



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

Innovación Tecnológica, Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano en la empresa

Technological Innovation, Administrative Management in times of pandemic and the development of human talent in the company

Inovação Tecnológica, Gestão Administrativa em tempos de pandemia e o desenvolvimento do talento humano na empresa

Patricia Alexandra Chiriboga Zamora ^I
pchiriboga@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5408-1200>

Ligia Ximena Tapia Hermida ^{II}
lxtapia@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3701-3871>

Martha Lucía Romero Flores ^{III}
martha.romero@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6354-5321>

Katherine Daniela Feijoo Bermeo ^{IV}
katherine.feijoo@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2208-9785>

Correspondencia: pchiriboga@unach.edu.ec

***Recibido:** 29 de mayo del 2022 ***Aceptado:** 02 de junio de 2022 * **Publicado:** 13 de julio de 2022

- I. Magíster en Informática Empresarial, Ingeniera en Sistemas Informáticos, Docente a contrato de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Carrera de Administración de Empresas, Ecuador.
- II. Magíster en Administración Pública mención Desarrollo Institucional, Economista, Docente a Contrato de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Carrera de Administración de Empresas, Ecuador.
- III. Magister en Gestión Empresarial, Ingeniera Comercial, Docente titular de la Carrera de Ingeniería Comercial y Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de Administración de Empresas, Ecuador.
- IV. Licenciada en Administración de Empresas titulada en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Carrera de Administración de Empresa, Ecuador.

Resumen

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar como la innovación tecnológica, la gestión administrativa en tiempos de pandemia COVID 19 incide en el desarrollo del talento humano de la empresa “MI TIENDA CÍA”, del cantón Ponce Enríquez – Ecuador, para la cual, se utilizó el método hipotético deductivo , a través del enfoque de la investigación descriptiva y de campo, de diseño no experimental, así mismo, se estableció como población de estudio al personal que labora en la empresa, basado en una muestra de 22 personas, en la cual, se pudo extraer información mediante la aplicación de encuesta, los cuales permitieron realizar el respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos, por consiguiente , se realizó en el programa SPSS la comprobación del chip cuadrado, donde le valor de la muestra X fue de 4,91 el cual fue mayor al valor X2 3,84, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la alternativa mencionando que la Gestión Administrativa en tiempos de pandemia incide en el desarrollo del Talento Humano de la Empresa mi Tienda Cía. del Cantón Ponce Enríquez-Ecuador.

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

Palabras Claves: Innovación Tecnológica; Gestión Administrativa; Talento Humano; COVID 19; Mi Tienda Cía.; Estrategias.

Abstract

The objective of this research work is to determine how technological innovation, administrative management in times of the COVID 19 pandemic affects the development of human talent of the company "MI TIENDA CÍA", from the canton of Ponce Enríquez - Ecuador, for which, used the hypothetical-deductive method, through the approach of descriptive and field research, of non-experimental design, likewise, the staff that works in the company was established as a study population, based on a sample of 22 people, in the which, it was possible to extract information through the application of a survey, which allowed the respective analysis and interpretation of the

data obtained, therefore, the verification of the square chip was carried out in the SPSS program, where the value of the sample X was 4.91 which was greater than the value X_2 3.84, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative mentioning that Administrative Management in times of pandemic mia influences the development of the Human Talent of the Company mi Tienda Cía. of the Canton Ponce Enríquez-Ecuador.

In conclusion, the results of the investigation show that the company Mi Tienda Cía., lacks strategies aimed at the proper functioning of administrative management, triggering multiple problems that affect the development of human talent, causing low levels of productivity and non-compliance with organizational goals, therefore, a set of strategies is proposed, where the activities to be carried out, those responsible and the time are specified, in order to improve administrative management and obtain profitability in the medium and long term.

Keywords: Technological innovation; Administrative management; Human talent; COVID-19; Mi Tienda Co.; Strategies.

Resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa é determinar como a inovação tecnológica, gestão administrativa em tempos de pandemia do COVID 19 afeta o desenvolvimento do talento humano da empresa "MI TIENDA CÍA", do cantão de Ponce Enríquez - Equador, para o qual, o método hipotético-dedutivo, por meio da abordagem de pesquisa descritiva e de campo, de desenho não experimental, da mesma forma, estabeleceu-se como população de estudo o pessoal que trabalha na empresa, a partir de uma amostra de 22 pessoas, na qual, foi possível extrair informação através da aplicação de um inquérito, o que permitiu a respetiva análise e interpretação dos dados obtidos, pelo que foi realizada a verificação da ficha quadrada no programa SPSS, onde o valor da amostra X foi de 4,91 o que foi superior ao valor X_2 3,84, rejeitando assim a hipótese nula e aceitando a alternativa de mencionar que a Gestão Administrativa em tempos de pandemia mia influencia o desenvolvimento do Talento Humano da Empresa mi Tienda Cía. do Cantão Ponce Enríquez-Ecuador.

Em conclusão, os resultados da investigação mostram que a empresa Mi Tienda Cía., carece de estratégias voltadas para o bom funcionamento da gestão administrativa, desencadeando múltiplos problemas que afetam o desenvolvimento do talento humano, causando baixos níveis de produtividade e não conformidade com as normas organizacionais. metas, portanto, é proposto um

conjunto de estratégias, onde são especificadas as atividades a serem realizadas, os responsáveis e o tempo, a fim de melhorar a gestão administrativa e obter rentabilidade a médio e longo prazo.

Palavras-chave: Inovação tecnológica; Gestão administrativa; Talento humano; COVID-19; Mi Tienda Co.; Estratégias.

Introducción

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

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

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

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

Desarrollo

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

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

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

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

▪ **OBJETIVOS**

▪ **GENERAL**

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

ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y del desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA. a través de la evaluación de la matriz DAFO.
- Identificar las causas y efectos de la gestión administrativa que inciden en el desarrollo del talento humano de la empresa MI TIENDA CÍA. a través del diagrama Ishikawa.
- Diseñar estrategias que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa e incidan en el desarrollo del talento humano en tiempos de pandemia de la empresa MI TIENDA CÍA.

Fundamento teórico

Innovación

Dosi (1988) para quien el proceso innovador es definido como “la búsqueda y el descubrimiento, la experimentación y adopción de nuevos productos, nuevos procesos de producción y nuevas formas organizacionales”, considera que son necesarias más entradas formales al modelo de innovación, las cuales normalmente provienen del sistema de I+D, e incorpora el concepto de paradigma tecnológico, como respuesta a la forma como se solucionan los problemas tecnológicos. Para esto diferencia dos fases, la fase preparadigmática y la paradigmática; en la cual explica que en la fase preparadigmática los aspectos científicos y tecnológicos no están aún desarrollados, mientras que en la fase de cambio paradigmático se generan las innovaciones radicales en donde se producen rupturas en los procesos y productos, permitiendo el surgimiento de nuevas empresas.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es un proceso sistemático que orienta las acciones al logro de los objetivos e imparte de manera efectiva el esfuerzo colectivo, en la cual permite tener mejor personal, optimiza

Innovación Tecnológica, Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano en la empresa

los recursos tales como; materiales, dinero y equipo, a través de la ejecución del proceso administrativo, logrando así reducir la incertidumbre y preparar a la organización ante posibles situaciones negativas que puede llegar a presentar el entorno.

Tabla 1.- Definiciones sobre la Gestión Administrativa

Autores	Año	Alcance y significado
Chiavenato, Idalberto	2014	Son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.
Bachenheimer	2016	Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, 8 administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.
Koontz, Harold	1994	Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
Ruiz	2000	Es el conjunto de acciones mediante las cuales el o los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

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

Elaborado por: Autoras

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

Funciones del proceso administrativo

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

Figura 1.- Proceso Administrativo



Fuente: Bernal. (2007)

Elaborado por: Autoras

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

Las organizaciones: conceptualización

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

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

Características de las organizaciones

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

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

- **Grupo de personas:** toda organización se conforma por dos o más personas por cuanto se crean por la voluntad conjunta de quienes las integran, o por una ley específica (para el caso de los organismos públicos, por ejemplo).
- **Fines, objetivos, metas:** este grupo de personas trabaja para lograr determinados propósitos (fines, objetivos y metas) organizacionales, grupales e individuales.
- **Orden normativo:** esta característica está vinculada con el ordenamiento interno que requiere el funcionamiento de una organización, las normas y procedimientos que rigen el desarrollo de sus actividades, o sea que es un concepto que también está relacionado con la estructura organizacional.
- **Límites:** las organizaciones tienen límites que las separan del contexto o ambiente en el cual están insertas. Estos límites no siempre están bien definidos y a veces es necesario distinguir

con mayor precisión los elementos que pertenecen a la organización de aquellos que se encuentran en el ambiente externo a la misma.

- **Centros de poder:** al afirmar Etzioni la presencia de centros de poder hace referencia a que en las organizaciones no solamente existen relaciones de poder por la autoridad que emana de quienes ocupan puestos a determinados niveles de la estructura, sino también que el poder está presente en aquellos que ejercen influencia por fuera de la estructura, como por ejemplo los delegados gremiales en las empresas o los representantes de las agrupaciones estudiantiles en una universidad.
- **Sustitución de personal:** significa que las personas se retiran voluntariamente, se jubilan o son desplazadas, son reemplazadas por otras, de tal manera que la dotación de personal cambia, pero este hecho, salvo en casos muy especiales, no afecta a la organización en su esencia.
- **Medio, ambiente o contexto:** las organizaciones actúan en un ambiente determinado con factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc., que son diferentes de un entorno a otro.

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

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

Desarrollo del talento humano

Según Abril (2018), sostiene que la gestión del talento humano “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo

de personal”, es decir que la gestión del talento humano es el aquel conjunto de procesos que se encargan de incorporar nuevos integrantes a una organización, así mismo retiene a los mejores trabajadores con el objetivo de alcanzar altos niveles de productividad y tomar estratégicamente las decisiones.

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

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

En definitiva, es importante tener una adecuada gestión del talento humano en las organizaciones, debido a que se encarga de controlar de que se efectúe de manera eficiente las tareas del cliente interno, con la finalidad de alcanzar el éxito de la empresa, a través del buen desempeño laboral, es decir, mientras más sea capaz el talento humano existe un alto grado de cumplimiento de objetivos.

Factores que determinan el desarrollo del talento humano en las organizaciones – motivación, liderazgo, dirección, comunicación y toma de decisiones

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

- **Motivación:** consiste en los valores corporativos que están orientadas a alcanzar un alto desempeño, por ejemplo, un trabajador se siente motivado cuando se le designa funciones de acuerdo con sus habilidades, es decir que se sentirá cómodo y a gusto con la función que desempeña, cuando existe compensación monetaria, admiración, todos estos factores permiten alcanzar mayor productividad.
- **Liderazgo:** proceso mediante el cual se optimizan los resultados alcanzados de forma grupal, es decir analizar el desempeño de cada uno de los integrantes con el fin de establecer acciones para lograr niveles óptimos de productividad, ya que el líder es el encargado de controlar y

orientar al equipo de trabajo a que se ejecute de forma eficiente todas aquellas actividades relacionadas al cumplimiento de objetivos.

- **Dirección:** consiste en encaminar todas aquellas funciones, acciones y actividades empresarial, como también gestionar todos aquellos recursos para el logro de un objetivo.
- **Comunicación:** la comunicación permite cultivar buenas relaciones del empleado, generar un clima de confianza y mantener relaciones positivas entre el empleado y los altos mando de una organización, a través de la motivación, el aumento de sus competencias y el desarrollo de nuevos compromisos.
- **Toma de decisiones:** la toma de decisiones es el proceso de elección de la alternativa, estrategia y acción más viable para alcanzar un determinado objetivo, así mismo permite a las empresas construir una cultura de compromiso que se orienta a obtener un crecimiento económico, social y empresarial.

Pandemia Covid 19

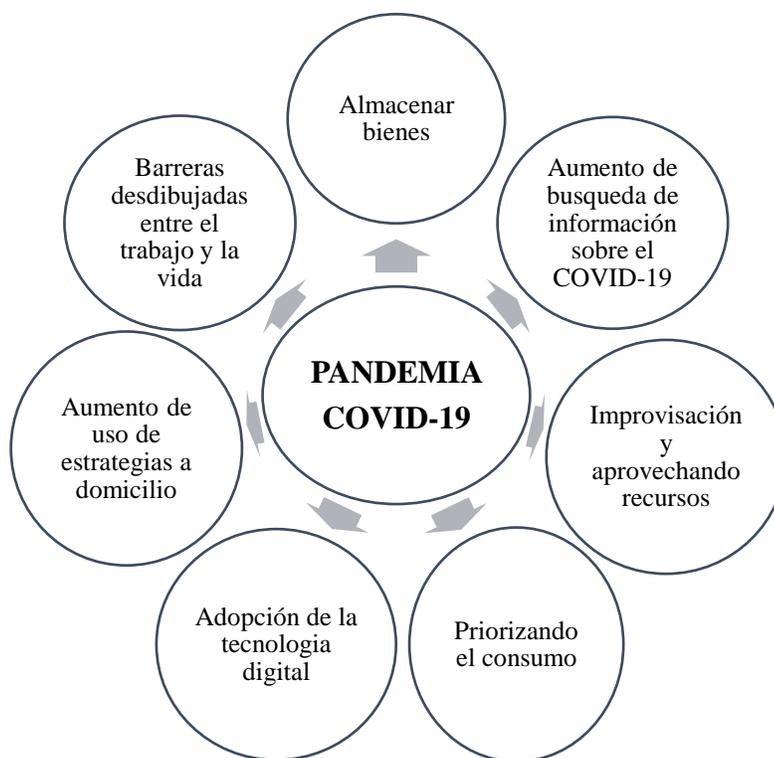
El mundo se vio consternado ante la llegada del COVID - 19 y en los últimos meses el número de contagios había superado los 2,8 millones de casos con 195.000 víctimas mortales en alrededor de 210 países, ante esta situación mundial se establecieron medidas de prevención para mitigar o retener la expansión del virus, hasta la espera de la vacuna y así proteger a la población más vulnerable. (OIT, 2020)

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

Características de la covid 19 y su incidencia en las organizaciones

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

Figura 2.- Impacto de la pandemia COVID -19



Fuente: Casco (2020)

Elaborado por: Autoras

Evidentemente la situación pandémica, trajo como consecuencia pérdida económica y de eso se desprende, los cambios acelerados y la flexibilidad que tuvieron que adoptar las empresas de supermercados para enfrentar la contingencia, en tal sentido tuvieron que duplicar fuerzas para afrontar sostenidamente la demanda, no obstante los consumidores mantuvieron un comportamiento desconcertado frente a la pandemia, causando el consumo masivo de los productos de primera

necesidad por temor a la escasez, en consecuencia se establecieron límites sobre la cantidad que una persona podía comprar, como solución para abastecer en su totalidad a la demanda.

Afectación del Mercado Laboral de la COVID 19

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

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

Confianza y engagement de los empleados en tiempos de pandemia

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

De tal manera, las acciones de la empresa Mi Tienda Cía. frente a la pandemia no fueron la más correcta, ya que los trabajadores debían duplicar funciones por el mismo salario, las horas extras no eran remuneradas y no se otorgó el equipo de seguridad durante toda la situación pandémica, de tal manera aquellos materiales de bioseguridad fueron costeados por los empleados, además el estrés y la incertidumbre generó un clima organizacional desfavorable, sin embargo es una situación que afectó a todas las empresas, pero la gestión de cambio que adoptaron las organizaciones les ha permitido seguir en el mercado, pero con mayor innovación, firmeza y estrategia.

Discusión de resultados

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

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

Así mismo, se ha podido identificar que el personal no es capacitado para mejorar sus funciones laborales, en la cual, la carencia de herramientas ha ocasionado un bajo desempeño laboral, por el desconocimiento de las tareas designadas, por ellos es importante generar estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa, ya que permite guiar y direccionar todos aquellos procesos con el fin de alcanzar el éxito empresarial.

Conclusiones

- Se ha podido identificar durante el desarrollo de la investigación que la empresa MI TIENDA CÍA., presenta una ineficiente grado de innovación y de gestión administrativa en tiempos de pandemia afectando de manera negativa al desarrollo del talento humano, de tal manera, se ha visto la importancia de implementar estrategias orientadas al buen funcionamiento de la gestión administrativa, con la finalidad de tomar buenas decisiones y alcanzar los objetivos planteados.
- De acuerdo con el diagnóstico de la empresa MI TIENDA CÍA., se evidencia una ineficiente gestión administrativa, debido a la carencia de procesos bien definidos durante y después de

la pandemia, ya que, el alto directivo no aplica el proceso administrativo en las actividades empresariales, lo cual ha ocasionado, un bajo desempeño laboral por incumplimiento de funciones, así mismo, no presenta una adecuada estructura organizacional, puesto que, no cuenta con departamentos o áreas importantes que permita seguir una determinada dirección.

- Se ha podido identificar, que la empresa MI TIENDA CIA, no cuenta con un proceso de reclutamiento de personal que permita evaluar los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores, lo cual, ha ocasionado que los empleados no realicen sus actividades de forma eficiente, ya que, no se designa las funciones de acuerdo al perfil profesional, además la empresa no mantiene planes de capacitación, con el fin de reforzar los conocimientos del empleado y mejorar el desempeño laboral con la finalidad de alcanzar mayor productividad.

La carencia de innovación y de estrategias ha ocasionada que la gestión administrativa no funcione de manera correcta, incidiendo en el desarrollo del talento humano, ya que no cumple con los procesos de manera correcta y que esta permita tomar eficientemente las decisiones.

Referencias

1. Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (1 ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica
2. Bachenheimer, H. (2016). Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
3. Bautista, R. (2009). La Hipótesis En Investigación. Contribuciones a Las Ciencias Sociales,
4. 2009–04.
5. Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.
6. Casco, A. (2020). Efectos de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento del consumidor.
7. Universidad Católica de Honduras (UNICAH), Tegucigalpa, Honduras
8. Casas, A. Repullo, L. & Campos, D. (2003). La encuesta como
9. técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).
- 10.

11. Atención Primaria
12. Castilla, M. Caucaly, S. (2014). Desarrollo De Competencias A Través De La Capacitación
13. Para El Desarrollo Del Talento. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
14. Cejas, M. (2017). Metodología De La Investigación Científica. Sangolquí: Editorial Espe.
15. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. In Mc Graw Hill
16. Interamerican.
17. Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.
18. Gonzales, F (2021). Sistema de Administración de Talento Humano en la Empresa Ep- Emapar
19. de la Ciudad De Riobamba y Su Impacto en el Desempeño Laboral. Universidad Nacional de
20. Chimborazo.
21. Jicius, M. (2004). Administración del Talento Humano. 9na. Edición. México D.F. México
22. Münch. (2009). Fundamento de Administración. Editorial Trillas, 8°. Edicion
23. Koontz H. y Weihrich H. (1999) Administración una perspectiva global. México: Mac Hill, XI Edición
24. Koontz, H (1994). Administración, Una perspectiva global, México. McGraw Hill
25. Organización Internacional del Trabajo . (2020). La Crisis de COVID-19 y la Economía
26. Informal: Respuestas inmediatas y desafíos de política.
27. Organización Internacional del Trabajo. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuesta. Observatorio de la OIT, 1ª edición, 18.
28. Paolini, A. Odriozola, J. (2019). Adela Paolini y Julieta Odriozola. Argentina: La Plata :
29. EDULP.
30. Remache, B (2021). La Gestión De Administración Del Talento Humano Y El Desempeño

Innovación Tecnológica, Gestión Administrativa en tiempos de pandemia y el desarrollo del talento humano en la empresa

31. Laboral En Industrias Alvarado. Universidad Nacional de Chimborazo
32. ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional. México, Pearson Education 2004
33. Rodríguez, H. A. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de
34. la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, 128.
35. Reynoso, J. (2017). Administrative Management. How the companies of the 21st century are
36. managed.
37. Reyes, L. (2007). Origen y Desarrollo De La Administración. Perspectivas 45-54.
38. Ruiz, M. (2000). Sistema de planeación para instituciones educativas. México: Trillas
39. Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relacion con
40. el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazon de Jesus-Lima.
41. Universidad Norbr Wiener
42. Sérvulo, A, (2002). Administración De Pequeñas Empresas, Segunda Edición, Editorial
43. McGraw Hill.
44. Urdaneta, O. (2000). El desarrollo de los recursos humanos en los procesos de apertura
45. económica "modelo u". 3R editores Ltda.
46. Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).