. 44).

2.3.3. Normativas Técnicas funcionamiento de Farmacias y botiquines Privados

Art. 1.- La presente normativa técnica sanitaria tiene por objeto regular la autorización y emisión del permiso de funcionamiento para farmacias y botiquines privados en todo el territorio nacional; así como definir las responsabilidades de los profesionales que ejercen la responsabilidad técnica de estos establecimientos (ARCOSA, 2017, p. 5)

Art. 2.- Esta resolución es de aplicación obligatoria para todas las farmacias y botiquines privados que se encuentran en el territorio nacional (ARCSA, 2017, p. 5).

Art. 3.- para efecto de la siguiente normativa técnica sanitaria, se entenderá por ARCSA Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria 53 farmacias son los establecimientos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéutica, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de preparaciones oficiales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacias. Requerida para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico (ARCSA, 2017, p. 5).

Art. 5.- Toda farmacia para su funcionamiento deberá contar con un responsable técnico; quien será el responsable por cualquier incumplimiento del establecimiento correspondiente al ámbito de sus competencias descritas en esta Resolución (ARCSA, 2017, p. 7).

Art. 6.- Para ser responsable técnico de farmacia, el profesional deberá registrarse en cualquier coordinación zonal de la ARCSA verificará que su título académico se encuentre debidamente registrado en el MSP, y que corresponda a la denominación descrita en la Ley Orgánica de Salud (ARCSA, 2017, p. 7).

Art. 7.- los profesionales podrían ejercer la responsabilidad técnica de hasta tres establecimientos farmacéuticos en todo el territorio nacional siempre que la dedicación o carga horaria exigida lo permita, excepto los que sean propietarios de establecimientos farmacéuticos, que solo podrán responsabilizarse además del propio establecimiento farmacéutico de uno adicional. El responsable técnico supervisará y asesorará el establecimiento el tiempo que considere necesario al fin de cumplir con los deberes y obligaciones descritas en el presente reglamento (ARCSA, 2017, p. 7).

Art.8.- La ARCSA autorizará a cada profesional a ejercer la responsabilidad técnica de las farmacias de la zona donde reside, así como de la zona inmediatamente aledaña al mismo (ARCSA, 2017, p. 8).

Art. 9.- La farmacia que no este de turno atenderá al público mínimo doce horas diarias interrumpidas de lunes a viernes; y podrá atender sábados, domingos y feriados. Las farmacias ubicadas en súper mercados, comisariatos o que funciones dentro de centros comerciales, no están sujetas al calendario de turnos establecidos por la ARCSA (ARCSA, 2017, p. 8).

Art. 12.- La ARCSA contará con un registro/ expediente actualizado de los incumplimientos de las farmacias; así como el desempeño de cada responsable técnico en los establecimientos que representan (ARCSA, 2017, p. 8).

Art. 17.- Las farmacias que se instalen en estaciones de servicios o gasolineras deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la presente resolución y deberá contar

con un área exclusiva e individual con la finalidad de evitar la contaminación de los productos (ARCSA, 2017, p. 10).

Art. 36.- Se prohíbe la instalación y funcionamiento de farmacias y botiquines en todo el territorio nacional, que no que no cuente con el respectivo permiso de funcionamiento vigente otorgado por la autoridad sanitaria nacional (ARCSA, 2017, p. 13).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo.

Benjamín Franklin

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Acorde a Tancara (1993) quien asegura que, desde el punto de vista de su evolución histórica, la investigación documental, tal como había sido definida, constituyo una serie de métodos y técnicas que los trabajadores en información descubrieron y perfeccionaron a lo largo de la historia con el propósito de ofrecer información a la sociedad. Este hecho hizo que se extendiese el concepto de investigación documental para referirse no solo a la actividad que realizaban los bibliotecarios, documentalista y analista de información, sino también, a los trabajos de búsqueda de información que realizaba los investigadores.

3.1.1. Investigación de Campo

Investigadores como Martínez, (2021) expone el protagonismo del trabajo de campo dentro del diseño y desarrollo de proyectos, asociado a la realización de una investigación comercial, social o de servicio, y pasar posteriormente a identificar los elementos básicos que deberán estar presente para garantizar el éxito en cualquier proceso, orientado específicamente a la obtención de información actualizada, útil y de calidad para su integración en los sistema de gestión y decisión de cualquier índole.

A través de este tipo de investigación, fue posible la recolección de datos e información desde el punto de la problemática, específicamente en las farmacias, para ello se aplicó una entrevista a la autoridad principal de esta institución pública, así también encuestas a los empleados de las farmacias objetos estudios.

3.1.2. Investigación Descriptiva

La investigación fue de tipo descriptiva, puesto que permitió describir y analizar la problemática de investigación, buscando comprender la situación actual de las farmacias del sector Guayacán logrando de este modo analizar los procesos de gestión de talento humano con miras del mejoramiento del desempeño laboral.

3.1.3. Investigación Bibliográfica

La investigación documental permitió realizar una búsqueda exhaustiva y sistemática para obtener información relevante de fuentes documentales como libros, artículos científicos, informes, planes, y otros documentos para identificar conceptos sobre la gestión de talento humano, el desempeño laboral y otros términos claves para abordar la temática del proyecto de investigación.

3.2. METODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados fueron un aporte fundamental para la consecución de los objetivos propuestos, se detallan los siguientes:

3.2.1. Método Inductivo

El método inductivo permitió obtener conclusiones generales a partir de conceptos y hechos particulares acordes a la gestión de talento humano; además, se consideraron dimensiones con indicadores los cuales permitieron observar los problemas que tiene la gestión de talento humano logrando pluralizar los resultados.

3.2.2. Método Deductivo

La aplicación del método deductivo permitió establecer las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, para posteriormente concluir los casos específicos sobre la gestión del talento humano y el mejoramiento en el desempeño laboral.

3.2.3. Método Analítico

El método analítico se empleó con el propósito de examinar los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos de las encuestas y entrevista realizada para analizar tanto la gestión talento humano como el desempeño laboral de los empleados.

3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Se obtuvo información relevante, verídica y actualizada, sobre la gestión del desempeño laboral en las farmacias de la parroquia el Guayacán del cantón Quevedo provincia de Los Ríos cuyo fin es aportar a los involucrados actuales y a los futuros participantes, la cristalización del proyecto.

3.3.1. Población y Muestra

3.3.1.1. Población

La población que se consideró para la encuesta es al personal que laboran en las farmacias de la parroquia Guayacán del Cantón Quevedo siendo en total de 27 personas con el propósito de obtener los resultados que aporten para al progreso de la investigación.

3.3.1.2. Muestra

Se tomó una muestra general de 27 personas de las farmacias de la parroquia Guayacán, al no ser una muestra finita, se omite la aplicación de la fórmula estadística respectiva y se aplicará al 100% de la población de los empleados.

Tabla 1

Matriz Población para ser intervenida y herramientas aplicadas

NOMBRE DE LAS FARMACIAS	No. DE FARMACIAS	No. DE PERSONAS QUE LABORAN	CARGO
Distrifarma	1	2	Administrador / Empleados
Cruz Azul	2	7	Administrador / Empleados
La Primicia	1	4	Administrador / Empleados
Santa Martha	1	4	Administrador / Empleados
Sana Sana	1	6	Administrador / Empleados
Económicas	1	4	Administrador / Empleados
TOTAL	7	27	

Fuentes: Farmacias del Sector El Guayacán

Elaborado por: La Autora

3.3.2. Técnicas e instrumentos de investigación

La aplicación de técnicas e instrumentos ayudó a obtener los datos para después ser analizados.

3.3.2.1. Entrevista

Se realizó entrevistas al personal involucrado, mediante el planteamiento de un conjunto de preguntas relacionadas a cada área, con las cuales se obtuvo información sobre el objeto de estudio. Este instrumento permitió obtener información directa del

entrevistado sobre los procesos de gestión de talento humano que realizan de acuerdo con su experiencia dentro de las farmacias.

3.3.2.3. Cuestionario

Se diseñó una serie de preguntas que posteriormente fueron aplicadas a los trabajadores que forman parte de la empresa para obtener más información sobre el tema de investigación. Este instrumento sirvió para obtener información de primer orden de acuerdo con la muestra seleccionada, a fin de medir el nivel de desempeño de los empleados.

3.3.2.3. Análisis FODA

Mediante la aplicación de esta técnica se logró identificar las fortalezas y debilidades al interior de las farmacias, al igual de las oportunidades y amenazas obtenidas del contexto externo, para su posterior análisis.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico se realizó a través de la revisión de literatura especializada en base a las variables que intervienen en el objeto de estudio, también se procedió a fundamentar los datos obtenidos de la investigación mediante estudio de casos y documentos que transparentan investigaciones enmarcadas en el tema.

3.4.1. Revisión de la literatura especializada

Se obtuvo a partir de la revisión en páginas web, textos especializados sobre gestión de recursos humanos en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de donde se extrajo y recopiló la información pertinente y necesaria relacionada al problema de investigación, papers, boletines, estudios de caso, tesis basadas en estudios gestión de talento humano.

3.4.2. Extracción y recopilación de la información de interés

Lo importante de la recopilación de la literatura fue extraer información útil y necesarias para la elaboración del marco teórico.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron cuestionarios que permitieron obtener información que evidencie los procesos de gestión de talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de las farmacias objeto de estudio. Además, se obtuvo información la caracterización del desempeño laboral para el mejoramiento de las pequeñas farmacias a través de un FODA mediante las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a los que se enfrentan los administradores o propietarios de las pequeñas farmacias del sector parroquia Guayacán.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez procesada la información se utilizó una hoja de cálculo de Excel, para diseñar las tablas y figuras obtenidos en este trabajo de investigación luego fue analizada e interpretada y posteriormente realizar las conclusiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Nada tiene tanto poder para ampliar la mente como la capacidad de investigar de forma sistemática y real todo lo que es susceptible de observación en la vida.”

Marco Aurelio.

4.1. PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE PERMITA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO.

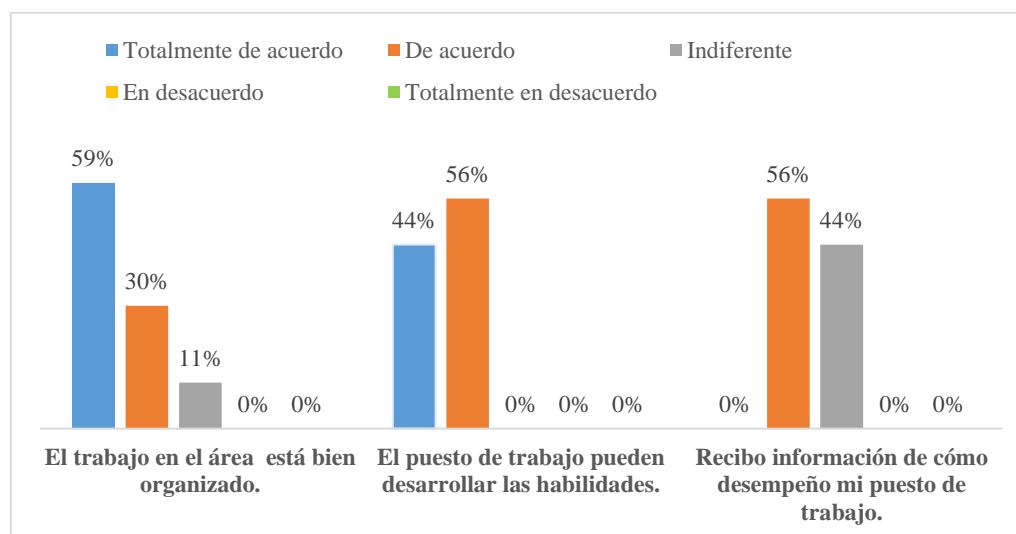
4.1.1. Encuesta realizada a los administradores y empleados de las farmacias de la Parroquia Guayacán.

Análisis

Los resultados de acuerdo con la figura 1, demuestra que en la admisión y retención de personal en cuanto al trabajo de las áreas se encuentra organizados de los empleados, el 59% están totalmente de acuerdo y el 30% en desacuerdo, un 11% es indiferente, en cuanto si desarrollan habilidades el 56% de acuerdo y el 44% totalmente en desacuerdo, respecto a que si se brinda la información respecto al desempeño el 56% manifiesta que está de acuerdo y el 44% es indiferente.

Figura 1

Admisión y retención de personal

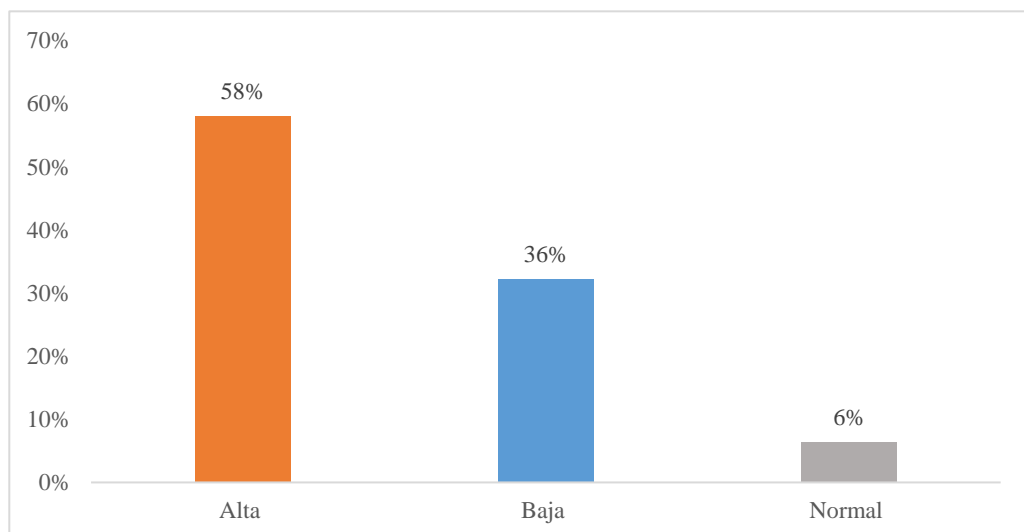


Elaborado: Por la autora

Los resultados figura 2, evidencian que la mayoría de los encuestados en un 58% opina que la rotación es alta, mientras que el 36% es baja y el 6% considera que es normal. Esta investigación se expone que la rotación del personal si influye por las diferentes desmotivaciones e insatisfacción laboral, este ambiente laboral en que el empleado se encuentra laborando no es el adecuado, por tal motivo el trabajador se siente desmotivado insatisfecho.

Figura 2

Rotación de personal

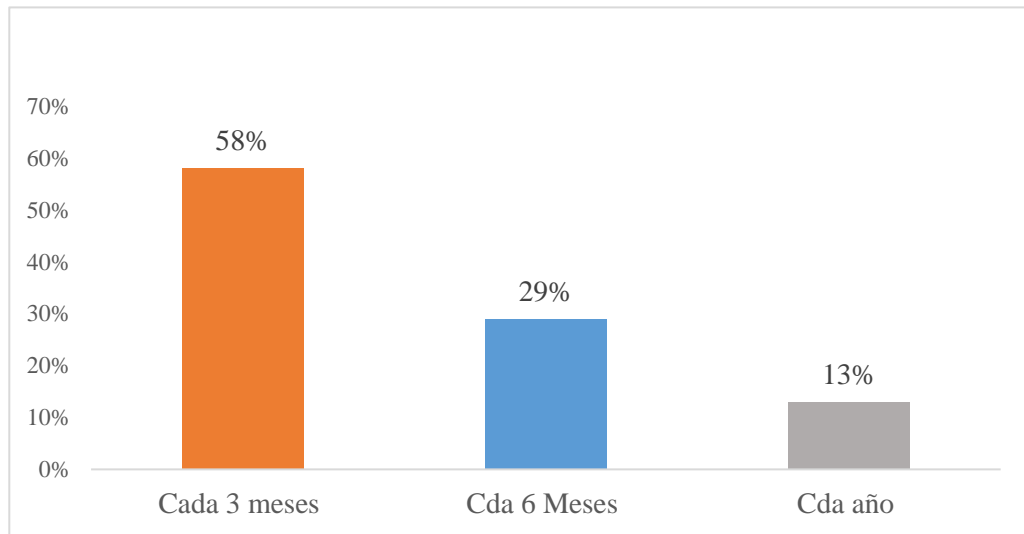


Elaborado: Por la autora

Los resultados figuran 3, indican que el 58% de los empleados opinan cada 3 meses los colaboradores se someten a una evaluación y se quedan; sin embargo, cambian las actividades donde deben cumplir metas y muchos no los logran, en este caso los cambian a realizar otras actividades, el 29% respondió que existe cambio cada 6 meses aproximadamente y un 13% cada año.

Figura 3

Tiempo de rotación de personal

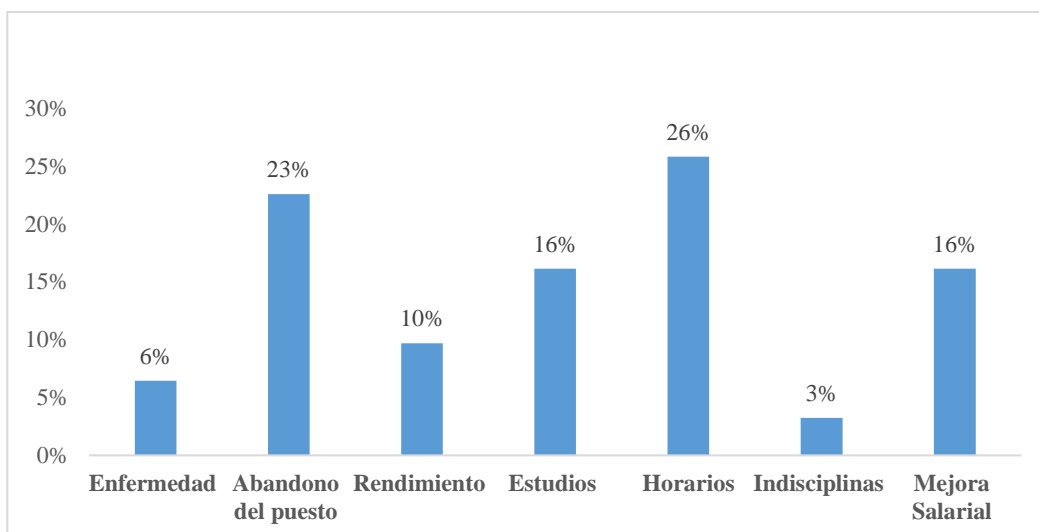


Elaborado: Por la autora

En la figura 4, se evidencia los motivos por la rotación de personal, donde el 26% es por los horarios establecidos tienen rotación días en la noche, días en la mañana o tarde siempre están rotando lo que se manifiesta en una insatisfacción, el 23%, por el puesto asignado para realizar otras actividades el 16% por mejora salarial, el 16% es por estudios, el 10% por rendimiento, un 6% por enfermedad y un 3% por indisciplina. Este fenómeno puede afectar la continuidad y estabilidad en los equipos de trabajo, lo que podría tener implicaciones en la eficiencia operativa y la adaptación de los trabajadores a sus funciones en las farmacias. Además, que la rotación de personal implica mayores costos tanto en entrenamiento y adaptación de los mismos.

Figura 4

Motivos de rotación del personal de las farmacias

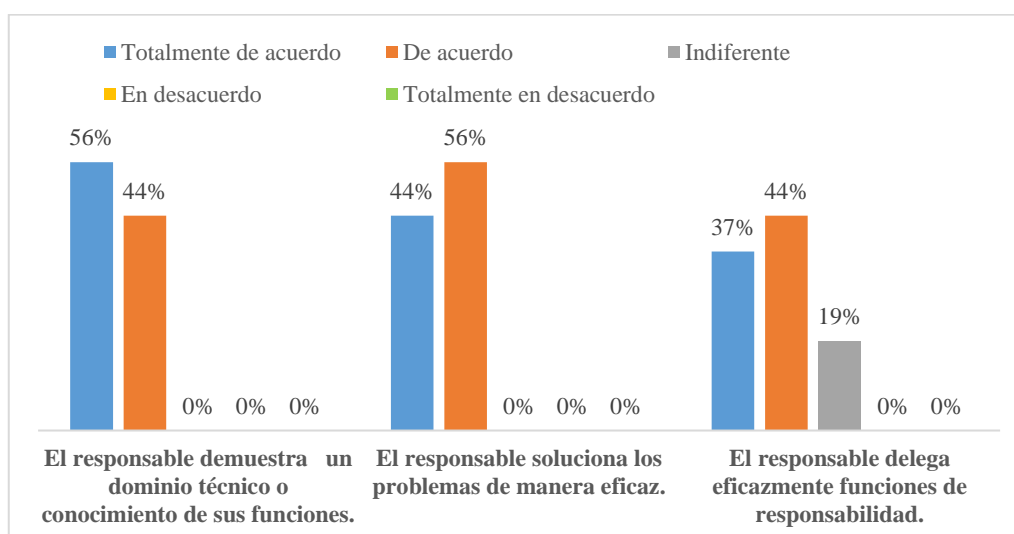


Elaborado: Por la autora

Los resultados evidenciaron tal como se muestra en la figura 5 donde el 56% manifiestan tener dominio de sus funciones, el 44 % de acuerdo, el 44% totalmente de acuerdo y 56% de acuerdo en que soluciona problemas de manera eficaz y el 37% totalmente de acuerdo y el 44% de acuerdo y el 19% es indiferente, respecto a la delegación de funciones de forma eficaz y responsable.

Figura 5.

Dirección de la Unidad

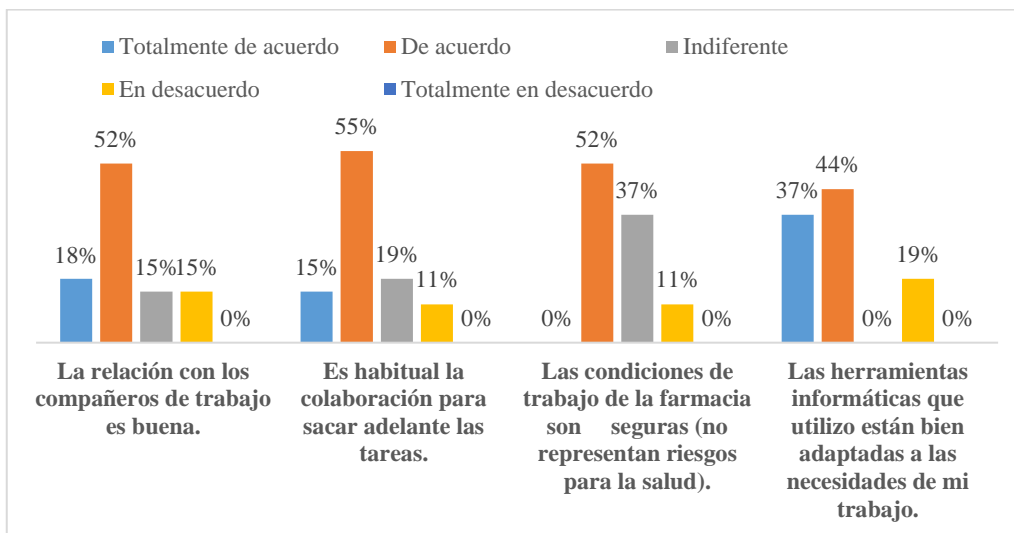


Elaborado: Por la autora

Respecto al ambiente de trabajo la interacción con los compañeros se demuestra, la relación de los compañeros es buena el 18% totalmente de acuerdo 52% de acuerdo, el 15% opinó que es indiferente y el 15% está en desacuerdo; en cuanto a la colaboración de tareas el 15% totalmente de acuerdo, 55% de acuerdo, 19% indiferente y 11% en desacuerdo; referente a los condiciones de trabajo opinaron que el 52% están de acuerdo, el 37% es indiferente y el 11% en desacuerdo que las condiciones de trabajo no representan riesgos para la salud; por otra parte opinaron sobre las herramientas informáticas para el desarrollo de sus funciones el 37% opinó que está totalmente de acuerdo, el 44% de acuerdo y un 19% en desacuerdo, respecto a la delegación de funciones de forma eficaz y responsable.

Figura 6.

Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros



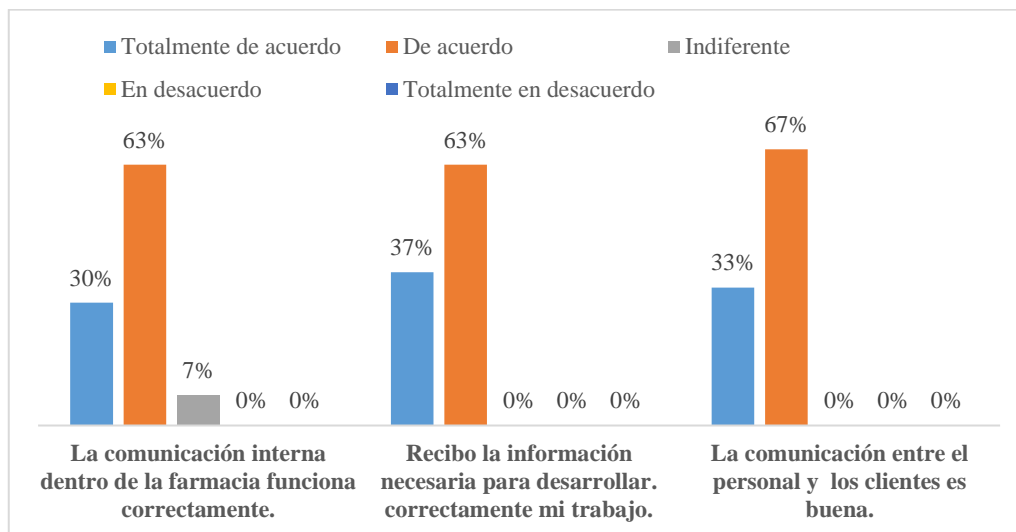
Elaborado: Por la autora

El trabajo en equipo en los empleados de las farmacias investigadas de acuerdo con la figura 7, la comunicación interna entre los colaboradores 30% totalmente de acuerdo, el 63% de acuerdo y el 7% indiferente; respecto si recibe la información necesaria para

desempeñarse correctamente el 37% totalmente de acuerdo, el 63% de acuerdo; la comunicación entre el personal y los clientes es buena 33% totalmente de acuerdo, el 67% de acuerdo.

Figura 7.

Trabajo en equipo

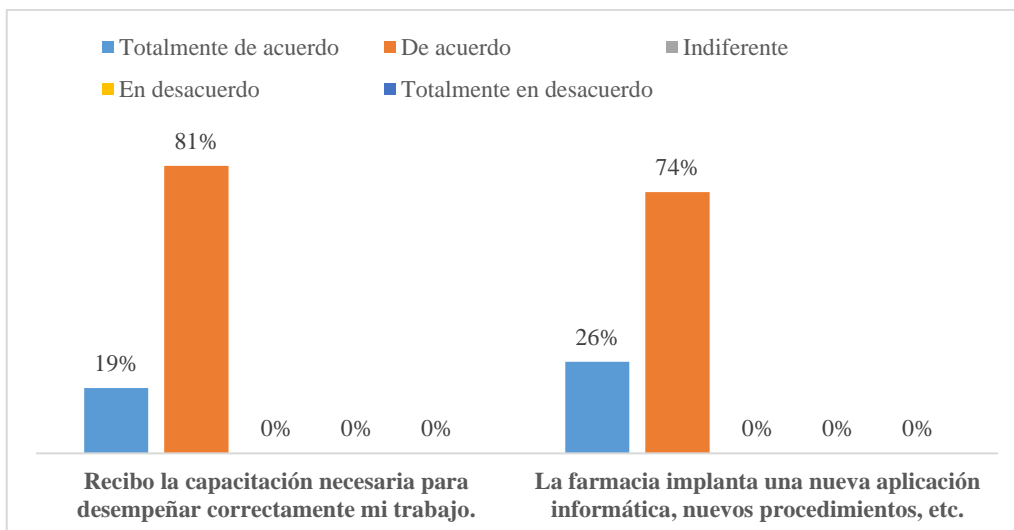


Elaborado: Por la autora

Los resultados demostraron tal como se muestra en la figura 8, que el 19% está totalmente de acuerdo ya que recibe capacitación necesaria para desarrollar el trabajo y el 81% está de acuerdo; en cuanto a si las farmacias implantan nuevas aplicaciones el 26% está totalmente de acuerdo, y el 74% de acuerdo.

Figura 8 .

Capacitación

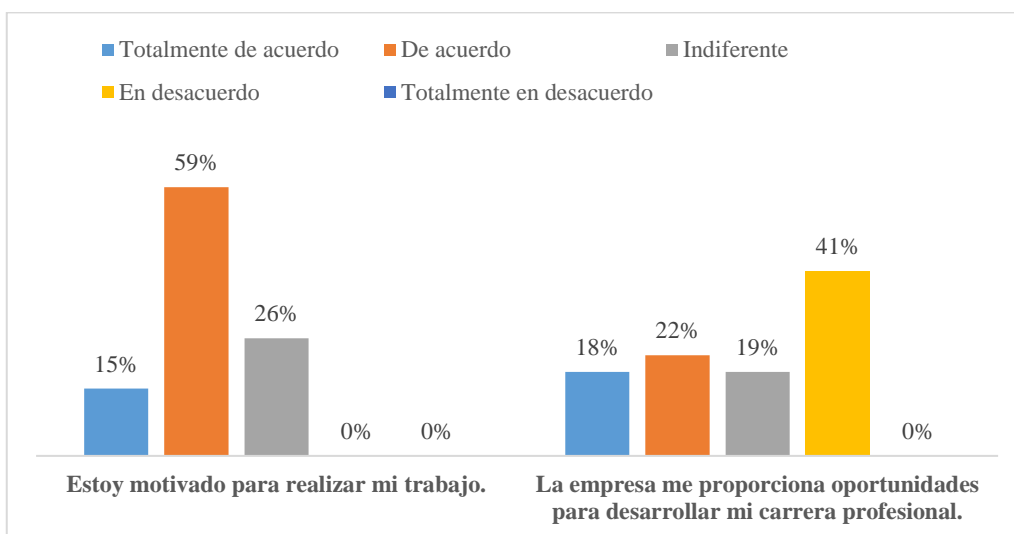


Elaborado: Por la autora

Respecto a la motivación y reconocimiento del personal tal como se muestra en la figura 9, el personal opinó el 15% está totalmente de acuerdo 59% de acuerdo y 26% indiferente, respecto a que, si la empresa proporciona para desarrollarse profesionalmente el 18% totalmente de acuerdo, 22% de acuerdo y 19% es indiferente y 41% en desacuerdo.

Figura 9.

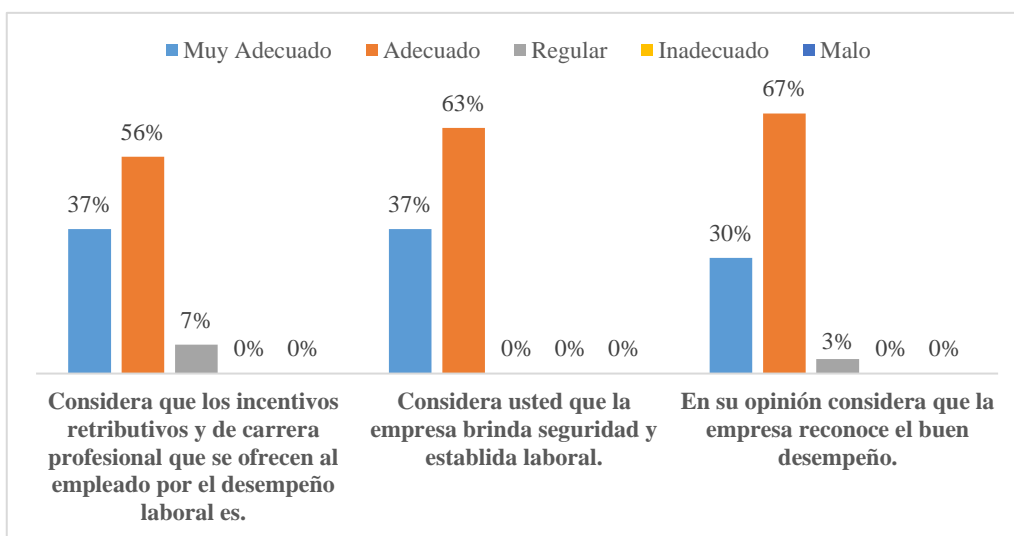
Motivación y reconocimiento



Elaborado: Por la autora

Los resultados respecto a las compensaciones el 37% muy adecuado, 56% adecuado y 7% regular refiriéndose a los incentivos retributivo y de carrera profesional; en cuanto a la seguridad y estabilidad laboral el 37% dice que es muy adecuado y el 63% adecuado y respecto a que, si son reconocidos por el desempeño el 30% muy adecuado, el 67% adecuado y el 3% es regular.

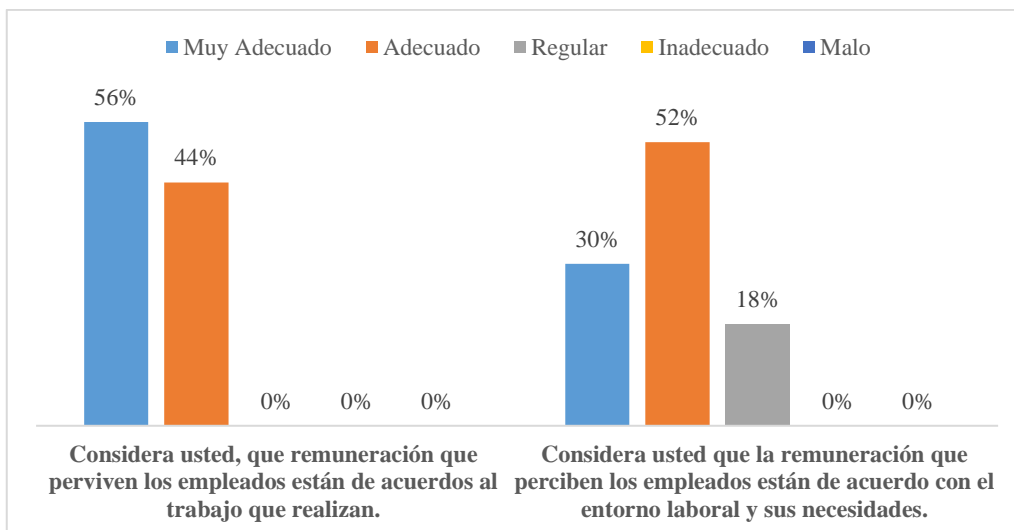
Figura 10.
Compensación



Elaborado: Por la autora

Tal como se observa en la figura 11, se demuestra que la remuneración que perciben por su trabajo el 56% muy adecuado, y el 44% adecuado, además manifestaron respecto si la remuneración está de acuerdo con el entorno laboral y sus necesidades el 30% muy adecuado, el 52% adecuado, 18% regular. Es por ello que existe.

Figura 11.
Remuneración

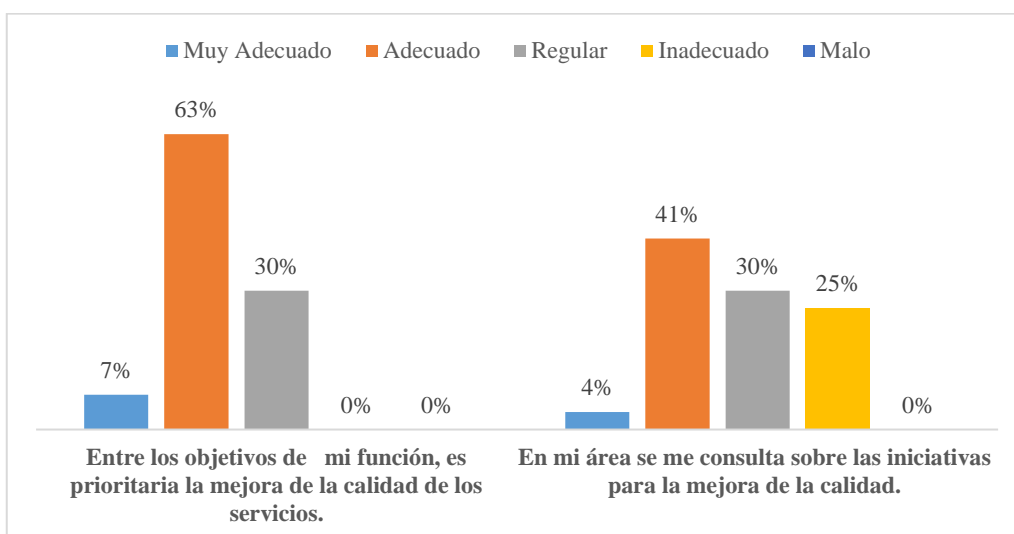


Elaborado: Por la autora

Los resultados muestran de acuerdo con la figura 12, que el 7% es muy adecuado el 63% adecuado y el 30% regular hacen referencia a los objetivos de las funciones en miras de la mejora de la calidad del servicio, referente a que, si se consulta a las áreas como responsable para la mejora de la calidad 4% muy adecuado, 41% adecuado y 30% regular y 25% inadecuado.

Figura 12.

Implicación de mejoras



Elaborado: Por la autora

Discusión

Según De León, (2017) citado por Crisóstomo Salvatierra (2019) en un estudio “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu”, expuso una institución adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo, a la formación, adecuada y eficiente gestión de su talento humano.

La gestión del talento humano en la actualidad porta un papel importante dentro de una institución pública para una adecuada calidad de servicios hacia población en general. La gestión del talento humano es considerada como el mecanismo estratégico que se hace esencial para poder hacer frente a las nuevas competencias que prevalecen en el ámbito de salud. El nivel de las competencias individuales del personal asistencial del departamento de farmacia tomando en cuenta las necesidades operativas buscando garantizar el desarrollo y la administración del personal es decir lo que saben hacer o lo que pueden hacer (Crisóstomo Salvatierra , 2019).

En criterio de la autora, la gestión de talento humano o gestión de recursos humanos es fundamental como los conocimientos y habilidades en el uso de los medicamentos, considerando que muchas veces se vende sin recetas médicas, a pesar de estar prohibido es una realidad, es por ello clave contar con las competencias necesarias para garantizar lo que deben hacer.

4.2. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO.

Tabla 2.

Diagnóstico del desempeño laboral mediante FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Stop variado de medicamento. ✚ Marketing ✚ Eficiente en la atención al cliente. ✚ Conocimiento del mercado local y de las necesidades específicas de las pequeñas farmacias. ✚ Compromiso constante con la mejora continua de los procesos. ✚ Excelente ubicación en el centro de la Parroquia Guayacán. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Crecimiento económico ✚ Adquisición de experiencia en el área farmacéutica ya sea en ventas, inventarios, atención al cliente, etc. ✚ Ampliar la red de farmacias. ✚ Integración de tecnologías para optimizar la gestión de datos y procesos. ✚ Expectativas del cliente por mejorar la calidad de atención a los clientes. ✚ Alta demanda de clientes.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Deficiente proceso de selección del personal. ✚ Escasa capacitación al personal. ✚ Competencia con otras redes. ✚ Resistencia al cambio por parte de los trabajadores en las pequeñas farmacias. ✚ Dificultades en la adopción de nuevas tecnologías. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Robos. ✚ Perdida de Inventarios. ✚ Contaminación por mal manejo químico. ✚ Desaceleración económica reducciones en los presupuestos de las pequeñas farmacias.

<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de que las tecnologías utilizadas se vuelvan obsoletas rápidamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de brechas de seguridad que podrían comprometer la integridad de los datos. Cambios en las preferencias del cliente que pueden afectar la demanda de servicios.
--	---

Elaborado: Por la autora

4.2.1. Entrevista realiza a los administradores de las farmacias

Tabla 3.

Entrevista a administradores de las farmacias

PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1.- ¿Considera que los beneficios que reciben los trabajadores van de acuerdo con lo que determina la ley?	Son beneficios establecidos dentro de la empresa.	Las farmacias, se debe tener en cuenta que los empleados deben tener todos los beneficios que incluyen en la ley de trabajo.
2.- ¿Considera importante los estímulos por desempeñar un excelente trabajo?	Se considera muy importante, crean un mayor desempeño en el trabajador. Si, es necesario estimular al personal. Es necesario recompensar por el buen desempeño- Ellos ganan horas extras, eso también es incentivo.	Los estímulos para los trabajadores se deben considerar tanto para su intelecto en el desarrollo de su trabajo y tener un mejor ambiente laboral.
3.- ¿Considera que la capacitación del personal permite	El proceso de capacitación es importante en cada	Las capacitaciones son necesarias por el nivel de información cambiante en

desempeñar mejor sus funciones?	<p>empresa.</p> <p>Es necesario capacitar Los colaboradores deben actualizarse.</p>	<p>lo que es la industria farmacéutica, De ahí que el personal esté capacitado para desarrollar el puesto de trabajo.</p>
4.- ¿Considera que los trabajadores cumplen con responsabilidad su trabajo encomendado?	<p>Depende del empleado, no todos cumplen con sus funciones.</p> <p>Si, porque tiene bien definido las funciones y lo que les compete.</p> <p>Si deben ser responsable porque muchas clientes piden información y deben estar capacitados.</p>	<p>En las farmacias es importante la responsabilidad, porque se trata de medicina y de la vida humana, de ahí es el compromiso y la responsabilidad son características fundamentales en los trabajadores para que brinde la información necesaria y pertinente. De ahí que los empleados deben asumir con alta responsabilidad.</p>
5.- ¿Usted como administrador, está satisfecho con el desempeño laboral del personal de la farmacia?	<p>Satisfecho sí.</p> <p>Claro, si no se los cambia.</p>	<p>Para tener seguridad en el desarrollo y desempeño laboral de la empresa debe existir un ambiente de trabajo donde cada uno demuestre sus cualidades y logros que quieren alcanzar.</p>
6.- ¿Usted como administrador evidencia un entorno laboral adecuado dentro del personal de la farmacia?	<p>Si en la farmacia existe un ambiente sano.</p> <p>Si es necesario un entorno idóneo para el desempeño del personal.</p> <p>La motivación de los empleados es una importante herramienta para la gestión y el desarrollo del personal y con los incentivos</p>	<p>Para tener un buen entorno laboral considera algunos puntos estratégicos: estimular la comunicación abierta, proponer trabajo en equipo, alienta la diversidad de inclusión, El liderazgo que se evidencia es democrático, preocupados por el personal e impulsa el aprendizaje.</p>

adecuado contribuyen a mejorar su rendimiento.

Existe comunicación entre todos y también hay trabajo en equipo.

7.- ¿Considera usted que los trabajadores tienen un proceso de motivación para rendir eficientemente en las actividades laborales dentro de la farmacia?

Si, como el mejor colaborador.

El que más vende tiene recompensa monetaria.

Esto es debido a que existen algunas políticas en las farmacias que es una forma de motivar e incentivar a los empleados, brindándoles, por ventas bonos, también festejan los cumpleaños, entre otros.

8.- ¿Considera usted que los beneficios que recibe los trabajadores son los más propicios de acuerdo con sus funciones asignadas en la farmacia?

Al menos en esta farmacia sí.

Se cumple con los beneficios de Ley.

Los beneficios se han convertido en un cumplimiento para las farmacias Los cuales no se relacionan con aumento de sueldo ni pagos extras.

9.- ¿Se realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores cada cierto tiempo en la farmacia?

Si, cada tres meses se evalúa.

No es necesario.

Se evidencia que se evalúa con la finalidad de no continuar con el contrato de los empleados, no brindan una seguridad por lo que existe una alta rotación de personal

Elaborado: Por la autora

Análisis

Los resultados reflejan que las farmacias cuentan con personal, que no tienen un perfil en la industria farmacéutica, sin embargo reciben capacitación desde los distintos laboratorios así el entrenamiento de inducción que hacen los administradores de las farmacias, Por otra parte se aprecia que existe interés de los empleados, aunque no tengan

la oportunidad de crecer o desarrollarse profesionalmente, un factor fundamental es el escaso conocimiento para aplicar procedimientos y técnicas de selección, ya que existe demanda de trabajo. Por ello se adaptan a las necesidades de la empresa ya que les brinda un puesto de trabajo.

Discusión

La organización del personal de las farmacias es clave para que todo funcione correctamente. Un problema habitual en las farmacias es que las funciones se solapen y no haya una estructura muy definida. Además, se suele tratar de estructuras jerárquicas pequeñas en las que el titular de la farmacia es el líder y todos los empleados trabajan siguiendo sus indicaciones. Para una estructuración ordenada se pueden asignar los siguientes roles entre los miembros del equipo o, en algunos casos a través de empresas externas.

En este contexto, Torres Lozada (2022) señalan que la satisfacción del cliente depende en gran medida del equipo de colaboradores de las farmacias, que a través de su actitud y de la forma de relacionarse con el cliente, generará sensaciones positivas o negativas que modificarán el criterio del cliente en la compra y posible repetición de la compra. Además, la forma en que se atiende al cliente constituye un valor diferencial de la oficina de farmacia y contribuye a su fidelización.

La gestión del talento humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal. Identificar las cualidades de un buen empleado y aquellos con mayor demanda laboral, nos brindara

una orientación respecto a las competencias que debes potenciar en el perfil. Analizamos la importancia de fomentar cualidades positivas más relevantes, independientemente de las empresas u organización.

Según Webmaster, (2017)“Refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Según un estudio en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Farmacias y Boticas del Distrito de Crespo y Castillo (2017) citado por Yanac Peña (2022), donde se pone en manifiesto que la mayoría de las farmacias, tiene como representantes a los propios dueños, siendo la mayoría dirigidos por personas del sexo Femenino, que desempeñan el cargo de 0 a 3 años, así mismo la mayoría son personas adultas que tienen de 31 a 50 años y han cursado estudios superior universitaria, estos datos nos indican que la mayoría de las MYPEs están siendo gestionados por personas adultas que cuentan con conocimientos teóricos necesarios para dirigir empresa asimismo tienen la experiencia necesaria para poder trabajar en el rubro la cual será reflejada en la forma que lo administraran y en la forma de usar las herramientas de gestión.

Para las farmacias del sector El Guayacán en cuanto a las características que se debe tener y que se reconozca para un desempeño superior son el trabajar en equipo, en coordinación con el jefe o administrador de la farmacia.

4.3.NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN DE LA CIUDAD DE QUEVEDO

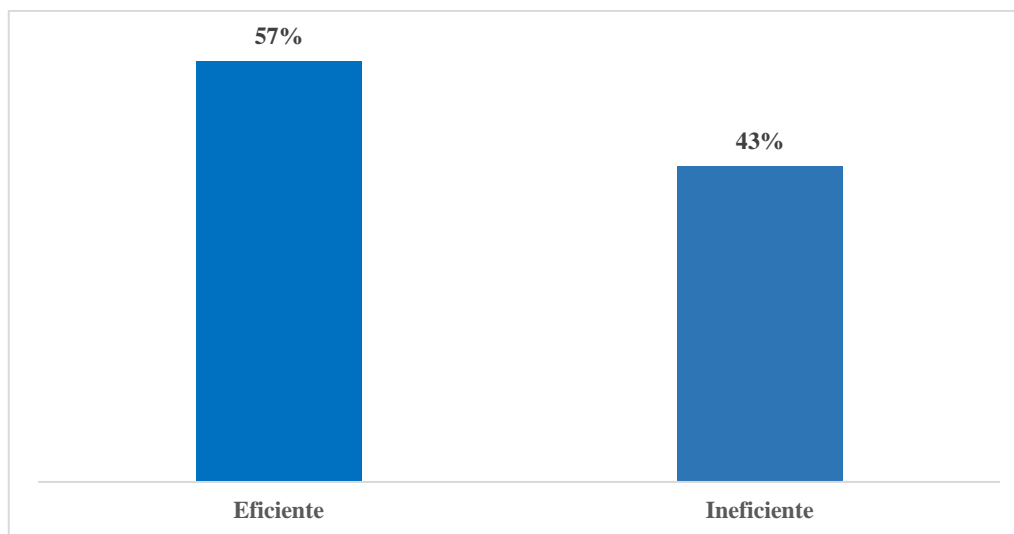
4.3.1. Entrevista aplicada a los administradores de las farmacias

Análisis

Los resultados evidencian que el de acuerdo con la figura 13, que el 57% es eficiente y el 43% ineficiente el desempeño laboral de los empleados. Esto se debe porque existe rotación de personal lo que incide en el desempeño eficiente de los empleados.

Figura 13.

Desempeño Laboral de los empleados



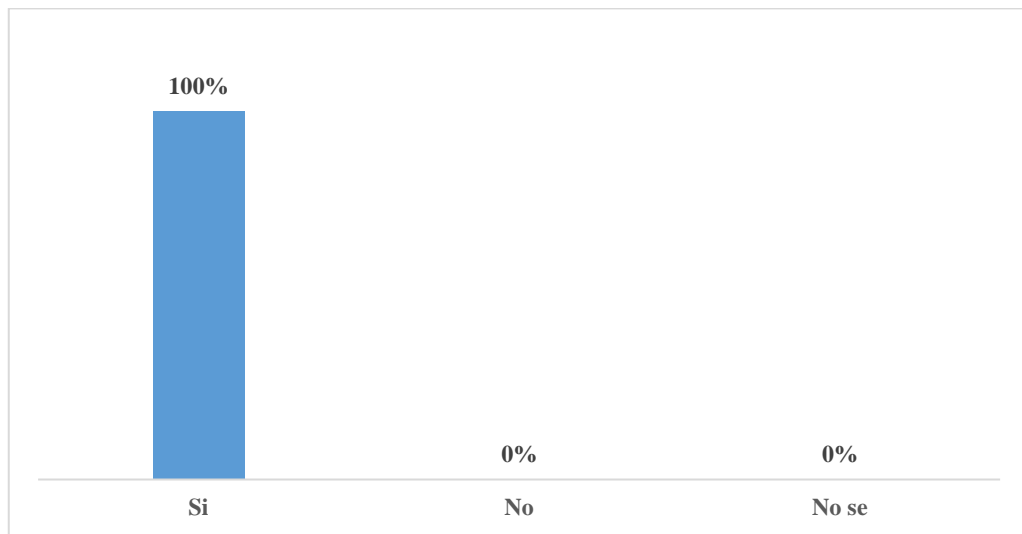
Elaborado: Por la autora

Tal como se muestra en la figura 14, todos los administradores consideran que se debe evaluar el desempeño de los colaboradores en un 100%. Esto es debido a que los empleados deben tener cualidades especialmente con los clientes que es fundamental, se

considera que hay mucha competencia y que es importante que los empleados en este aspecto sean eficientes.

Figura 14.

Evaluación del desempeño

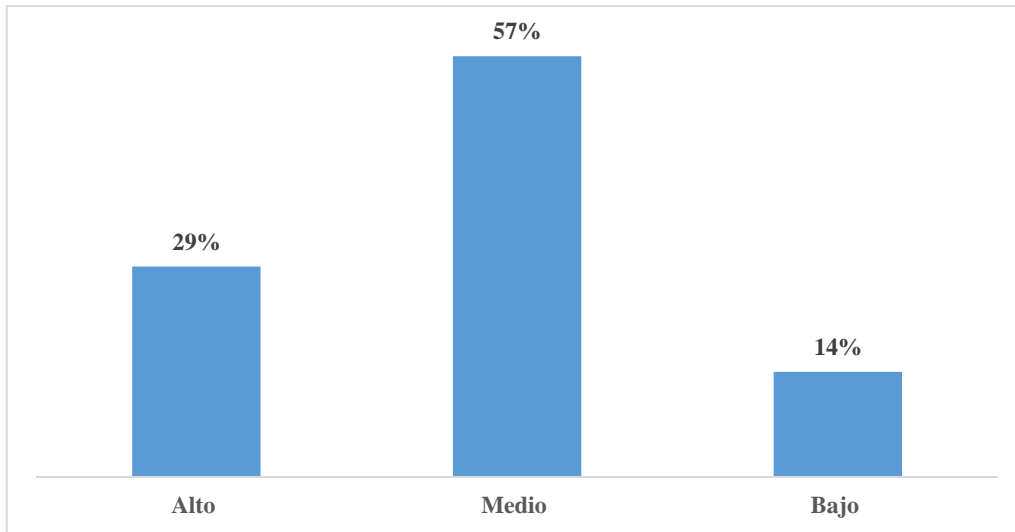


Elaborado: Por la autora

Los resultados muestran en la figura 15, donde el 29% califica el nivel de reconocimiento y valoración del personal que colabora en las farmacias es 29% alto, 57% medio y 14% bajo.

Figura 15.

Nivel de reconocimiento y valoración

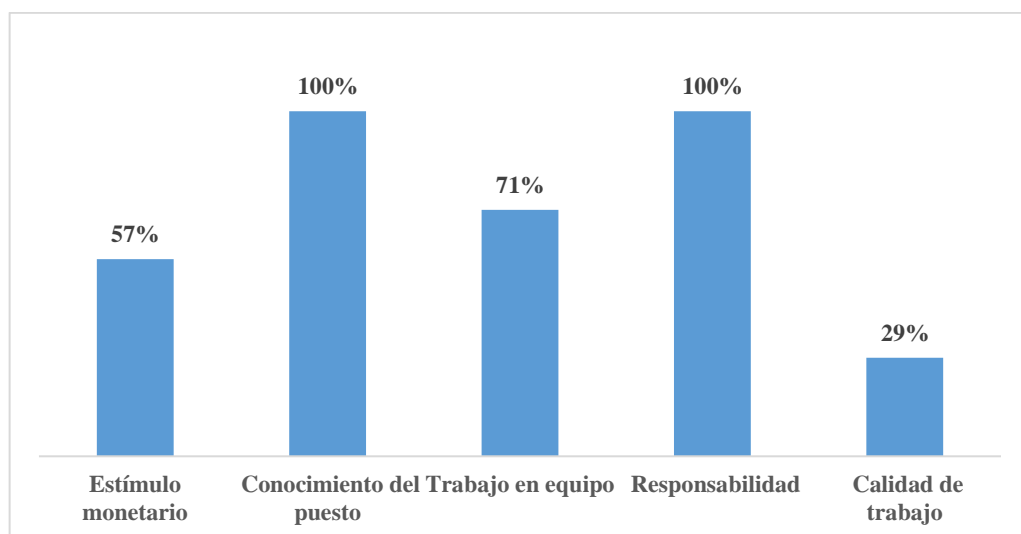


Elaborado: Por la autora

Tal como se muestra en la figura 16, donde el 100% opinó que la responsabilidad y el conocimiento de puesto son determinantes en la mejora, el trabajo en equipo un 71%, estímulo monetario 57% y la calidad de trabajo 29%. La responsabilidad y el conocimiento del puesto en las farmacias es uno de los requisitos indispensables y son determinantes, a pesar de que en su mayoría no recibe estímulo.

Figura 16.

Factores determinantes del aspecto personal y laboral encaminados a mejorar el rendimiento

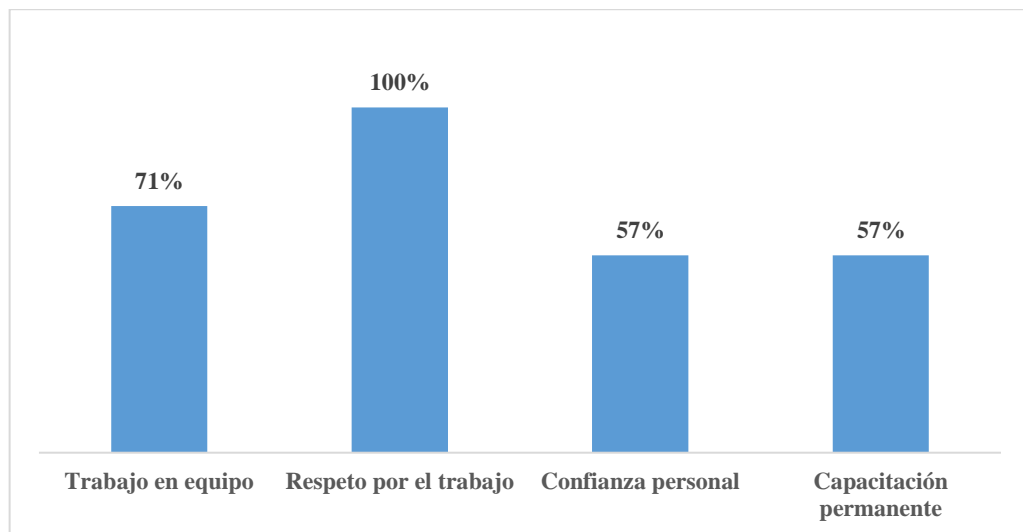


Elaborado: Por la autora

Los resultados muestran en la figura 17. manifestó que el valor corporativo clave para fortalecer el cliente interno en un 100%, el 71% trabajo en equipo, el 57% confianza personal y capacitación permanente.

Figura 17.

Valor corporativo clave para fortalecer al cliente interno

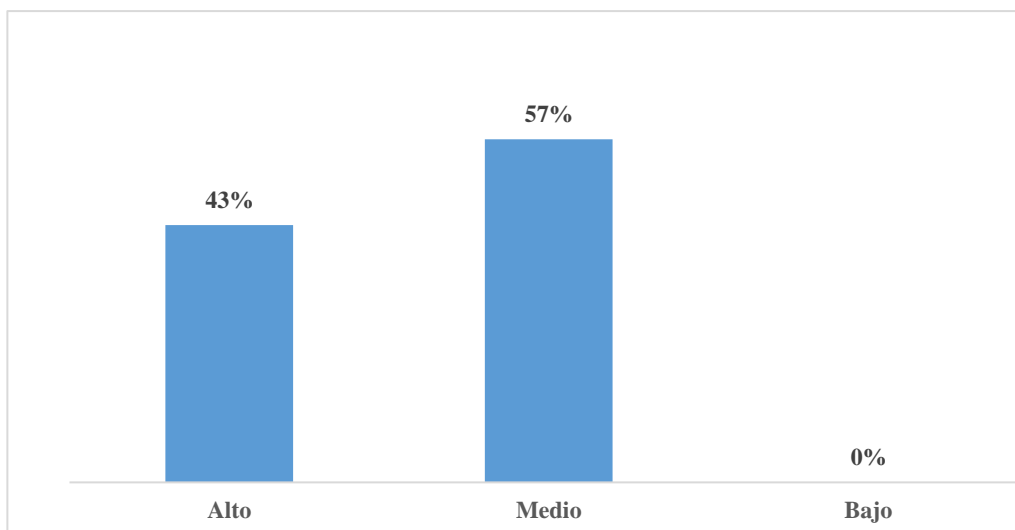


Elaborado: Por la autora

Los resultados muestran en la figura 18, que los colaboradores el 43% el desempeño es alto y el 57% medio.

Figura 18.

Desempeño laboral en el cumplimiento de las funciones

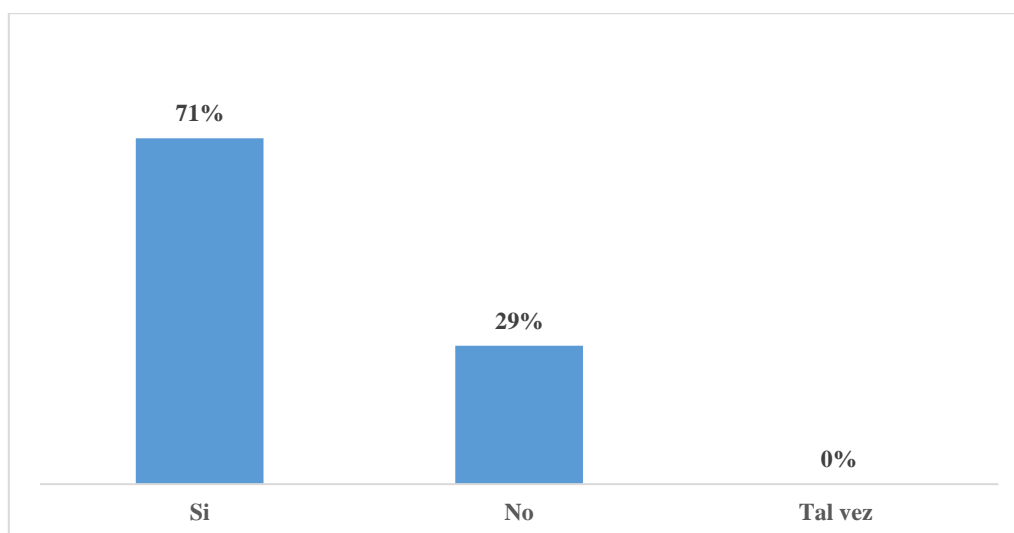


Elaborado: Por la autora

Referente si los trabajadores cuentan con perfil para desempeñarse en los puestos de las farmacias opinaron que el 71% si cumplen con las funciones que desempeñan en las farmacias; mientras el 29% no (figura 19).

Figura 19.

Perfil en puestos de trabajos

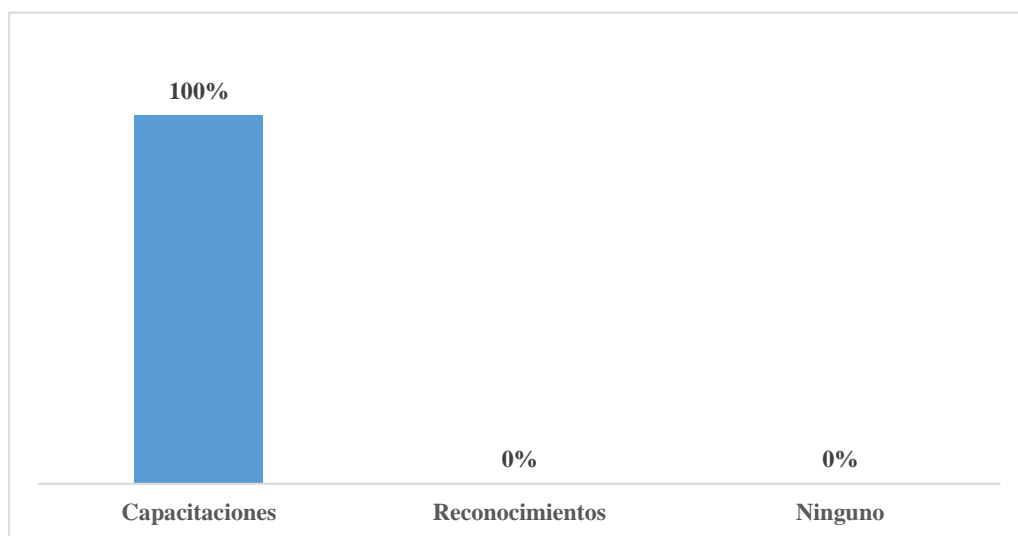


Elaborado: Por la autora

De acuerdo con los resultados se evidencio que todos los administradores entrevistados manifestaron el 100% son las capacitaciones. Referente a las capacitaciones la mayoría son brindadas por los distintos laboratorios de las farmacéuticas.

Figura 20.

Incentivos para mejorar el desempeño del talento humano



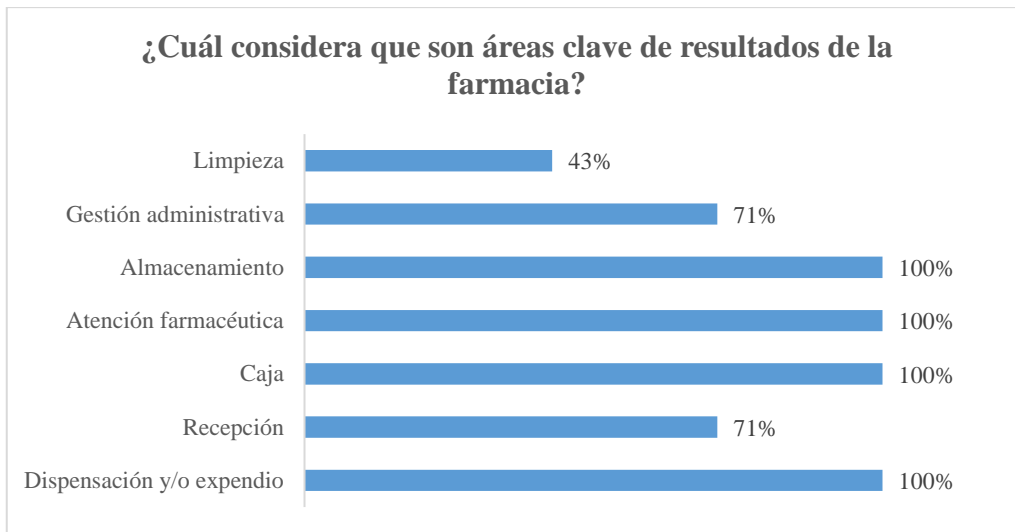
Elaborado: Por la autora

De acuerdo con los resultados se evidencio que las áreas claves en las farmacias tal como se aprecia en la figura 21, donde el 100% expendios, caja, atención farmacéutica y almacenamiento en un 100%, el 71% recepción y gestión administrativa y un 43% limpieza.

No obstante, existen áreas como la de almacén. de dispensación, administrativa y de gestión. de información del medicamento. Además, existe un área de almacén de inflamables para aquellas que ofrecen este servicio son claves para el funcionamiento de las farmacias.

Figura 21.

Área claves de resultados de las farmacias

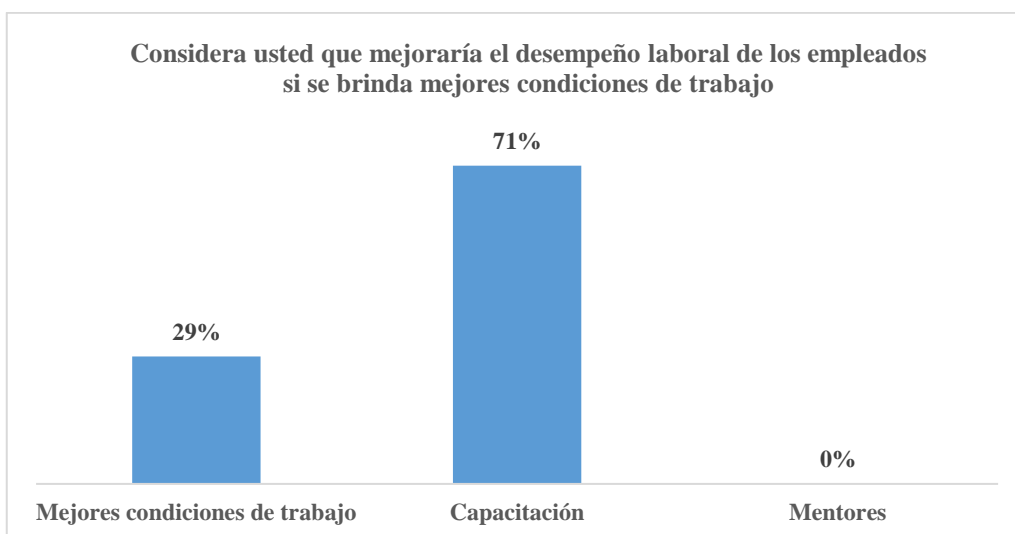


Elaborado: Por la autora

De acuerdo con los resultados figura 22, se evidenció que el 71% es la capacitación y el 29% mejores condiciones de trabajo. Esto se debe a que las farmacias son consideradas pequeñas.

Figura 22.

Mejoraría el desempeño laboral si mejoran las condiciones

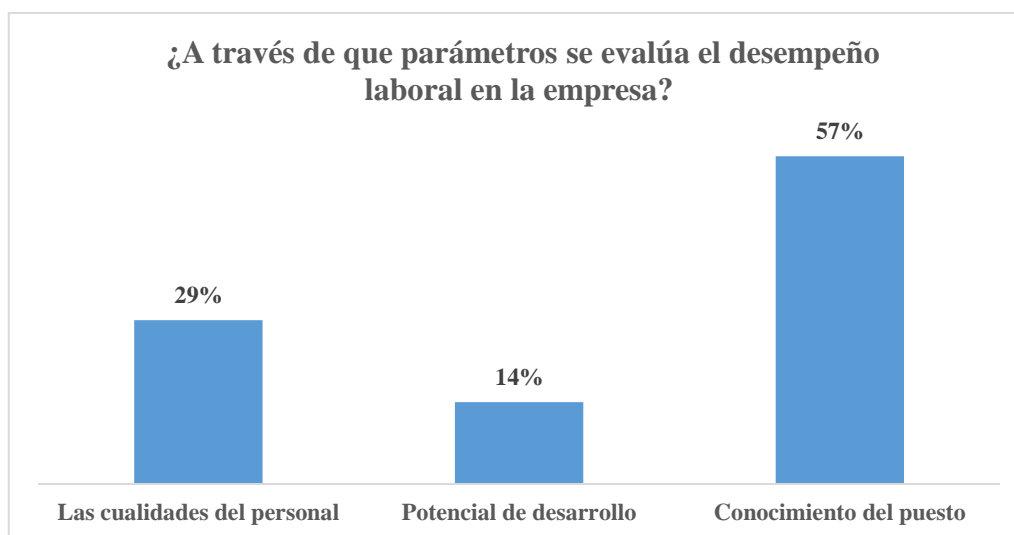


Elaborado: Por la autora

De acuerdo con los resultados se evidenció que para evaluar el personal tal como se aprecia en la figura 23, donde el 29% las cualidades del personal, 14% potencial de desarrollo y el 57% el conocimiento de puesto. Esto se debe a que existe muy poco personal con estabilidad laboral, existe rotación de personal de ahí que el potencial que se considera en desarrollo es minoritario.

Figura 23.

Parámetros que se evalúa el desempeño de los colaboradores



Elaborado: Por la autora

Discusión

Por otro lado, el desempeño es considerado como el cumplimiento de las tareas de una manera responsable, es realizar las labores designadas de la mejor manera posible con la finalidad de mantener una continua mejora y alcanzar altos niveles de logros, para lo cual es necesario involucrar los conocimientos obtenidos, las habilidades, las actitudes y los valores.

Además, Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018), mencionan que toda institución para que logre el desempeño laboral óptimo necesita de: i) Recursos materiales, como el capital de trabajo, el local de operaciones, herramientas, etc.; ii) Recursos técnicos, son los procedimientos y la parte administrativa en sí, iii) Talento humano, es el desarrollo de todos los procesos con el involucramiento de más variables para su desarrollo.

Según Chiavenato (2007), sostiene que: “Es el conjunto de prácticas necesarias que engloba la administración para el reclutamiento, formulación y evaluación del desempeño”. Según Cota Luévano y Rivera Martínez (2017), menciona que es la capacitación del personal para promover el desarrollo de capacidades y motivaciones que lleve a la conservación de sus puestos y genera un ambiente limpio de trabajo. En cuanto a los objetivos de la gestión del talento humano.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”

Albert Einstein

5.1. CONCLUSIONES

La situación actual en la gestión de talento humano, según los resultados, no es adecuada y carece de organización. Además, hay una escasa delegación de funciones debido a problemas de comunicación, aunque las condiciones laborales son aceptables. Existe una alta rotación de personal debido a los horarios rotativos que no son convenientes para muchos empleados, además de otros factores como estudios o abandono de sus puestos. El personal también muestra insatisfacción por la falta de oportunidades para el desarrollo profesional y no se siente recompensado, lo cual contribuye a la alta rotación. A pesar de esto, las farmacias ofrecen capacitación continua a través de los diferentes laboratorios farmacéuticos que colaboran con ellas.

Los resultados muestran que, debido a su tamaño reducido, las farmacias presentan debilidades en los procedimientos de selección de personal y en la adopción de tecnologías. No obstante, cuentan con fortalezas como el compromiso con la mejora continua y su ubicación estratégica en el centro de la parroquia. Aunque son conscientes de la competencia, tienen expectativas de mejorar la calidad de atención. Por lo tanto, los hallazgos deben interpretarse como directrices tácticas y estratégicas para las farmacias, así como guías para corregir sus debilidades y consolidar sus fortalezas.

El desempeño de los empleados es mayormente eficiente, con calificaciones entre alto y medio. El personal recibe capacitación, lo que mejora su conocimiento del puesto y su responsabilidad. Se fomenta el trabajo en equipo, aunque hay poca confianza entre el personal. La mayoría considera que tiene el perfil adecuado, destacando áreas como almacenamiento, atención farmacéutica y caja. El conocimiento del puesto es el

parámetro más valorado. No existe un modelo gerencial administrativo claramente definido en las farmacias del sector El Guayacán, pero la tendencia predominante es hacia el liderazgo, destacando ventajas significativas como mayor productividad, eficiencia, calidad y un mejor clima organizacional.

5.2. RECOMENDACIONES

Se sugiere que se implemente procesos de gestión del talento humano con políticas y manual de funciones, que permita cumplir de acuerdo con lo establecidos en el código de trabajo, normas y procedimientos acordes a la ley, con el fin de que se fortalezca las áreas requeridas.

Se recomienda implementar estrategias con el objetivo de mejorar las debilidades y contrarrestar las amenazas, aprovechando las oportunidades y satisfacer plenamente las necesidades de los clientes.

Se sugiere evaluar el desempeño de los empleados con la finalidad de mejorar motivar y retribuir con compensaciones como reconocimientos al cumplimiento de metas, creando un ambiente laboral de trabajo en equipo responsable y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *BRQ Business Research Quarterly*, 24(3), 233-240. <https://doi.org/10.1177/23409444211009528>
- Alles , M. A. (2019). *5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos* (Segunda ed.). Ediciones Granica .
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=arKtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&d>
- Altindağ et al. . (July de 2018). Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-20. <https://doi.org/10.5171/2018.895618>
- Amo Arturo , A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. EDITORIAL ELEARNING S.L.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=63fIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=reclutamiento+de+personal&ots=4pdp4sxuH&sig=fvpP8msMDyi9b777nD4mabAOiqw#v=onepage&q=reclutamiento%20de%20personal&f=false>
- ARCSA. (2017). *NORMATIVA TECNICA FUNCIONAMIENTO DE FARMACIAS Y BOTIQUINES PRIVADOS*. Registro Oficial 1002 de 11-may.-2017:
<https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/R-ARCSA-DE-008-2017-JCGO-Farmacias-y-Botiquines.pdf>
- Bibi, M. (2019). Impact of talent management practices on employee performance: an empirical study among healthcare employees. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 22-32.

- Cameron , K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell et al. . (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.
- Castro et al. (2020). Human Talent Management for work improvement in Solidarity Bank. *Dialnet*, 22(1), 184-203.
- Chávez Escobar, Y. &. (2019). La gestión del talento humano y el desempeño laboral.
- Chávez-Hernández , N. (2020). Análisis cuantitativo del Modelo de Valores en Competencia en pequeñas instituciones educativas de nivel superior en el municipio mexiquense de Coacalco de Berriozábal. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 15(2), 97-112.
- <https://cienciasadmvastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/236>
- Chiavenato , I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones* ((8a ed.) ed.). McGrawHill, Interamericana. Recuperado en: <https://bit.ly/2N8BNoS>
- Chiavenato , I. (2008). *Gestión del Talento Humano* ((3a ed.) ed.).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Companies.
- Código de Trabajo. (2023). *Suplemento del Registro Oficial No. 167 , 16 de Diciembre 2005. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 242, 1-II-2023*: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Codigo-de-Trabajo_feb_2023.pdf
- Collings et al. . (2019). Global Talent Management and Performance in Multinational Enterprises: A Multilevel Perspective. *Journal of Management*, 45(2), 540-566. <https://doi.org/10.1177/0149206318757018>

- Cóndor Pallo, C. E. (2023). Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la empresa servicios y mantenimiento JR. de Quito - Ecuador . *Trabajo de Titulación para la Obtención del Título de Ingeniería Comercial* . Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba , Ecuador .
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10961/1/C%C3%B3ndor%20Pallo%20C.%20%282023%29%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano%20y%20el%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20en%20la%20Empresa%20Servicios%20y%20Mantenimiento%20J>
- Constitución de la República del Ecuador . (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Corea, S. R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista*, 5(3).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Cota Luévano , J. A., & Rivera Martínez , J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica Administrativa*, 16(70). <https://doi.org/ISSN-e 1666-1680>
- Crisóstomo Salvatierra , M. R. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018. *Tesis* . Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión , Huacho .
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2884/MAR%C3%8DA%20RITA%20CRIS%C3%93STOMO%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1>

- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*(45), 58-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cunulata Villar , Á. B. (2019). Gestión de talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato. *Proyecto de Investigación*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6392/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SUS%20EFECTOS%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL.pdf>
- De León , E. (2017). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu. *Tesis*. Universidad Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/>
- Fajardo , T., Fajardo , H., & Pinto , L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences*, 16(47), 107-117. <https://doi.org/ISSN1856-1594>
- González-Limas, W., Bastidas-Jurado, C., Figueroa-Chaves, H., Zambrano-Guerrero, C., & Matabanchoy-Tulcán, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. . *Universidad y Salud*, 29(2), 200-201.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Gutiérrez, L. (2017). Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: proyección y reflexiones. *Paradigma*, 1(2), 7-25.

- Jara Martínez et al. . (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. (U. d. Zulia, Ed.) *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Linares , M. P., & Saavedra , R. P. (2019). Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del personal de la Unidad Educativa Local Chiclayo, 2019. *Trabajo de Investigación*. Universidad Señor de Sipán , Pimentel , Perú .
- López Cadena , J. I., & Mera Rodríguez , W. G. (2017). Caracterización económico de la actividad comercial en la frontera ecuatoriana y su incidencia sector Sistema Financiero de Ahorros y Créditos de la provincia del Carchi . *Visión Empresarial* . ISSN 1390-6852; *LATINDEX* 22989(Nº7), 129-138.
- Martínez et al. . (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Martínez, F. J. (2021). Diseño de un Modelo de Innovación Empresarial como extensión de un Modelo Humano Simplificado. *TESIS DOCTORAL* . Universidad de Burgos .
https://riubu.ubu.es/bitstream/10259/5999/1/Mart%C3%ADnez_Moral.pdf
- Mena Mendéz , D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Moncada Jiménez , J. (2011). Métodos estadísticos utilizados en las ciencias del movimiento humano. *Revista Educación*, 28(2), 279-287.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v28i2.2265>

- Müller, J. (2020). Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador. *Trabajo fin de Máster*. Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/67219/J%20MULLER%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando Changuán , M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. (U. T. Manabí, Ed.) *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Pedraza , E., Amaya, G., & Conde , M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peralta Pérez , L. C. (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial “JESUS MI LUZ” del INABIF - Cusco 2018 . *Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública* . Universidad César Vallejo , Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Toward a competing values approach to organizational analysis. *Management science*, 29, 363-377. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(97\)90004-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0090-2616(97)90004-8)
- Ramírez Gutierrez , R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de conecta Retail S.A. Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo .

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutierr ezRicardo.pdf

Ramírez-Torres , W. E. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106. <https://doi.org/10.33890>

Rivera Porras , D. A., Rincón Vera , J. E., & Flórez Gamboa , S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios ISSN 0798 1015*, 39(19), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

Rivera-García , L. M. (Julio-Septiembre de 2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(12), 58-71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

Rojas , R. R., & Vilchez , S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús– Lima, enero 2018. *Tesis de maestría*. Universidad Norbet Wiener , Lima , Perú . <https://hdl.handle.net/20.500.13053/1711>

Ruíz et al. . (mayo-junio de 2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805. [https://doi.org/Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar](https://doi.org/Ciencia%20Latina%20Revista%20Científica%20Multidisciplinar),

Salinas Rodríguez , J. M., & Malpartida Gutiérrez , J. N. (Diciembre de 2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas

latinoamericanas. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica, Edición Especial*(1), 1-19. <https://doi.org/ISSN: 2709-4502>

Tancara, C. (1993). La Investigación Documental. *Temas Sociales*, 17.

<https://doi.org/ISSN 0040-2915>versión On-line ISSN 2413-5720

Tapia , M. L., & Pilla , E. J. (2019). Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo. *Tesis - Ingeniería Comercial* . Universidad Nacional de Chimborazo .

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5722>

Tixi Torres , J. A. (2021). Análisis de la eficacia, eficiencia y economía en la ejecución presupuestaria de la coordinación Zonal 3-Salud, Riobamba Período 2019.

Proyecto de Investigación. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba , Ecuador .

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8690/1/Tixi%20Torres%20J.%20282022%29%20An%20c3%20a1lisis%20de%20la%20Eficacia%20c%20Eficiencia%20y%20Econom%20c3%20ada%20en%20la%20Ejecuci%20c3%20b3n%20Presupuestaria%20de>

Torres Lozada , C. P. (2022). La difusión turística y los recursos naturales de la

parroquia Baquerizo Moreno, Cantón Píllaro. *Informe final del Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación Mención: Turismo y Hotelería*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato .

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35978/1/TORRES%20LOZADA%20CHRISTIAN%20PATRICIO%20TURISMO%20Y%20HOTELERIA-signed-signed_firmado%2005%2009%202022.pdf

- Vesga , J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.
- Vesga Rodríguez , J. J., García Rubiano , M., Forero Aponte , C., Aguilar Bustamante , M. C., Ángel Jaramillo, J., Quiroz González, E., . . . Gómez Vélez , M. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52-61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>
- Webmaster . (21 de septiembre de 2017). *Garantías aduaneras ¿Qué son y cómo funcionan?* Oriente Negocios: <https://negocios.orienteseguros.com/garantias-aduaneras/>
- Yanac Peña , C. V. (2022). Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro farmacia, distrito de Huancabamba-Piura, Año 2020. *Trabajo de investigación*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25092/GESTION_DE_CALIDAD_YANAC_%20PENA_CAROL_%20VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yu, T., & Wu, N. (2009). A review of study on the competing values framework. *International Journal of Business and Management*, 4(7), 37-42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n7p37>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del Sistema Antiplagio (COMPILATIO)

Dr. Bayron Oviedo Bayas PhD.

DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por la herramienta Antiplagio COMPILATIO. respecto al trabajo de Investigación titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACAN QUEVEDO 2023.** A cargo del aspirante a Magister. Ing. Marlene Rosario Garcés Mora portadora de la cédula de identidad 1204771248, de la estudiante de la maestría en Administración de Empresas, cuyo resultado del análisis es el siguiente:



Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
JHON ALEJANDRO BOZA VALLE

Econ. Jhon Alejandro Boza Valle
DIRECTOR DEL PROYECTO

Anexo 2. Entrevista a los administradores de las farmacias de la parroquia El Guayacán



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de pregunta dirigido a administradores de las farmacias del sector El Guayacán para conocer su desempeño en el área laboral con sus colaboradores, mediante la entrevista nos permitirá implementar estrategias para mejorar en la selección del personal. Le agradecemos anticipadamente su colaboración, por dar su opinión sobre **“Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán Quevedo 2023”**. No es necesario poner el nombre, es anónimo y confidencial.

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Considera que los beneficios que reciben los trabajadores van de acuerdo con lo que determina la ley?		
2.- ¿Considera importante los estímulos por desempeñar un excelente trabajo?	Si No	
3.- ¿Considera que la capacitación del personal permite desempeñar mejor sus funciones?		
4.- ¿Considera que los trabajadores cumplen con responsabilidad su trabajo encomendado?	Si No	
5.- ¿Usted como administrador, está satisfecho con el desempeño laboral del	Satisfecho Insatisfecho	

personal de la farmacia?	¿Si, por qué?	
6.- ¿Usted como administrador evidencia un entorno laboral adecuado dentro del personal de la farmacia?		
7.- ¿Considera usted que los trabajadores tienen un proceso de motivación para rendir eficientemente en las actividades laborales dentro de la farmacia?	Si No	
8.- ¿Considera usted que los beneficios que recibe los trabajadores son los más propicios de acuerdo con sus funciones asignadas en la farmacia?	Si No	
9.- ¿Se realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores cada cierto tiempo en la farmacia?	Si No ¿Cada que tiempo?	

Anexo 3. Encuesta dirigida a los colaboradores de las farmacias en El Guayacán



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Le agradecemos anticipadamente su colaboración, por dar su opinión sobre la, **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PEQUEÑAS FARMACIAS DEL SECTOR EL GUAYACÁN QUEVEDO 2023.**

Objetivo: Relacionar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las pequeñas farmacias del sector El Guayacán Quevedo 2023. No es necesario poner el nombre, es anónimo y confidencial, responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

1. Datos del encuestado Genero:

Masculino _____ Femenino _____ OTROS _____

2. Estado civil:

Soltero _____ Casado _____ Divorciado _____
Viudo _____ Unión Libre _____

3. ¿Cómo se vinculó a la farmacia?

Recomendación de trabajador _____ Pagina web _____
Periódicos _____ Redes sociales _____
Recomendación del dueño _____

PUESTO DE TRABAJO		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	El trabajo en el área está bien organizado.					
2.	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis Habilidades.					
3.	Recibo información de Cómo desempeño mi puesto de trabajo.					
TIEMPO Y ROTACIÓN DEL PERSONAL		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja • Normal 					
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Cada 3 meses • Cada 6 meses • Cada año 					
MOTIVOS DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LAS FARMACIAS		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.	Enfermedad Abandono del puesto Rendimientos Estudios Horarios Indisciplinas Mejoras Salarial					
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

7.	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
8.	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
9.	El responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
11.	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
12.	Las condiciones de trabajo de la farmacia son seguras (no representan riesgos para la salud).					
13.	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					
TRABAJO EN EQUIPO		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14.	La comunicación interna dentro de la farmacia funciona correctamente					

15.	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
16.	La comunicación entre el personal y el cliente es buena.					
CAPACITACIÓN		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17.	Recibo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
18.	Cuando la farmacia implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
19.	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
20.	La empresa me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
COMPENSACIÓN		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21.	Considera que los incentivos retributivos y de carrera profesional que se ofrece al empleado por el					

	diseño laboral es					
22.	Considera que la empresa brinda seguridad y estabilidad laboral.					
23.	En su opinión considera que la empresa reconoce el buen desempeño.					
REMUNERACIÓN		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
24.	Considera usted, que remuneración perciben los empleados están de acuerdo al trabajo que realiza.					
25.	Considera que la remuneración que percibe los empleados está de acuerdo con el entorno laboral y sus necesidades.					
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
26.	Entre los objetivos de mi función, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios.					
27.	En mi área se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					

Anexo 4. Evidencia de trabajo de campo

