

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v6i11edespmayo.0128>

Análisis de la gestión del capital humano en los comedores del mercado central de Portoviejo

Analysis of human capital management in the canteens of the Portoviejo central market

Cedeño-Campuzano María Gabriela

Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: mcedeno3622@utm.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-8378-9861>

Mera-Párraga Marlon Javier

Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: marlon.mera@utm.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7710-9766>

Anchundia-Loor Andrés Miguel

Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: andres.anchundia@utm.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3503-1520>

Toro-Loor Eliana Tamara

Universidad Pontificia Católica del Ecuador. Portoviejo, Ecuador.
Correo: etoro@pucesm.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1495-4270>

RESUMEN

La presente investigación se da a efecto frente al demandante desarrollo social que implica cambios en las ciudades y en las necesidades del individuo, se plantea como objetivo presentar un análisis de la gestión del capital humano en los comedores del mercado central de la ciudad de Portoviejo ubicada en la provincia de Manabí del país Ecuador, determinando los estándares de atención al cliente. La investigación fue de tipo descriptiva, con diseño no experimental y un enfoque mixto, se utilizó una metodología teórica, empírica y matemática que permitió el desarrollo del estudio propuesto, mediante la aplicación del instrumento de la encuesta a 62 trabajadores y 118 clientes se llegó a obtener los resultados de satisfacción del trabajo efectuado, sin embargo una minoría, no menos importante, enfatiza en la necesidad de existir mejoras en cuanto al trabajo en equipo para perfeccionar el ambiente de trabajo.

Palabras claves: capital humano, habilidades, desempeño, motivación, atención al cliente.

ABSTRACT

The objective of this research is to present an analysis of the management of human capital in the canteens of the central market of the city of Portoviejo, located in the province of Manabí, Ecuador, determining the standards of customer service. The research was descriptive, with a non-experimental design and a mixed approach, using a theoretical, empirical and mathematical

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 12 de enero de 2023.

Fecha de aceptación: 28 de marzo de 2023.

Fecha de publicación: 17 de mayo de 2023.



methodology that allowed the development of the proposed study, through the application of the survey instrument to 62 workers and 118 customers, the results of satisfaction with the work performed were obtained, however a minority, no less important, emphasizes the need for improvements in terms of teamwork to improve the work environment.

Keywords: human capital, skills, performance, motivation, customer service.

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo las empresas se van adaptando a nuevos cambios, todo esto se da a través de las competencias del mercado, sin embargo, es necesario indicar que no todas implementan un sistema apto para el talento humano y que sea capaz de mantenerlos motivados en la realización de sus actividades. Cabe enfatizar que los trabajadores deben tener en su área de trabajo un ambiente laboral adecuado que genere confianza en la realización de sus actividades diarias, es decir que posee de las condiciones óptimas para la realización de un buen desempeño laboral.

Sin embargo, la motivación es un punto fundamental en cuanto a las organizaciones, ya que esta va de la mano con la satisfacción laboral del trabajador, es por ello que se indica que si la organización mantiene un alto nivel de motivación hacia ellos así mismo tendrá un alto nivel de satisfacción hacia sus clientes (Peña & Villón, 2018, p. 179). Por otro lado, en el campo organizacional cada vez existen nuevos desafíos, el factor humano es el que cobra mayor importancia dentro de estas, por lo tanto, es necesario mencionar que entre más se desarrolle la sociedad, se debe requerir de personas que sean capaces de innovar, ser competentes y enfrentarse al mundo a través de su intelecto para que así cada trabajador comparta colectivamente de sus conocimientos en el área de trabajo.

Es indispensable saber que toda organización conozca de los recursos y capacidades para poder enfrentarse a las competencias y así aprovechar las oportunidades para la organización (Castillo, 2012, p. 11). El capital humano abarca aquellas cualidades que va en relación con el crecimiento económico, el cual conlleva al aumento de su productividad, este es de importancia dentro de

los aspectos de un negocio u empresa; el mercado de la ciudad de Portoviejo cuenta con comedores, siendo de gran importancia dentro de la ciudad por su gastronomía, calidad de los alimentos, sabores originales propios de la cultura manabita con el objetivo de servir a sus clientes para la degustación placentera.

Este es un punto clave para investigar la forma de trabajo, sobre todo si el clima laboral es el óptimo para el rendimiento y desempeño de los trabajadores, en si se tiene la finalidad de conocer de qué manera afecta el desarrollo y desempeño del capital humano en estos comedores tomando en cuenta los aspectos del clima laboral, motivación, habilidades y atención al cliente, por ende, si se aplica una capacitación para sus servicios y así conocer los diferentes problemas que se tienen a la mano por los aspectos mencionados anteriormente.

Desarrollo

➤ Breve evolución del mercado central de Portoviejo

De acuerdo a las fuentes históricas el mercado de la ciudad de Portoviejo desapareció en un incendio ocurrido en enero de 1925, se indica que el 30 de abril de 1929, el concejal de este tiempo, resolvió que el mercado de abastos de la ciudad debía ser construido en el solar de propiedad municipal existente entre las calles Olmedo, Bolívar, Morales y Colón, a la vez que se oficie al director de obras públicas para proceder a la expropiación de las dos fajas de terrenos que se encontraban en las esquinas de la calle (Molina, 2009, p. 122).

Para el año 1931, fue inaugurado el nuevo mercado de Portoviejo situado hacia el norte de la ciudad, este fue construido por los señores Miguel Ángel Cevallos Calero presidente y Pedro Zambrano Barcia vicepresidente, la inauguración de este mercado no revistió de ninguna solemnidad simplemente se lo puso al servicio del público (Molina, 2009, p. 129). El miércoles 12 de marzo de 1975, el consejo cantonal, presidido por el Ing. Carlos Emilio Solorzano contrató los trabajadores de construcción de los mercados barriales a construirse en la ciudad de Portoviejo. El mercado No, 1 ubicado en la intersección de la Av., Alajuela y calle Córdova, el cual fue contratado por la compañía ETICA presentada por el Ing. Cesar Delgado Otero en doce millones treientos mil sures.

De acuerdo al paso del tiempo se han ido ajustando nuevas remodelaciones, sin olvidar que los inicios de los comedores se empezaron desde centro comercial de la ciudad de Portoviejo, en donde se inició con pocas personas que ofrecían sus servicios a los clientes de dicho lugar, tiempo después pasaron a formar parte en el mercado N°1 de la ciudad, sin embargo, con la llegada del terremoto del 16 de abril del año 2016 se afectaron dichos comedores y se concretó un cambio el cual se iniciaría a partir del siguiente año.

En el año 2017 se programaron cambios que se darían en el mercado municipal de la ciudad de Portoviejo por lo cual se tuvo que reubicar a los comerciantes, en ese entonces a los 47 comedores que tenía el mercado central, se los reubicó en la Av., Quito y García Moreno y para el 17 de octubre del año 2021, se llevó a cabo la inauguración del nuevo mercado municipal que permite las actividades comerciantes, y los servicios ofrecidos por los comedores en dónde se cuenta con un mejor aspecto, aumentando así los cubículos en la apertura del nuevo mercado, siendo estos un total de 62 (MTOP, 2021).

Tabla 1. Comparación de la evolución del servicio del mercado central N° 1 de la ciudad de Portoviejo.

PASADO	PRESENTE
Infraestructura en mal estado	Mejor infraestructura.
Lugar insalubre con falta de higiene.	Lugar higienizado.
Presencia de animales callejeros cerca de los cubículos.	Control de la presencia de animales cerca de los cubículos.
Inseguridad.	Seguridad.
Poca protección personal.	Utilización de protección personal (guantes, gorros, mandil).
Uso inadecuado del protocolo de desechos.	Activación del protocolo de desechos.
Escases de servicios básicos.	Servicios básicos de uso permanente.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se muestra la evolución de los comedores del mercado N°1 de la ciudad de Portoviejo. Desde una perspectiva del pasado hasta la actualidad en la que ha llegado a obtener mejoras estructurales, de servicio e higiene.

➤ Capital Humano

Souto (2015) en sus investigaciones sobre la teoría del capital humano indica que “se lo identifica con el conjunto de habilidades que los empleados adquieren en el transcurso de sus actividades profesionales, el aprendizaje está representado por las diferencias en la productividad, el desempeño de tareas

similares y los salarios" (p. 148). Mientras que (Cuesta et al., 2007), menciona que el capital humano incluye todas las capacidades, conocimientos, habilidades y experiencias personales de los empleados y directivos de una empresa, así como de la organización del trabajo en su conjunto, incluidos sus valores (pág. 4).

Gallego & Naranjo (2020), comparte que "el capital humano tiene la repetición de factores como habilidades, formación, experiencia, conocimientos, actitudes y valores de los empleados que laboran en una organización, así como aspectos relacionados con la adquisición, retención y desarrollo del talento humano" (pág. 73), al respecto Díaz & Toscano (2022) consideran que, en una organización, el "capital humano es el recurso más importante para satisfacer sus necesidades dentro de una organización, aumentar su potencial y desarrollar a cada empleado tiene un impacto significativo en el logro de las metas corporativas, incluida la productividad". (p. 4)

➤ **Capital intelectual**

En los últimos años se ha acordado que el capital intelectual está compuesto por capital humano, capital relacional y capital estructural (Archibold & Escobar, 2015, p.137), en este sentido, el capital intelectual se define como la suma de "activos intangibles específicos de cada organización, basados en el conocimiento, la experiencia y todas estas relaciones, tanto internas como externas, que contribuyen a mejorar el flujo de trabajo, aumentar el nivel de eficiencia de los productos y/o servicios prestados". (Briñez, 2021, p. 184) Sin embargo, el valor de capital intelectual se enfoca en las personas o grupos involucrados en la toma de decisiones diarias que trabajan para simplificar y mejorar el flujo de datos, información y conocimiento, mientras se agiliza la organización a través de la innovación, mediante la maximización de beneficios y la minimización de costos (González & Rodríguez, 2010, p. 116). Por otro lado, (Scarabino et al., 2007, p. 60) plantea que es el conjunto de recursos intangibles de una organización capaces de crear valor ahora o en el futuro, estos serían recursos considerados en términos generales, no solo en el sentido contable.

➤ **Motivación**

La motivación es un estímulo emocional que nos hace actuar, puede ser una necesidad o un impulso que desencadene determinados comportamientos. “En el trabajo, es la combinación de todos los factores del ambiente laboral lo que provoca estrés positivo o negativo, si sabemos lo que nos motiva, tenemos más posibilidades de alcanzar nuestras metas personales o de profesión superior.”. Así mismo, si la empresa sabe motivar a los empleados, la productividad aumentará. (González, 2017, p. 49)

Por otro lado, la motivación laboral es la disposición de los empleados a realizar esfuerzos, el resultado final es el logro de las metas definidas de la organización, la recompensa de este esfuerzo es hacia la satisfacción de las necesidades individuales y familiares; componentes de las actitudes laborales, como la actitud hacia el proceso de evaluación del supervisor en el lugar de trabajo o el componente afectivo de la actitud del jefe, actitudes conductuales para medir satisfacción o insatisfecho en el trabajo (Anastasio et al., 2020, p. 440). Para (Chóez & Vélez, 2021, p. 91) la motivación de los empleados juega un papel fundamental en la gestión de una empresa u organización, ya sea independientemente del tipo, modelo o enfoque de la organización, el uso del capital humano debe velar por el correcto funcionamiento y buen clima organizacional de la organización.

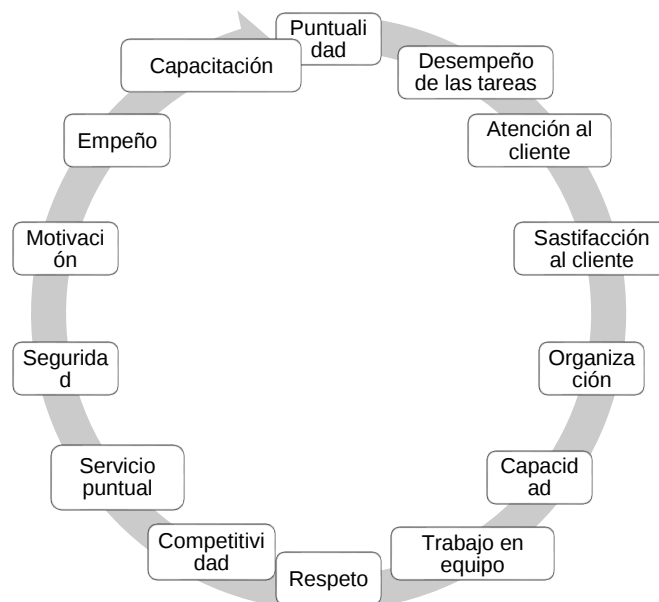
➤ **Satisfacción laboral en las organizaciones**

Mina (2021) menciona que la satisfacción laboral está basada en el comportamiento del empleado y en el desempeño de sus funciones, dicho comportamiento se basa en el concepto de sus propias actividades, sus aspiraciones relacionadas con cada característica (p. 17). Sánchez & García (2017) indican que “la satisfacción laboral puede estar estrechamente relacionada con el conocimiento de la persona dentro de la organización, estas experiencias se dan a través de la percepción del trabajador, y esta última termina en un componente emocional” (p. 162). Todos estos componentes determinan cómo ejerce el individuo.

➤ Competencias

Esta por lo general se refiere a la manera en la que una persona realiza sus actividades de acuerdo a su capacidad, en la cual va incluida la calidad y el ambiente de trabajo. Es por ello que las empresas deben ser competitivas y ser innovadoras ante el mercado para así seguir brindando de sus productos y servicios a sus clientes. A continuación, se detalla algunos de los componentes que debe poseer los trabajadores del mercado central de la ciudad de Portoviejo para ser competitivos en el mercado.

Figura 1. Competencias que debe poseer los trabajadores del mercado



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se detalla cada uno de los aspectos a tomar en cuenta ante las competencias que debe poseer los trabajadores del mercado central de la ciudad de Portoviejo, ya que estos marcan la diferencia que debe tener cada uno de los trabajadores en sus diferentes cubículos de comida.

2. METODOLOGÍA

Esta investigación fue realizada con un tipo de estudio descriptivo, ya que se describieron diversos aspectos del fenómeno investigativo, el diseño fue no experimental con un enfoque mixto ya que se realizó la recolección y análisis de

datos cuantitativos y cualitativos, así como la integración y discusión conjunta (Hernández & Mendoza 2018, p. 3).

De acuerdo al estudio de Cadena et al (2017), en ambos métodos se requiere de intencionalidad y de sistematizar la información, el uso de instrumentos en los cuantitativos son los que guían la investigación y en los cualitativos son los procesos los que guían. En los métodos cuantitativos los datos se pueden acumular y comparar para tener datos comunes, en tanto que en los métodos cualitativos pueden abarcar todo el espectro de una población cuya distribución sea considerada como normal y además son personalizados. En términos generales la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir (p. 1608).

Se utilizaron métodos teóricos que amparan la información secundaria, en cuanto a la metodología empírica se utilizó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento un cuestionario con preguntas cerradas y también se utilizó el método matemático el cual mediante la técnica de estadística descriptiva a permitido la tabulación de los datos recogidos que fueron aplicadas al personal y a la clientela, obteniendo así los resultados que se mostraran más adelante.

Dentro de este apartado se indica que a través de las manipulaciones de las dos variables y el efecto que tiene estas, se llevará a cabo la validez de la situación a estudiar. Y se realizarán las encuestas para poder obtener los resultados de la investigación. Para la realización de las técnicas se tomará como muestras a los clientes de los comedores y a los trabajadores los cuales ayudarán a obtener resultados y realizar del análisis e interpretación de los mismos.

➤ **Población y Muestra**

Para obtener los datos se trabajó con la siguiente población de estudio, se tomó en cuenta a los trabajadores de los comedores del mercado que en este caso son 62 cubículos, los cuales se les realizará la encuesta a los dueños ya que cuenta con años de experiencia en ofrecer sus servicios y en la atención al cliente, y se han tomado en cuenta a sus clientes, se realizó a 118 de ellos, para el muestreo se aplicó de la siguiente fórmula.

$$Z=72\% =0,36=1,0+0,09=1.09 \quad - \quad E=0,05 \quad - \quad P=0,5 \quad - \quad Q=0,5$$

$$n = \frac{1.09^2(0,5 \times 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{1.1881 \times 0,25}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.297025}{0.0025}$$

$$n = 118$$

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizó una encuesta a los trabajadores del mercado central, en la (tabla 2) recoge las respuestas y posteriormente se realiza una interpretación de estas. La leyenda para presentar los resultados es: (E) excelente, (MB) muy bueno, (B) bueno, (R) regular, (I) irregular.

Tabla 2. Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del mercado central.

Pregunta	Variables					Porcentaje				
	(E)	(MB)	(B)	(R)	(I)	(E)	(MB)	(B)	(R)	(I)
¿Cómo considera usted su área de trabajo?	-	22	40	-	-	-	35%	65%	0%	0%
Preguntas						Variables		Porcentaje		
						Si	No	Si	No	
¿Se siente seguro en su ambiente laboral?						60	2	97%	3%	
¿Está conforme con las actividades que realiza?						59	3	95%	5%	
¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo?						57	5	92%	8%	
¿Considera usted que sus compañeros brindan una excelente atención al cliente?						52	10	84%	16%	
¿Está usted conforme con sus horarios de trabajo?						62	-	100%	0%	
¿Considera usted que existe una excelente comunicación en su ambiente de trabajo?						44	18	71%	29%	
¿Mediante su experiencia, considera que dentro de su ambiente laboral hay trabajo en equipo?						38	24	61%	59%	
¿Cree usted que puede compartir sus ideas con los demás compañeros?						49	13	79%	21%	
¿Existen críticas entre compañeros, las cuales sirvan de apoyo para alcanzar su éxito?						39	23	63%	37%	
¿Muestra empeño al realizar sus tareas?						62	0	100%	0%	
¿Tiene conocimiento de la actividad que realiza en su trabajo?						62	0	100%	0%	

¿Siente que cumple con los objetivos propuestos para su negocio?	62	0	100%	0%
¿Considera usted que el servicio que ofrece es de calidad?	62	0	100%	0%
¿Cuándo un cliente no se encuentra satisfecho y aunque no sea razonable, sigue brindándole el servicio de manera cortés?	62	0	100%	0%
¿Considera que sus compañeros conocen cuáles son sus principales actividades?	62	0	100%	0%
¿Ha recibido las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo el desempeño laboral?	62	0	100%	0%
¿Cree usted que está capacitado para realizar sus actividades?	62	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

El 65% de los trabajadores del mercado central opinan que consideran como bueno su lugar de trabajo ya que necesitan un poco más de espacio para poder realizar sus actividades, por otro lado, el 97 % manifestó que se siente seguro en su ambiente laboral, un 3% considera que no por cuanto la delincuencia podría afectar la actividad que desarrollan, el 95% está conforme con las actividades que realizan a diario, el otro 5% indicó que no ya que necesitan de motivación por la falta de la economía, en cuanto a la motivación para desarrollar su desempeño indicaron con un 92% que si sienten motivación aunque el 8% indicó que no porque algunos no venden tanto como el resto. Con el 84% se indicó que, si consideran que sus compañeros atienden bien a sus clientes, sin embargo, el 16% menciona que no, y esto se debe a que algunos por el exceso de pedidos no logran hacer comunicación con el cliente. El 100% de los trabajadores mencionan que, si están conformes con sus horarios ya que ellos mismos son los dueños de su negocio, con el 71% si sienten que hay una buena comunicación entre compañeros sin embargo el 29% indicó que no, debido a inconvenientes que se han dado en los lugares de trabajo.

En cuanto al equipo de trabajo el 61% si suelen trabajar en equipo siempre y cuando el compañero de trabajo necesite de ayuda, mientras que el 59% no lo hacen o no han recibido ayuda, el 79% menciona que, si se pueden compartir ideas entre compañeros, pero el 21% no está de acuerdo con ello ya que algunos tienen ideas diferentes y no están de acuerdo con ellas. Con el 63% se indica que existen críticas entre compañeros, las cuales sirvan de apoyo para alcanzar

su éxito, aunque el 37% no han mencionado sus críticas o no aceptan de los demás compañeros de aquellas.

Para los últimos ítems en donde se indica sobre los aspectos de empeño en la realización de las tareas, conocimiento de las actividades, cumplimiento de los objetivos propuestos, calidad del servicio, atención al cliente de manera cortés, conocimiento de las principales actividades de los compañeros, recibimiento de las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo el desempeño laboral y por último la capacitación para realizar de sus actividades, todos consideran con un 100% que no hay ningún problema con estos aspectos.

Se realizó una encuesta a los trabajadores a los clientes de los comedores del mercado central, en la (tabla 3) recoge los siguientes resultados.

Tabla 3. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de los comedores del mercado central.

Preguntas	Frecuencia		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
¿Cree usted que el clima laboral de los comedores es acogedor?	118	-	100%	0%
¿Recomendaría este lugar a otras personas?	112	6	95%	5%
¿Considera que es importante la atención al cliente?	118	-	100%	0%
¿Considera que el servicio ofrecido es puntual?	100	18	85%	15%
¿Los empleados demuestran simpatía, al momento de su atención?	110	8	93%	7%
¿Los empleados son corteses y educados?	118	0	100%	0%
¿Considera que existe una organización en cuanto al servicio que se ofrece en los comedores?	99	19	84%	16%
¿Se siente usted conforme con la atención que brinda el personal de los comedores?	110	8	93%	7%
¿Considera usted que el personal está capacitado para atender al cliente?	112	6	95%	5%

Fuente: Elaboración propia.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada, se pudo comprobar que los trabajadores del mercado central de la ciudad de Portoviejo poseen de habilidades, capacidades, conocimiento y talento necesario para realizar sus actividades

cada día, ya que se han mantenido en el mercado por sus destrezas para atender al cliente y los servicios que ofertan.

Los clientes reciben una atención óptima, pese a esto necesitan de pertinencia por parte del personal para obtener la máxima satisfacción con ellos.

Los datos para el clima laboral pese a que, si están satisfechos en su mayor parte, es necesario que se mejore el trabajo grupal en su totalidad porque así la convivencia mejoraría dentro del área de trabajo.

Los trabajadores del mercado central pese a estar motivados requieren nuevas estrategias motivacionales para realizar sus actividades por lo cual es necesario que se siga realizando capacitaciones que generen estímulos hacia los trabajadores.

REFERENCIAS

- Anastasio Vallejos, C. A., García Yovera, A. J., & Mego Núñez, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 436-448. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394>
- Archibold, W., & Escobar, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. *Dimensión Empresarial*, 13(1), 133-146. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632015000100008
- Briñez Rincón, M. E. (2021). Tecnología de información: ¿Herramienta potenciadora para gestionar el capital intelectual? *Ciencias sociales*, XXVII(1), 180-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817690>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. D. R., & Sangerman Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-09342017000701603&script=sci_abstract&tlng=pt

- Castillo Contreras, R. D. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. R. d. Contreras, Desarrollo del capital humano en las organizaciones.
https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf
- Chóez López, M. E., & Vélez Mendoza, L. P. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. Polo del conocimiento, 6(4), 88-107.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977v>
- Cuesta Santos, A., Alcaide Rodriguez, I., & López Paz, C. R. (2007). CAPITAL HUMANO Y e-RRHH. La Habana, Cuba.
https://www.researchgate.net/publication/49594801_CAPITAL_HUMAN_O_Y_e-RRHH
- Diaz Diaz, A. A., & Toscano Moctezuma, J. A. (2022). El capital humano y la productividad de las empresas. Torreón Universitario, 11(30), 1-9.
<https://www.camjol.info/index.php/torreon/article/view/13427>
- Gallego Giraldo, C., & Naranjo Herrera, C. G. (2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. Entramado, 16(2), 70-89.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6544>
- Gonzalez Mendoza, X. G. (2017). Clima laboral y su relación con la rotación de personal caso ley mayoreo Mazatlán. Sinaloa.
<https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/Xochitl-Guadalupe-Gonzalez-Mendoza.pdf>
- González Millán, J., & Rodríguez Díaz, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. Cuadernos de administración(43), 113-128.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452010000100009
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mcgraw-hill.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1679267578&Signature=SbJKzXoVCnm4bnwGTrG7iuQeegpvcSj~UMCfR~A4hLI17KpPXOre8Jm4d0wUMr5CsAbS0pu-aDf7bT7fqTBJWtBHjYMfvTPdGV-hDXu85uP3puksDV0dtGokVoeYuOs5jM4-NTPYlfn2C9rR74aki1rZN5la1Z4x~p5SHtffKhCigW3OVrcxQQNY~0RJOdvBEJp-Vny~SMWlm9chXpxjPFAKGke-

O341gJqRBmARZ6n9GHI3VIVke-fq~HFuelBtsQ5xmcEX1XmSo-
YDUJA1F9UM~lwKYIYWDzt~A1Brj-
ZBafHZ~iKljTuosvNf3g~wE5ybK6XnTpKVTglRsRz~Zmg__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Mina Barahona, J. (2021). Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores del IESS del centro de salud tipo A san Lorenzo durante la pandemia del COVID19 año 2020. Esmeralda. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2574/1/MINA%20BARAHONA%20JOHANNA.pdf>

Molina Cedeño, R. (2009). Historia de Portoviejo. Quito: La tierra.

MTOP, D. (2021). Mtop y Gad municipal inuguran plaza central para impulsar el comercio de los portovejences. <https://prensa.ec/2021/10/16/mtop-y-gad-municipal-inauguran-plaza-central-para-impulsar-el-comercio-de-los-portovejences/#:~:text=%2D%20El%20nuevo%20mercado%20para%20Portoviejo,locales%20e%20islas%2C%20para%20la>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Scarabino, J. C., Biancardi, G., & Blando, A. (2007). Capital intelectual. *Invenio*(19), 59-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4268561>

Souto Anido, L. (2015). Capital humano. Revisión conceptual desde la economía política. *Revista Res Non Verba*, 5(1), 147-159. <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion7/articulo-11.pdf>