

## **TITULO**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

# 1.-INTRODUCCIÓN

Este proyecto se fundamenta en gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Esta investigación será el modelo para brindar una verdadera tarea por conocimientos del talento humano, de acuerdo a la experiencia y al perfil académico de los funcionarios, es decir a grandes males y también encontraremos grandes soluciones, para facilitar la labor administrativa.

La Gestión del Talento Humano, forma el elemento clave dentro de los procesos gerenciales y por estar sumergida en el área de los recursos humanos es la que más ha sufrido cambios en las empresas e instituciones. Muchas Instituciones han suplantado el término gerencia de recursos humanos, por Gestión del Talento Humano, régimen de asociados o colaboradores, administración de competencias, administración de capital humano, administración de capital intelectual.

De allí que administrar el talento humano se convierte cada día en algo indefectible para el éxito de las organizaciones e instituciones. El Talento Humano es complejo, se remueve en destino de anhelos y necesidades específicas, éste hecho tiene un evento muy concreto en el mundo de las habilidades laborales.

Las personas y sus habilidades y capacidades se convierten es la base principal de la nueva organización e institución. Con esa nueva idea, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y

son consideradas seres con vivacidad, temple, sapiencias, pericias, aptitudes, esperanzas y afines singulares.

Tener personas no simboliza necesariamente tener talentos. Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe tener algún diferencial competitivo que lo valore. Hoy en día el talento contiene cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: conocimiento, habilidad, juicio y actitud.

El talento humano conduce esencialmente al del capital humano, el dominio invaluable que una organización e institución puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales: talento y contexto

El alistamiento y la elección de personal funcionan como un filtro que sólo permite ingresar a la organización o institución a algunas personas, aquellas que cuentan con las características establecidas. La gestión del talento humano será factible colocando en práctica la motivación que es la energía de llevar a cabo magnos esfuerzos para obtener las metas Institucionales, estipulada por la capacidad del esfuerzo para compensar alguna necesidad individual.

## **2.-TEMA DE INVESTIGACION**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

### **3.- CAMPO CONTEXTUAL PROBLEMÁTICO**

#### **3.1.- Contexto Internacional**

Para las compañías, empresas e instituciones contar con talento humano altamente calificado y profesional se ha convertido en una de sus principales antelaciones con el fin de lograr las metas del negocio, razón por la que han tenido que enfocar parte de sus atrevimientos en el diseño y desarrollo de estrategias para atraer y retener el mejor talento, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional.

Es allí donde el área de talento humano ingresa a jugar un rol clave, porque de la eficacia y certeza de sus planes obedecerá que este objetivo sea una realidad.

Para ello el área de talento humano debe conocer muy bien la pericia de la Institución ¿Cuál es su Misión? ¿A dónde quiere llegar? Y ¿Qué tipo de participantes necesita la compañía? para poder focalizar sus acciones en programas que contribuyan al cumplimiento de estos objetivos.

#### **Contexto Nacional**

Antes de definir cualquier acción a desplegar en pro de los colaboradores, formula la directiva, es esencial realizar una planeación rigurosa de la fase de alistamiento, ya que partiendo de esta etapa podremos atraer suficientes candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, que luego podremos desarrollarlos.

El éxito de la etapa de incorporación de personal radica en ser muy meticulosos en cada uno de los pasos del sumario, tanto en la investigación de las necesidades internas de la agrupación, en el análisis del entorno, cómo en la manifestación de técnicas o medios para alistar a los candidatos.

### **Marco local e institucional**

En el Ecuador la forma del amor por el trabajo, la ternura por la corrección ha hecho que la autoridad de algunas instituciones señalen que su fuerte tiene sentido de obligación social por el bienestar de sus servidores; suponen valioso como se lleva a cabo la misión de talento humano; además que está verificado seriamente que una persona que recibe aseveraciones por sus logros se siente rodeada e identificada de una manera más activada con la institución y por esta razón tienen un buen servicio laboral.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación no se domina todo lo relacionado con de talento humano, no se podrá realizar verdaderas valoraciones sobre sí misma, por lo tanto no podrá definir dónde está, con qué cuenta, o hacia dónde van las acciones de una institución que se realizan gracias al trabajo laboral de sus servidores. Por lo tanto se seguirá con el mismo problema de la mala atención tanto para los estudiantes y el público en general esto conlleva que existe una mala administración de parte de las autoridades de dicha Facultad.

#### **4.- SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Las Universidades Ecuatorianas se encuentran colmadas por hechos económicos, humanos y ambientales ocurridos durante el siglo XX y comienzos del XXI que han incurrido en su desarrollo humano y organizacional. Por tal razón se hace preciso estudiar el bienestar de estos hechos para preparar las Universidades Ecuatorianas a las necesidades del entorno.

Si bien es cierto se han venido extendiendo estudios e investigaciones en el campo comercial, técnico, económico, administrativo, jurídico y educacional, con el propósito de acomodarlas a los hechos mencionados mediante el desarrollo de nuevas hipótesis y enfoques administrativos, se observa poco énfasis en el campo del talento humano como agente dinamizador del desarrollo y transformación.

La Universidad Técnica de Babahoyo, vela por el desarrollo local y expresar los correspondientes planes de ordenamiento educativos, de manera articulada con la proyección nacional, regional y cantonal; planear, edificar y proteger el ámbito educativo, la gestión del talento humano y la atención que se le da a los estudiantes de la misma.

Hablando en el ámbito de sus competencias y en el uso de sus facultades el talento humano tiene personal que laboran en la institución y no tiene los perfiles profesionales adecuados de acuerdo a las funciones que desempeñan desmotivando y disminuyendo la calidad de servicio que se oferta dentro de cada unas de sus dependencias lo que atribuye al malestar de los estudiantes y demás personas que busca información.

En este problema de investigación tiene que ver con una restrictiva en el talento humano y la eficacia del servicio administrativo que tiene la responsabilidad de atender a los estudiantes y ciudadanos, tiene un incorrecta desarrollo en cuanto a la calidad del servicio que brindan los servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación hacia la comunidad educativa.

Entre los problemas que podemos observar son:

Mala atención por parte de los servidores de la facultad.

Poco esmero al dar una información a los estudiantes.

Poca eficacia para desarrollar las tareas a ellos encomendados.

Falta de comprensión a la hora de realizar los trámites dentro de las dependencias de la institución.

En la institución se nota que debe haber un cambio administrativo empezando por el interés que las autoridades debe inculcar a los servidores así mismo la gestión de talento humano nos señala que es conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño y con esto se logra el cambio que tanto lo requiere la institución.

De tal forma que si la Universidad Técnica de Babahoyo no busca retroalimentar capacitar o incentivar los servidores la atención sería monótona y la calidad se vería involucrada y lo que se requiere son servidores altamente capacitados y a la vez motivados para dar una de calidad.



## **5.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **5.3.1.- PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la Gestión del talento humano influye en la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?

### **5.3.2.- PROBLEMAS DERIVADOS**

¿Como la gestión del talento humano influye en la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación?

¿Cómo la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?

¿De que manera un manual de talento humano incide en el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?

## **6.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**OBJETO DE ESTUDIO:** Gestión del talento humano

**CAMPO DE ACCIÓN:** Calidad de desempeño laboral.

**LÍMITE ESPACIAL:** Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo que se encuentra en la Avenida Universitaria.

**LÍMITE TEMPORAL:** Enero 2015 hasta Octubre 2015

## **7.- JUSTIFICACIÓN**

Es relevante por cuanto permite el estudio de la relación de empelados – estudiantes, lo que conlleva a conocer una serie de factores que pueden relacionarse con la mala atención que se brinda dentro de las dependencias de la institución considerando que todos estos malestares reciben la influencia de variables contextuales de indiscutible relevancia en cada una de las fases de mi vida educativa, conjuntamente es un tema de apreciable calidad ya que sin una considerada tarea del talento humano, a una institución le será muy difícil desempeñar sus objetivos propuestos.

Por la ausencia de programas de formaciones específicas o especializadas para el puesto de trabajo crea las dificultades que exhibe la institución, ya que no se cuenta con el personal o el talento humano apropiado y apto para el desenvolvimiento de sus actividades laborales.

El trabajo es factible por que se cuenta con el apoyo de los directivos de la institución y la documentación suficiente que dan validez a la investigación.

Tiene como aporte teórico determinar el papel que desempeña el talento humano que trabaja en la institución pues constituye la base fundamental de la disciplina colectiva y ejerce una gran influencia, por lo que se podría considerar que los antecedentes del personal de talento humano son el determinante individual de mayor importancia de los resultados.

Es necesario establecer estrategias que ayuden a combatir el fracaso de atención, creando un clima efectivo que favorezca el equilibrio emocional del público en general haciendo que sienta seguro de si mismo con el fin de fomentar autonomía responsable ofreciendo una atención mas adecuada a los estudiantes.

Por lo que este trabajo surge ante la necesidad de contribuir en la construcción de espacios de investigación educativa para que se traduzca en la instrumentación de políticas y programas dirigidos efectivamente hacia la satisfacción de la comunidad educativa que permita elevar la calidad de atención.

## **8.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **8.1.- OBJETIVO GENERAL.**

Analizar como la gestión del talento humano mejorara la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo

### **8.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Establecer la función del proceso administrativo, el talento humano y la calidad de la prestación administrativa.

Determinar las características del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo

Diseñar un manual de gestión de talento humano en la calidad del Desempeño Laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo

## **9.- MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION**

### **9.1.- MARCO CONCEPTUAL**

#### **Gestión de Talento Humano**

**(Chiavenato, 2010)** Define la Gestión del talento humano como: «el ligado de habilidades y expertas necesarias para administrar los aspectos de los cargos administrativos relacionados con las personas o recursos, incluidos alistamiento, elección, formación, honras y valoración de desempeño».

**(Edgar, 2004)** Afirma que es una orientación importante de trayectoria cuya meta es alcanzar la máxima creación de valor para la organización, a través de un agregado de tareas administradas a acomodar en todo momento del nivel de comprensión de habilidades en la elaboración de los efectos necesario para ser profesional en el entorno presente y pendiente.

**(Gary, Administracion de Recursos humanos , 2009)** Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

**(Wayner, 2005)** Asevera que la tarea o dirección de talento humano concierne a la uso de las personas como capitales para alcanzar objetivos institucionales. Reconoce que es una actividad que depende de la falta

rangos, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación actividades todos los trabajadores de la empresa.

Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional

**(Pablo, 2011)** Afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutarlas actividades porque los proyectos no se desarrollar por si solos.

## **DEFINICION DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para poner el papel de la Dirección del Competencia Humano es obligatorio abordar a conmemorar algunos conceptos. Que aportar a la memoria el conocimiento de régimen general. Sin embargo existen variadas definiciones, más o menos correspondidas, para que el plan de este ensayo diremos que es: "La disciplina que acosa la complacencia de objetivos institucionales contando para ello una estructura y a través del atrevimiento humano sistematizado".

Como sencillamente puede estimar, el arranque humano resulta vital para el ejercicio de cualquier institución; si el componente humano está listo a facilitar su esfuerzo, la institución marchará; en caso reverso, se

detendrá. De aquí a que toda formación debe prestar principal atención a sus servidores.

La habilidad, la gerencia se verifica a través del proceso administrativo: proyectar, elaborar y registrar.

## **DEFINICIÓN DE RECURSOS Y TALENTO HUMANO**

La institución, para alcanzar sus metas solicita una sucesión de recursos, estos son compendios, dirigidos educadamente, le admitirán o le prepararán para obtener sus metas. Existen tres ejemplos de recursos:

**PATRIMONIOS MATERIALES:** Aquí existen deducidos el dinero, las infraestructuras teorías, la maquinaria, los enseres, las materias primas, etc.

**PECULIOS TÉCNICOS:** Bajo este rótulo se enumeran los sistemas, procesos, organigramas, correctivos, etc.

**CAPACIDAD HUMANO:** No solo el atrevimiento o la acción humana quedan percibidos en este grupo, sino también otros componentes que dan varias propiedades a esa acción: sapiencias, rutinas, motivación, haberes vocacionales, talentos, actitudes, destrezas, potencialidades, salud, etc.

## **IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

No hay perplejidad de que muchos servidores por lo habitual están insatisfechos con el empleo real o con el clima institucional dominante en un momento fijo y eso se ha transformado en una intranquilidad para muchos gerentes. Tomando en reparo los canjes que acontecen en la fuerza de compromiso, estos problemas se retornarán más importantes con el transcurrir del tiempo.

Todos los administradores deben proceder como personas claves en el uso de técnicas y nociones de administración de personal para optimar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos suspendemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las metodologías de dirección del talento humano impactar efectivamente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el asunto de una institución, el rendimiento es el problema al que se afronta y el personal es una parte definitiva de la solución. Las tecnologías de la dirección de personal, empleadas tanto por los departamentos de dirección de personal como por los apoderados de línea, ya han tenido un gran impacto en la producción y el ejercicio.

Aun cuando los activos económicos, del equipamiento y de planta son capitales precisos para la institución, los empleados - la competencia humana - tienen una jerarquía intensamente considerable. El talento humano facilita la chispa creativa en cualquier institución.

La gente se encarga de delinear y originar los bienes y servicios, de registrar la calidad, de comercializar los productos, de asignar los



capitales económicos, y de implantar los objetivos y estrategias para la institución. Sin gente eficiente es increíble que una institución logre sus objetivos. El trabajo del administrador de talento humano es intervenir en esta relación entre una institución y sus servidores.

En la actualidad los servidores tienen intereses diferentes acerca del compromiso que desean desempeñar. Algunos servidores desean favorecer en la trayectoria de sus puestos de trabajo, y quieren participar en los logros financieros obtenidos por su institución. Otros cuentan con tan pocas destrezas de mercado que los apoderados deben redelinear los puestos de trabajo y brindar una extensa alineación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

## **DESARROLLO DE UNA FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Las acciones de las servidoras siempre están establecidas en sus teorías básicas; esto es exclusivamente cierto en relación con la dirección de personal. Las teorías primordiales con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener cordialidad, si les molesta el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, perciben una filosofía propia de la dirección de personal.

Todas las disposiciones sobre el personal que se tomen - la gente que se pacte, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le suministren - irradian esta filosofía básica.

¿Cómo se despliega una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la mínima duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial fundada en sus prácticas, educación y referencias, sin embargo, esta filosofía no está labrada en piedra. Debe desarrollarse perennemente en la medida en que la persona adquiere nuevos conocimientos y experiencias. Por lo tanto, se procederá a analizar algunos de los factores que influyen en estas filosofías.

### **Influencia de la filosofía de la alta administración.**

Uno de los componentes que darán forma a la filosofía personal de cada servidor será la de la alta administración de la empresa para la cual trabaja. Aunque la filosofía de la alta dirección puede o no ser clara, universalmente se comunica por medio de sus ejercicios y se desarrolla a todos los niveles y áreas de la institución.

### **Influencia de las suposiciones básicas propias acerca del personal.**

La filosofía que se posea sobre la dirección del personal estará influida también por las teorías básicas que se formen sobre las personas. Por ejemplo, Douglas Mc Gregor diferencia entre dos conjuntos de teorías que clasificó como Teoría X y Teoría Y. Afirma que las suposiciones de la Teoría X sostienen que:

El ser humano medio tiene un rechazo inherente hacia el trabajo y lo impedirá si puede.

Debido a esta peculiaridad humana de rebote al trabajo, la mayoría de las personas deben ser exigidas, inspeccionadas, administradas y amenazadas con castigos a fin de conseguir que realicen un esfuerzo adecuado. El ser humano promedio elige ser encaminado y desea evitar responsabilidades.

En el otro extremo, las labores de algunos directores reflejan un conjunto de hipótesis de la Teoría Y, las cuales sostienen que: El ente humano promedio no impugna substancialmente el trabajo. El control exterior y la inminencia de castigos no son los únicos medios para lograr que se realice un esfuerzo hacia los objetivos de la organización.

Los servidores estarán más motivados al indemnizar sus necesidades de orden superior en cuanto al logro, estima y autorrealización. El ente humano promedio asimila, en contextos acomodadas, no solo a acceder sino también a buscar compromisos.

La capacidad de practicar un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas institucionales que están continuamente distribuidas en la población y no al contrario.

**Rensis Likert** testifica que, teorías como éstas, se declaran a sí mismas en dos tipos o sistemas básicos de organizaciones a las que califica como Sistema I y Sistema IV. En las organizaciones de Sistema I señala:

La administración es considerada como desconfiada hacia los disciplinados. El grueso de las disposiciones y la fijación de metas de las instituciones se realizan en la cúpula.

Los sometidos se ven forzados a trabajar con recelo, amenazas y sanciones. El control está muy concentrado en la alta dirección. En su lugar, Likert plantea el Sistema IV, es decir, una institución basada en hipótesis del tipo de la Teoría Y. En las instituciones del Sistema IV:

- ✚ La gerencia tiene confianza absoluta en los subordinados.
- ✚ La toma de disposiciones está generalmente dispersa y descentralizada.
- ✚ Los trabajadores se sienten motivados por su participación e influencia en la toma de decretos.

Además de los dos componentes mencionados anteriormente, existe otro - La necesidad de motivar a los servidores - que perturbará la formación de una filosofía propia sobre el personal.

Conjeturemos en este instante que dentro de una institución existe un puesto vacante. ¿Qué se puede hacer para aumentar la probabilidad de que la persona que se elija para ocuparlo persista en la institución y sea productiva? Tal vez se podría pedir a los demandantes al puesto que hagan una serie completa de pruebas de personalidad, intereses y aptitudes. También se puede considerar la posibilidad de someter a los candidatos a una serie de entrevistas.

Sin embargo, se sabe que la eficacia de las pruebas escritas y las entrevistas no merecen apreciaciones muy elevadas. Es decir, éstas no advierte el rendimiento laboral posterior. Al parecer, ello se debe a que están muy apartadas de las conductas laborales reales. Por tanto, para poder realizar una selección efectiva y correcta de la persona que ocupará un puesto vacante dentro de una organización se debe primero efectuar un análisis de puestos.

## **Desempeño laboral**

El Ejercicio Profesional se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de práctica alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que presenta que el ejercicio es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007)

En este sentido, el ejercicio laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos, otro aporte importante en la conceptualización del trabajo laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la institución trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Así, se puede notar que esta definición plantea que el Trabajo Laboral está referido a la manera en la que los servidores realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Sin embargo, otra noción fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues aluden el desempeño laboral como algo atado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden indicar: las formas, necesidades y destrezas de cada individuo, que interactúan entre sí, con

la naturaleza del trabajo y con la institución en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002).

El desempeño laboral según (Chavenato 2000:359), "Es el proceder del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este compone la habilidad individual para conseguir los objetivos" Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, destrezas, necesidades y formas que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la institución para producir conductas que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Estos cambios incluyen la necesidad de ser completos, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas diligencias, para la mejora radical de los métodos en los que internamente no se tengan especiales cabidas, es decir, cuando una institución transfiere alguna actividad, que no forma parte de sus destrezas principales, a un tercero especializado. Por destrezas principales se entienden todas aquellas funciones que forman el negocio central de la institución.

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el ocupación de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes afirman que el trabajo laboral se ve afectado por factores como: cabidas, adaptación, noticia, decisión, sapiencias, labor en

equipo, tipos de trabajo, progreso de talentos, potencia el diseño del trabajo, extender el desempeño... (Citado en Araujo y Guerra, 2007). Por otro lado, Chiavenato exhibe que el ejercicio laboral está determinado por elementos actitudinales de la persona y componentes operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimientos del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivaciones, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

## **9.2. MARCO REFERENCIAL**

### **9.2.1.-ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

**(Rafael, 2011) Autor:** Zurita Reinoso Marco Rafael. **Título:** Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa Talleres Multimarcas Moscos de la ciudad de Ambato.

**Resumen:** El actual estudio se ejecutó en la empresa "TALLERES MULTIMARCAS MOSCOSO" de la ciudad de Ambato con lo que se ha determinado que la falta de gestión del talento humano incita un ambiente de trabajo tenso, aprietos en el área de producción con un bajo desempeño laboral por el cual no se despliega un sentido de progreso

vivencial. El objetivo de este trabajo es de preparar un plan de aprendizaje que permita mejorar el desempeño laboral en la empresa. Para el desarrollo del mismo se contó con indagación primaria que es ofrecida por la empresa y como información secundaria se obtuvo de libros, revistas, internet...etc. La técnicas que se aplicó en la ejecución de la presente investigación es cualitativa de acuerdo con el paradigma que se decreto que es el crítico propositivo es decir que se analizará rectamente con cada aspecto que se relaciona con la gestión del talento humano. La fuente que se utilizó es la encuesta a los trabajadores de la empresa y los sapiencias adquiridos por observación directa los mismos que reflejaron que un 66.5% de los trabajadores aconsejan que la empresa debería de preocuparse en el grado de adiestramiento para que el trabajador mejore su desempeño laboral. Al ultimar se precisa establecer un plan de adiestramiento de acuerdo con las reales necesidades de gestión y operación del talento humano exigido para el mejoramiento del desempeño laboral. El plan de capacitación propuesto presenta cuatro temas que se componen para poder ayudar al trabajador a mejorar su desempeño laboral como son de creatividad e innovación, liderazgo y talento humano, seguridad industrial y trabajo en equipo lo que internamente llevará a maximizar los resultados y fortalecer la administración actual de la empresa a mayores niveles de rentabilidad como en la productividad. Finalmente, la presente tesis sugiere que de considerarse la implementación del plan de capacitación para los empleados con el objeto de mejorar el desempeño laboral.

**(Moran, 2011) Autora:** Sandra Sabina Hualpa Moran. **Título:** La Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos Administrativos de las Escuelas de la UPEC

**Resumen:** El presente trabajo investigativo se orienta a determinar la incidencia que tiene la gestión de talento humano en la ejecución de los



procesos administrativos de las Escuelas de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

La problemática principal del objeto de estudio se centra principalmente en el análisis de las condiciones en las cuales el talento humano fue contratado y si existen las herramientas e instrumentos técnicos para su gestión; lo cual incide de forma directa en que los procesos administrativos se ejecuten eficazmente. Una vez realizado la investigación de campo se pudo evidenciar con los resultados estadísticos que la gestión de talento humano en la Escuelas de la Institución se maneja de forma empírica, limitando a que el personal pueda poner en práctica sus conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos a lo que se conoce como competencias, por lo tanto este se convierte en el potencial activo de una organización, por lo que se propone el Diseño de un Sistema de Gestión de Talento

Humano basado en Competencias que contribuya con mecanismos, herramientas técnicas e instrumentos administrativos que genere eficiencia en la ejecución de los Procesos Administrativos de las Unidades Académicas.

Esta propuesta, permitirá mejorar el nivel de desempeño y entregar un servicio de Educación Superior diferenciado con un capital humano eficiente; siendo esencial generar ambientes favorables de compromiso y productividad, identificando las necesidades primordiales del personal para encaminar programas de capacitación y desarrollo para lograr el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo, esto sirve de base a la Institución para contar con una ventaja competitiva, que le ayude a cumplir con los objetivos corporativos planteados y ser referente de organización administrativa a nivel educativo.

**(Bladimir, 2014) Autor:** Franco Bonoso Leonardo Bladimir. **Título:** Gestión de talento humano y su incidencia en la gerencia estratégica de la empresa “Comunikt” de la Ciudad de Ambato.

**Resumen:** El propósito de esta investigación es la generación de una propuesta sobre un modelo de Gestión del Talento Humano por competencias laborales para optimar la producción en la empresa "comunikt S.A.", para conseguir este objetivo es necesario determinar en qué medida la gestión del talento humano interviene en la Gerencia estratégica. De los resultados obtenidos un 46,7% de clientes consideran que no reciben la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo, con un 40% los procesos no cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión y con un 20% los empleados indican que no se evalúa pertinencia y suficiencia de los procesos, es por ello que el modelo de gestión del talento humano que ponemos en respeto es de gran categoría para el desempeño de los trabajadores. La terminación a la que se ha podido llegar es que la gestión del talento humano influye rectamente en la gerencia estratégica de la empresa "Comunikt S.A.", la presencia y el trabajo de muchas personas se ven conmovidas por las decisiones estratégicas, por lo que recomendamos originar una cultura organizacional donde se de a conocer a todo el personal, su misión, visión, objetivos, valores, políticas de la organización para mejorar la comunicación entre el propietario y el personal.

**(Angeles, 2013) Autora:** León Flores Sonia de los Ángeles. **Título:** Diseño y aplicación de un modelo de recursos humanos por competencias: descripción, análisis, clasificación y valoración de cargos. caso de estudio: Empresa Arcoflor Flores Arco Iris S.A.

**Resumen:** El presente trabajo de investigación realiza un análisis situacional de la empresa ARCOFLOR FLORES ARCO IRIS S.A., su filosofía, ventas, recurso humano, datos e información general para

conocer ampliamente la realidad de la misma. Enmarcándose principalmente en la elaboración del Manual de actividades y perfiles de cargo por competencias, proponiendo el mejoramiento de los procesos implementados actualmente en el Departamento de Recursos Humanos, el cual servirá especialmente como herramienta para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la organización. Además recopila datos importantes de autores que han trabajado en el ámbito de la administración y gestión de talento humano, tomando sus aportes, teorías y conceptos como base para el desarrollo del presente trabajo, y que podrían ser tomados en cuenta para posteriores investigaciones

**(Carmelina, 2013) Autora:** Rodríguez Jara María Carmelina, Título: Propuesta e Implementación Piloto, de un Modelo de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, en el edificio central del Ministerio de Transporte Obras Públicas, en la ciudad de Quito.

**Resumen:** El trabajo se desarrolló en el Edificio Central del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, en la ciudad de Quito, con el aporte de las personas involucradas, permitió identificar los peligros que están expuestos, plasmando en la matriz de identificación de peligros, se aplicaron herramientas para evaluar la gestión de seguridad y salud ocupacional en la Institución, que ayudaron a identificar brechas existentes y recomendar mejoras, y tomar los correctivos necesarios, para garantizar la seguridad y salud del personal. Se diseña el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, como propuesta del Modelo de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional, apoyado en los elementos y subelementos del Modelo Ecuador; Gestión Administrativa, Talento Humano, Gestión Técnica y Procesos Operativos Relevantes, en este documento se plasma una serie de matrices y procedimientos diseñados dentro de un esquema dinámico abierto a modificaciones o adaptaciones, con el propósito de asegurar el desarrollo de medidas preventivas. Este documento ha sido diseñado de acuerdo a la realidad administrativa, por

lo que además de mejorar la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en la Institución, permitirá cumplir con las exigencias técnicas legales establecidos en la Constitución y otros cuerpos legales, por cuanto se podrá optar por su implantación.

### **9.2.2.- REFERENCIA TEORICA**

Es en el ejercicio laboral donde el individuo declara las competencias laborales logradas en las que se integran, como un método, ciencias, destrezas, prácticas, impresiones, modos, exaltaciones, tipologías personales y valores que ayudan a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se relaciona a lo que en realidad hace el servidor y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son fundamentales aspectos tales como: las capacidades (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el procedimiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las condiciones personales que se requieren en el ejercicio de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una semejanza directa entre los elementos que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

## **Idoneidad demostrada**

La idoneidad demostrada es la iniciación por el que se rige la dirección para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su persistencia y fomento, así como su incorporación a cursos de adiestramiento y progreso. Alcanza el análisis integral de los requisitos generales que implican:

La ejecución del trabajo con la eficacia, aptitud y producción solicitadas. La práctica y preparaciones demostradas en los resultados determinados obtenidos en su trabajo. El desempeño de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de tipologías personales que se exijan en el ejercicio de determinadas trabajos o cargos.

La exposición de destrezas y de la formación adquirida en el ejercicio de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la valoración del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su capacidad y la energía y eficacia con la que realizan sus diligencias laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

## **Gestión del talento**

La misión del talento se refiere al proceso que despliega e incorpora nuevos accesorios a la fuerza laboral, y que además despliega y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento en este contexto, no refiere a la gestión del espectáculo.

La Gestión del Talento busca fundamentalmente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad. El término fue acuñado por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998.

El asunto de asumir y de detener a servidores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las instituciones y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. Se ha llegado a convertir en una "guerra por el talento" y aún más en una época donde la capacidad entre empresas es muy dura. Por qué no ser el mejor si podemos serlo.

### **9.3. POSTURA TEORICA**

No hay incertidumbre de que muchos servidores por lo general están descontentos con el empleo actual o con el clima institucional dominante en un momento explícito y eso se ha convertido en una ansiedad para muchos gerentes. Tomando en respeto los cambios que suceden en la fuerza de trabajo, estos problemas se tornarán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los apoderados deben actuar como personas claves en el uso de métodos y nociones de dirección de personal para mejorar la producción y el ejercicio en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las metodologías de administración del talento humano impactar verdaderamente en los efectos de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una institución, la obtención es el problema al que se afronta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las metodologías de la dirección de personal, aplicadas tanto por los departamentos de dirección de personal como por los apoderados de línea, ya han tenido un gran impacto en la producción y el ejercicio.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos ineludibles para la colocación, los servidores - el talento humano - tienen una categoría sumamente considerable. El talento humano suministra la chispa creativa en cualquier institución. La gente se encarga de delinear y originar los capitales y productos, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de determinar los recursos financieros, y de instaurar los objetivos y habilidades para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una institución logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una institución y sus empleados.

En la actualidad los servidores tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos servidores desean ayudar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en los dividendos financieros obtenidas por su institución.

## 10.- HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

### 10.1.- HIPÓTESIS GENERAL

Ejecutamos adecuadamente la gestión del talento humano mejoraremos la calidad de desempeño laboral de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo

### 10.2. HIPÓTESIS DERIVADAS

- Si analizamos adecuadamente la función del proceso administrativo se mejorara el talento humano y la calidad del servicio administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.
- Si ejecutamos adecuadamente del desempeño laboral garantizaríamos la calidad de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.
- Si utilizamos adecuadamente el manual de gestión del talento humano mejoraríamos la calidad del desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.

### 10.3.- VARIABLES

10.3.1.- Variable INDEPENDIENTE; **gestión del talento humano.**

10.3.2.- VARIABLE DEPENDIENTE; **calidad de desempeño laboral.**



## 10.4.- OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORIAS	MEDIADOR	INDICADORES
Gestión del talento humano.	Es un proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente	Modelo de gestión organizacional del área de Talento Humano	Personal del área de Talento Humano.	1.- Su área de trabajo en esta institución es Operacional 2.- Su nivel de educación es Secundaria 3.- ¿Con qué frecuencia se gestiona capacitación? 4.- ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza? 5.- ¿El trabajo que realiza es de acuerdo a su perfil profesional? 6.- ¿Existe un manual de funciones
Calidad de desempeño laboral.	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo	Rendimiento laboral  Calidad de desempeño	Empleados  Administrador  Decano	7.- ¿Existe buen rendimiento laboral? 8.- ¿Se reconoce el buen desempeño laboral? Totalmente en desacuerdo 9.- ¿Existe un buen clima laboral? 10.- ¿Existen políticas de mejoramiento laboral en la institución?

## **11.- DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN**

### **11.1.- MÉTODOS Y TÉCNICAS**

Se manejará la presente orientación porque consentirá estudiar y alcanzar los elementos que arreglan el clima laboral de los servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo y de esta manera examinar las causas que han causado el desperfecto del desempeño de los servidores, para luego plantear instrumentales que permitirán dar solución al problema objeto de estudio.

Su estudio se realizará desde la parte del Talento Humano tanto para el progreso del clima laboral como para el aumento del trabajo laboral, puesto que mediante la investigación directa se podrá aplicar medidas correctoras y medir los niveles de desarrollo en cuanto al desempeño laboral se refiere.

La presente visión permitirá orientarse hacia el secreto de la suposición, misma que permitirá realizar cambios en pro de la formación, obteniendo resultados benéficos para todos sus integrantes.

La utilización de esta orientación es importante ya que vivimos en un mundo competitivo, por lo tanto consentirá proceder en un ambiente dinámico, sujeto a cambios, abierto, flexible y participativo.

Para desplegar nuestro estudio se enunciará un instrumento para la recolección empírica de datos, elaborándose una encuesta que será aplicada a los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídica, Sociales y de la Educación para conocer percepciones sobre el desarrollo del clima laboral y su efecto en la calidad de la atención.

## **11.2.- MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**Bibliográfica:** Para realizar el plan de investigación se manejará la modalidad bibliográfica ya que para su realización se centrará en averiguación ya existente establecida en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, etc.

**Investigación de campo:** También manipularemos la investigación de campo, porque se vivirá en contacto directo con los implicados en el problema, que en este caso con el personal administrativos y los servidores de la Facultad, a través de indagaciones, diálogos y exámenes se podrá recoger la averiguación necesaria y suficiente para conocer la realidad de la Facultad y conocer el problema objeto de estudio.

### **11.3.- NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución del presente plan se utilizará el siguiente tipo de investigación.

**Investigación Explicativa:** El objetivo es declarar el fenómeno, llegar al juicio de las causas, es el fin último de la investigación. Se pretende que llegara a generaciones agrandables más allá de los sujetos examinados; utilizan básicamente técnicas cuantitativa, a esta investigación se la conoce como investigación expost-facto, estudios, semejantes fortuitos, desiguales, selectivos u aclaratorios o fortuitos.

**Investigación Correlacional:** Tiene como intención medir el grado de suceso entre las variables que se manejan en el problema, de tal manera que podamos corresponder la variable independiente que se refiere al clima laboral y la variable dependiente que es servicio al cliente, con el fin de valorar la diferencia de conducta, estableciendo la causa, efecto y conceptualizando con la teoría disponible.

Mediante métodos estadísticos que permitirán analizar y procesar la información y obtener resultados, para luego proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación actual de los servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

## 11.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA

### 11.4.1.- Población

La población está constituida por 35 personas y por ser pequeña se va a trabajar con la totalidad de la población.

<b>PERSONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
• AUTORIDADES	2
• ADMINISTRADOR	1
• EMPLEADOS	32
TOTAL	35

### 11.4.2.- MUESTRA

La muestra se va a tomar con toda la población por ser pequeña

<b>PERSONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
• AUTORIDADES	2
• ADMINISTRADOR	1
• EMPLEADOS	32
TOTAL	35

## 11.5.- Técnicas de recolección de datos

**11.5.1.- Cuestionario para la encuesta:** Es la técnica que a través de un cuestionario permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella.

### **11.6. Recursos de información.**

- Consulta a expertos
- Visita a bibliotecas y librerías.
- Recopilación de material bibliográfico y documental
- Aplicación de instrumentos de investigación.
- Internet

### **11.7.- Selección de recursos de apoyo**

- Video grabadoras
- Filmadoras
- Fichas bibliográficas

### **11.8.- Selección de recursos de apoyo**

- Video grabadoras
- Filmadoras

Fichas bibliográficas

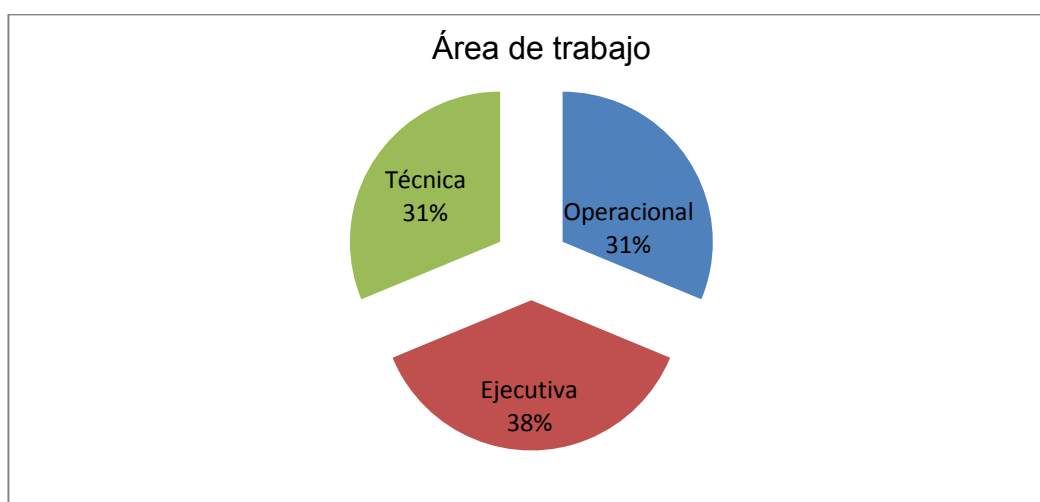
## 12.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

### 12.1. Entrevista realizada a los empleados

#### 1.- Su área de trabajo en esta institución es

Tabla N° 3: Área de trabajo

Respuesta	#	%
Operacional	10	25
Ejecutiva	12	50
Técnica	10	25
Total	32	100



Fuente: Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

Elaborado por: Lic. Rosita Pacheco Rivera

#### Análisis

De la investigación realizada, el 25% manifiesta que es operacional, mientras que el 50% dice que es ejecutiva, y el 25% dice que es técnica.

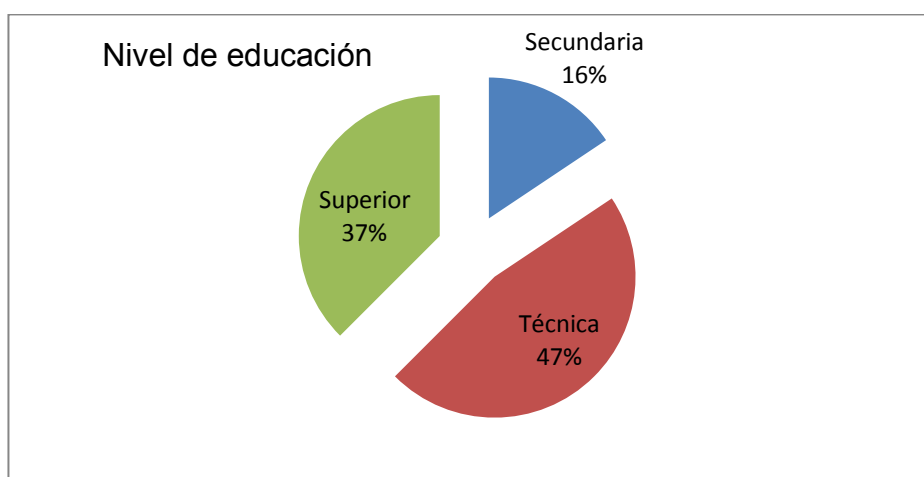
#### Interpretación

Pocos son servidores que su área de trabajo es técnica.

## 2.- Su nivel de educación es

Tabla N° 4: Nivel de educación

Respuesta	#	%
Secundaria	5	10
Técnica	15	60
Superior	12	30
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 10% manifiesta que su nivel de educación es secundario, mientras que el 60% dice que es técnica, y el 30% dice que es superior.

### Interpretación

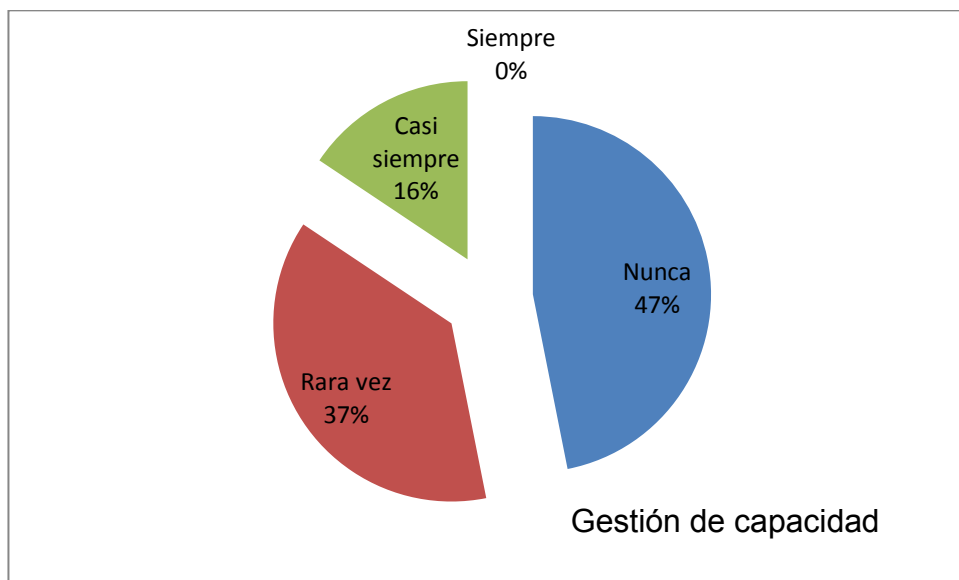
Pocos son servidores que su nivel de educación es de secundaria.



### 3.- ¿Con qué frecuencia se gestiona capacitación?

Tabla N° 5: Frecuencia de capacitación

Respuesta	#	%
Nunca	15	47
Rara vez	12	37
Casi siempre	5	16
Siempre	0	0
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

#### Análisis

De la investigación realizada, el 47% manifiesta que nunca son capacitados, mientras que el 37% dice que es rara vez, y el 16% dice que casi siempre.

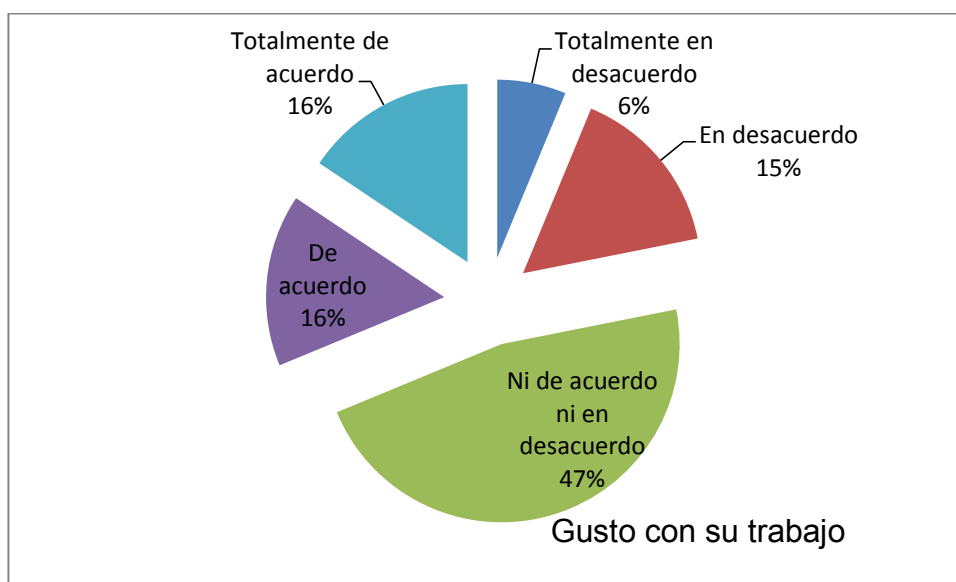
#### Interpretación

La mayoría de los servidores manifiestan que nunca son capacitados

#### 4.- ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?

Tabla N° 6: Gusto con el trabajo

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	5	16
En desacuerdo	4	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	47
De acuerdo	5	16
Totalmente de acuerdo	3	6
Total	32	100



Fuente: Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

Elaborado por: Lic. Rosita Pacheco Rivera

#### Análisis

De la investigación realizada, el 47% manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16% dice que de acuerdo, y el 16% dice que totalmente de acuerdo, 6% dice que totalmente en desacuerdo, y el 15% en desacuerdo

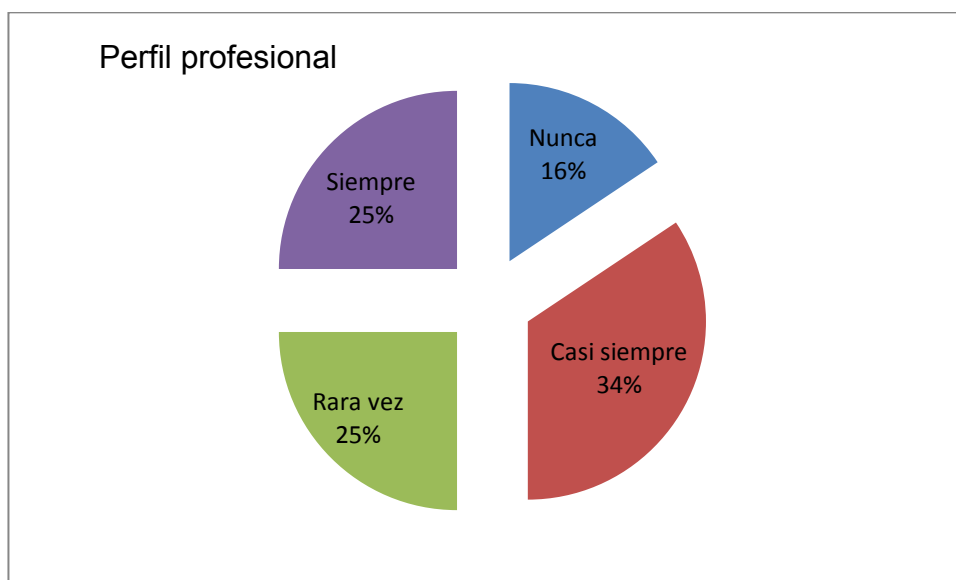
#### Interpretación

Pocos son los servidores que están de acuerdo con el trabajo que realizan

## 5.- ¿El trabajo que realiza es de acuerdo a su perfil profesional?

Tabla N° 7: Trabajo es de acuerdo con su perfil profesional

Respuesta	#	%
Nunca	5	16
Casi siempre	13	34
Rara vez	8	25
Siempre	8	25
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### **Análisis**

De la investigación realizada, el 34% manifiesta que casi siempre esta de acuerdo con su perfil profesional, mientras que el 25% dice que es rara vez, y el 25% dice que siempre, y el 16% dice que nunca

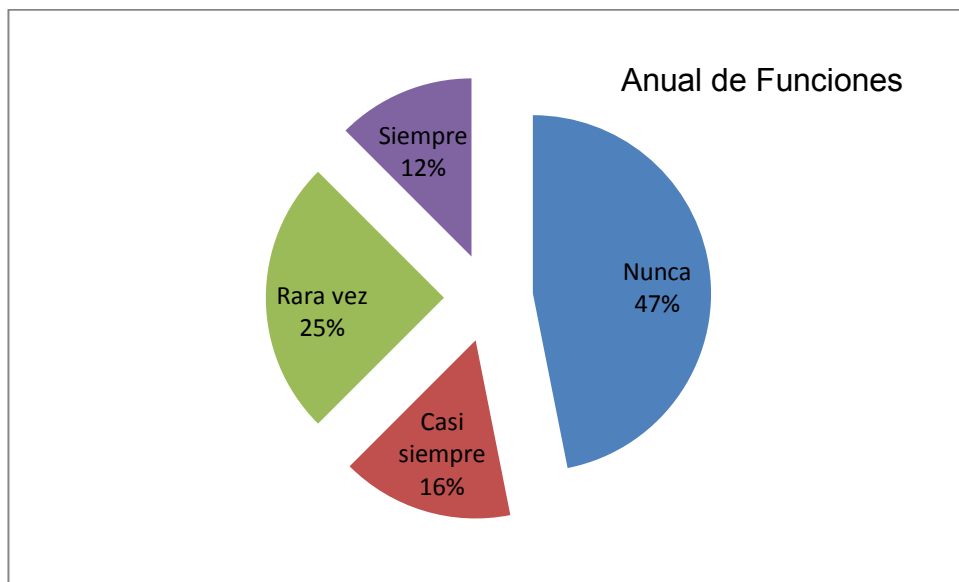
### **Interpretación**

Pocos son los servidores que manifiestan que no están de acuerdo con su perfil de trabajo

## 6.- ¿Existe un manual de funciones?

Tabla N° 8: Manual de funciones

Respuesta	#	%
Nunca	15	47
Casi siempre	5	16
Rara vez	8	25
Siempre	4	12
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 47% manifiesta que no existe un manual de funciones, mientras que el 25% dice que es rara vez, y el 16% dice que casi siempre y el 12% dice que siempre

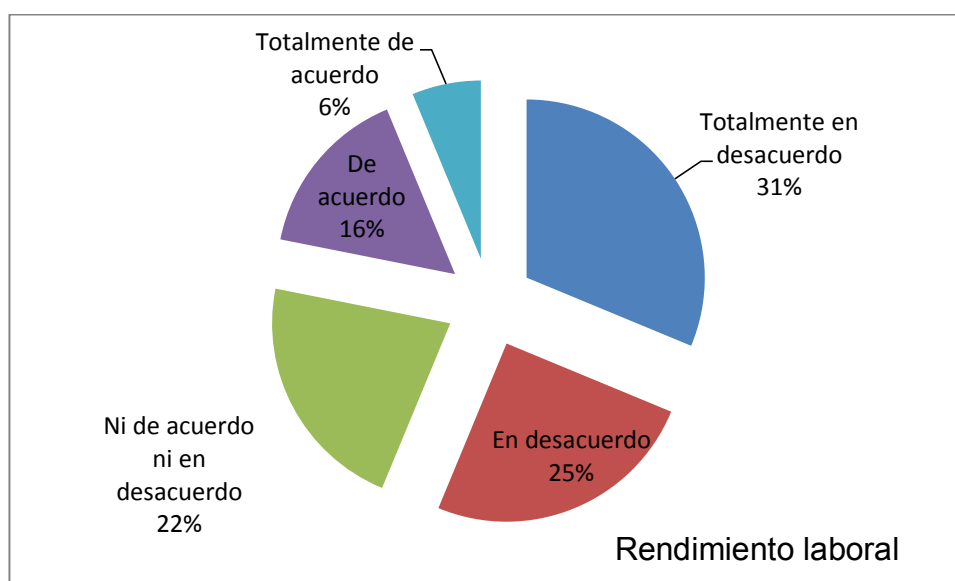
### Interpretación

Pocos son los servidores que manifiesta que si existe un manual de funciones.

## 7.- ¿Existe buen rendimiento laboral?

Tabla N° 9: Buen rendimiento laboral

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	10	31
En desacuerdo	8	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22
De acuerdo	5	16
Totalmente de acuerdo	2	6
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 22% manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25% dice que desacuerdo, y el 16% dice que totalmente de acuerdo, 6% dice que totalmente en desacuerdo, y el 16% en de acuerdo

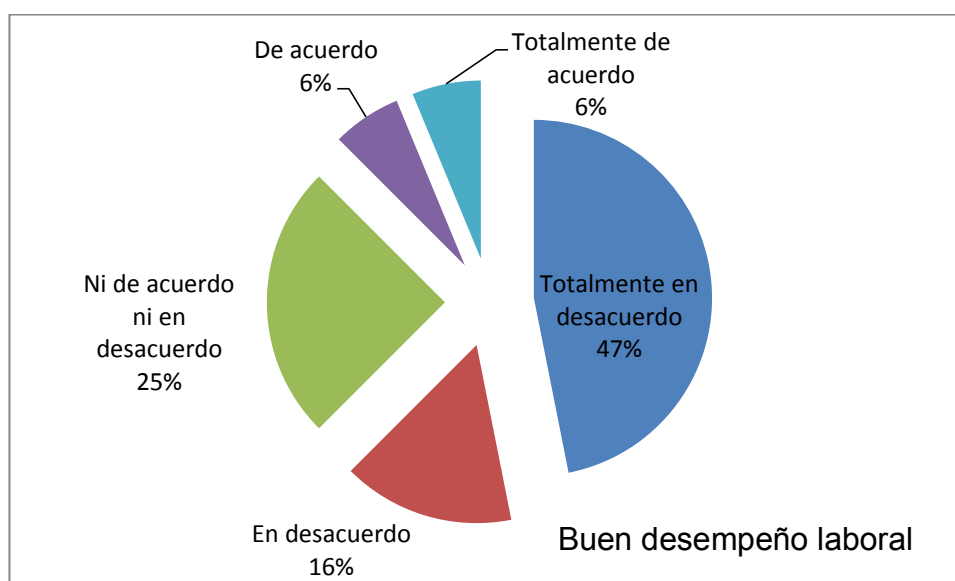
### Interpretación

Pocos son los servidores que están de acuerdo con su rendimiento laboral

## 8.- ¿Se reconoce el buen desempeño laboral?

Tabla N° 10: Reconocen el buen desempeño laboral

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	15	47
En desacuerdo	5	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25
De acuerdo	2	6
Totalmente de acuerdo	2	6
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 25% manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16% dice que desacuerdo, y el 6% dice que totalmente de acuerdo, 47% dice que totalmente en desacuerdo, y el 6% en de acuerdo

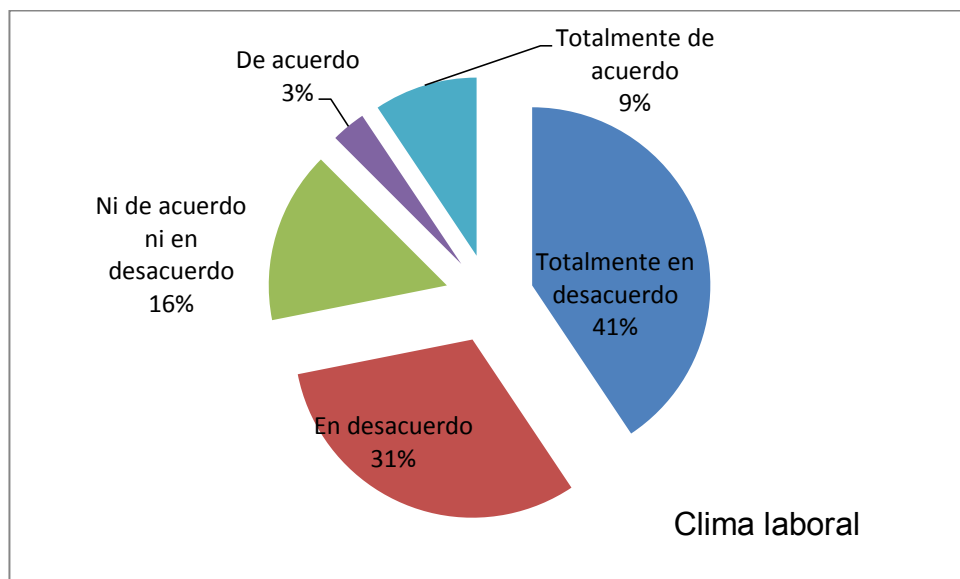
### Interpretación

Pocos son los servidores que reconocen su buen desempeño laboral

## 9.- ¿Existe un buen clima laboral?

Tabla N° 11: Buen clima laboral

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	13	41
En desacuerdo	10	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16
De acuerdo	1	3
Totalmente de acuerdo	3	9
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 16% manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 31% dice que desacuerdo, y el 9% dice que totalmente de acuerdo, 41% dice que totalmente en desacuerdo, y el 3% en de acuerdo

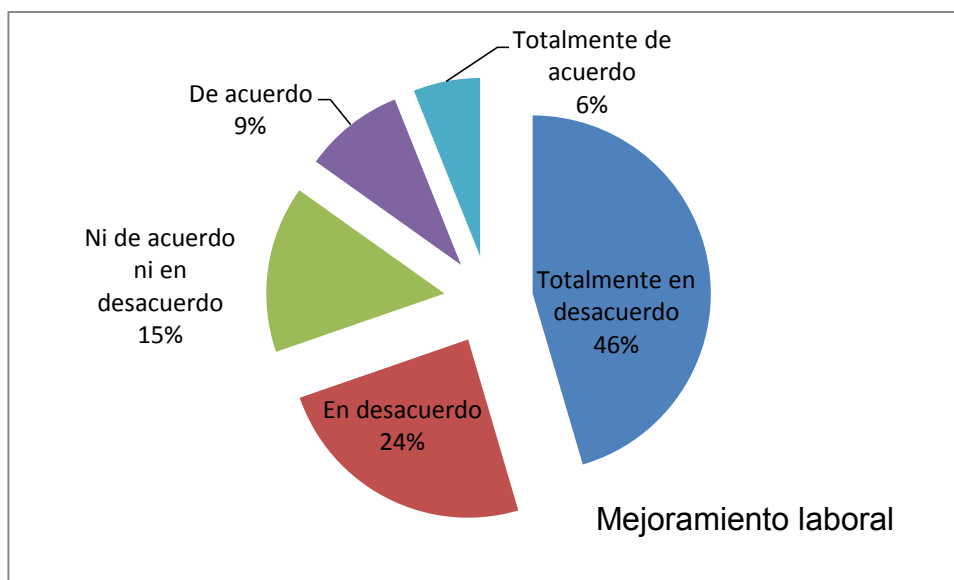
### Interpretación

Pocos servidores manifiestan que existe un buen clima laboral

## 10.- ¿Existen políticas de mejoramiento laboral en la institución?

Tabla N° 12: Políticas de mejoramiento laboral

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	15	46
En desacuerdo	8	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15
De acuerdo	3	9
Totalmente de acuerdo	2	6
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE  
**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 15% manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 24% dice que desacuerdo, y el 6% dice que totalmente de acuerdo, 46% dice que totalmente en desacuerdo, y el 9% de acuerdo

### Interpretación

Pocos servidores manifiestan que si existen políticas de mejoramiento laboral y que están totalmente de acuerdo con ellas

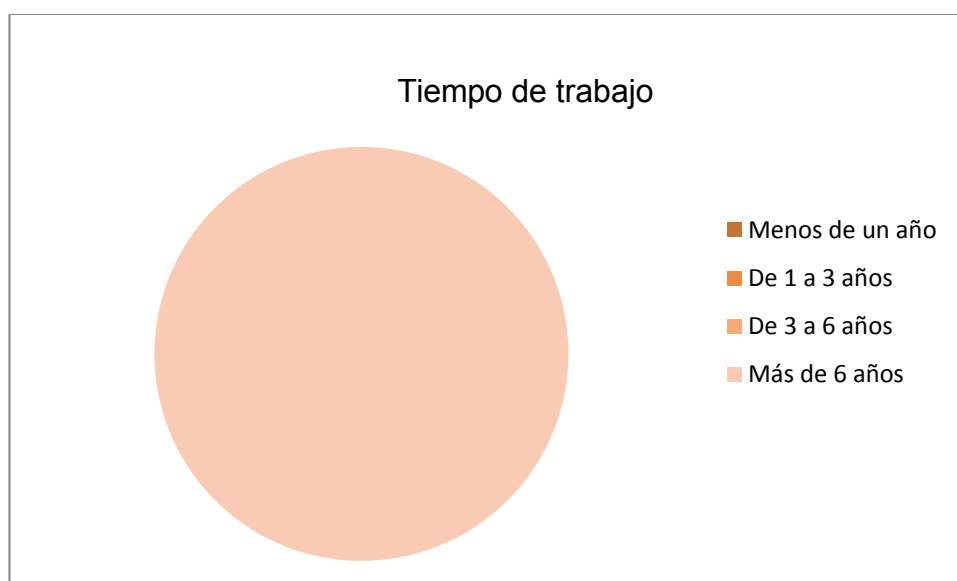


## 12.2. Entrevista realizada a las autoridades

### 1.- ¿Qué tiempo trabaja en la institución?

Tabla N° 13: Tiempo de trabajo en la institución

Respuesta	#	%
Menos de un año	0	0
De 1 a 3 años	0	0
De 3 a 6 años	0	0
Más de 6 años	2	100
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

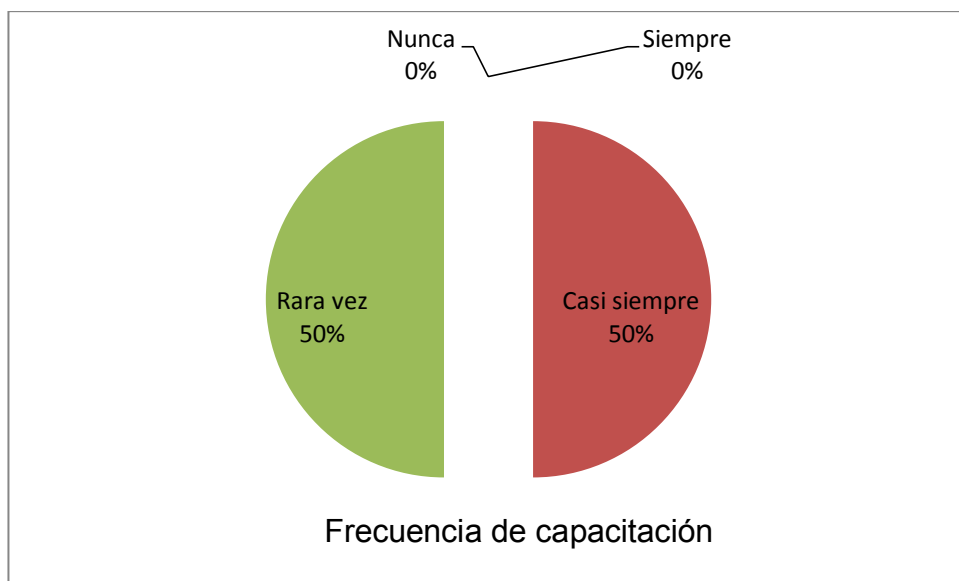
### Análisis

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que tiene más de 6 años trabajando en la institución

## 2.- Con qué frecuencia recibe capacitación

Tabla N° 14: Frecuencia de capacitación

Respuesta	#	%
Nunca	0	0
Casi siempre	1	50
Rara vez	1	50
Siempre	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 50% manifiesta que rara vez es capacitado, mientras el otro 50% manifiesta que siempre

### 3.- Su nivel de educación es

Tabla N° 15: Nivel de educación

Respuesta	#	%
Secundaria	0	0
Técnica	0	0
Superior	2	100
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

### Análisis

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que su nivel de educación es superior

#### 4.- Su área de trabajo en esta institución es

Tabla N° 16: Área de trabajo en la institución

Respuesta	#	%
Ocupacional	0	0
Ejecutiva	2	100
Técnica	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

#### Análisis

De la investigación realiza, el 100 manifiesta que su área de trabajo es ejecutiva

## 5- El trabajo que realiza lo considera

Tabla N° 17: Trabajo que realiza lo considera

Respuesta	#	%
Fácil	0	0
Normal	2	100
Difícil	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

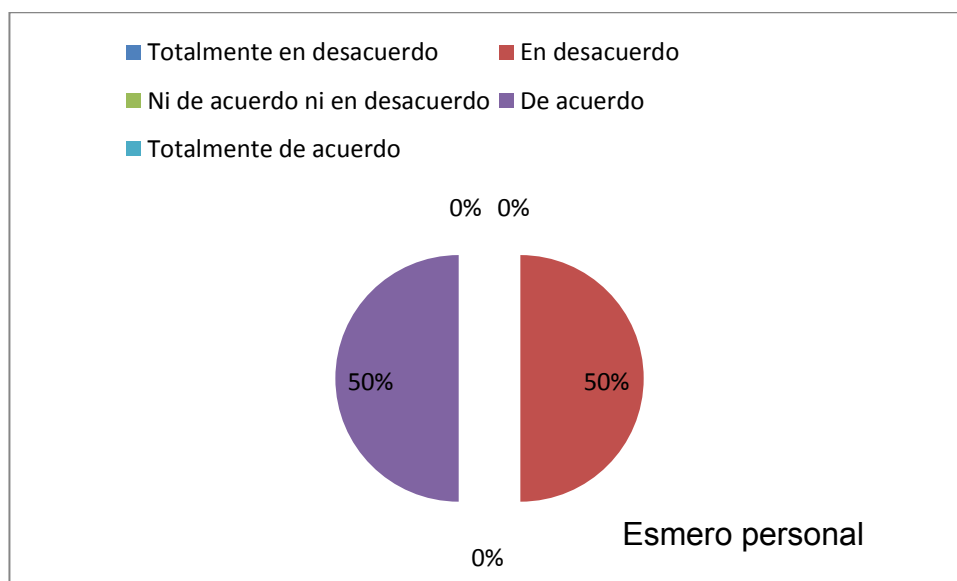
### Análisis

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que trabajo que realiza es norma

**6.- El esmero del personal del área de talento humano es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.**

Tabla N° 18: Esmero del personal de área de talento humano

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	50
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

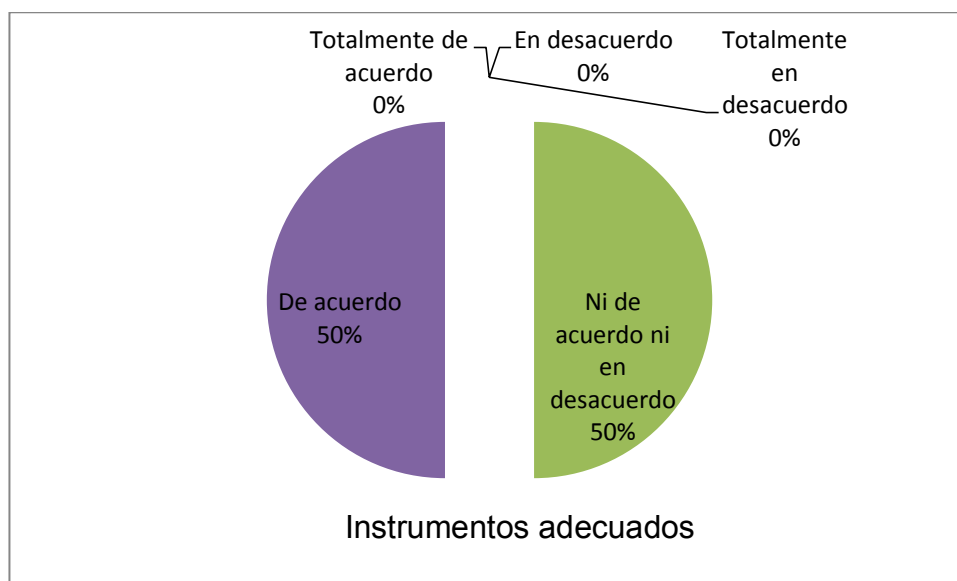
**Análisis**

De la investigación realizada, el 50% manifiesta que esta en desacuerdo, mientras que el 50% manifiesta que esta de acuerdo

**7.- El área de talento humano facilita las instrumentales adecuadas para el desarrollo de sus actividades.**

Tabla N° 19: Área de talento humano facilita las instrumentales

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50
De acuerdo	1	50
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

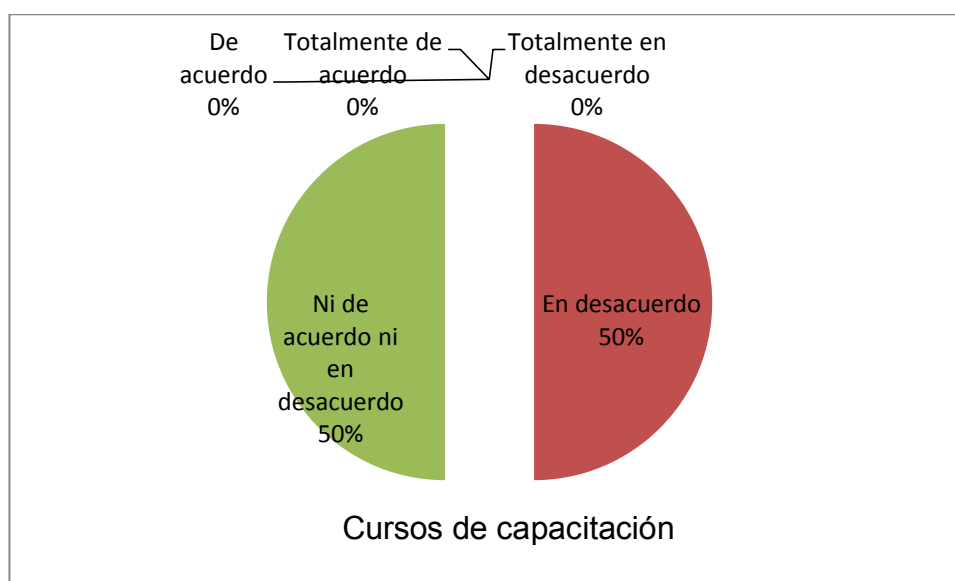
**Análisis**

De la investigación realizada, el 50% manifiesta que esta de acuerdo con los instrumentales para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 50% manifiesta que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo

**8.- Ofrece el área de talento humano, los cursos de capacitación y de entrenamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades.**

Tabla N° 20: Cursos de capacitación de entrenamiento

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	32	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

**Análisis**

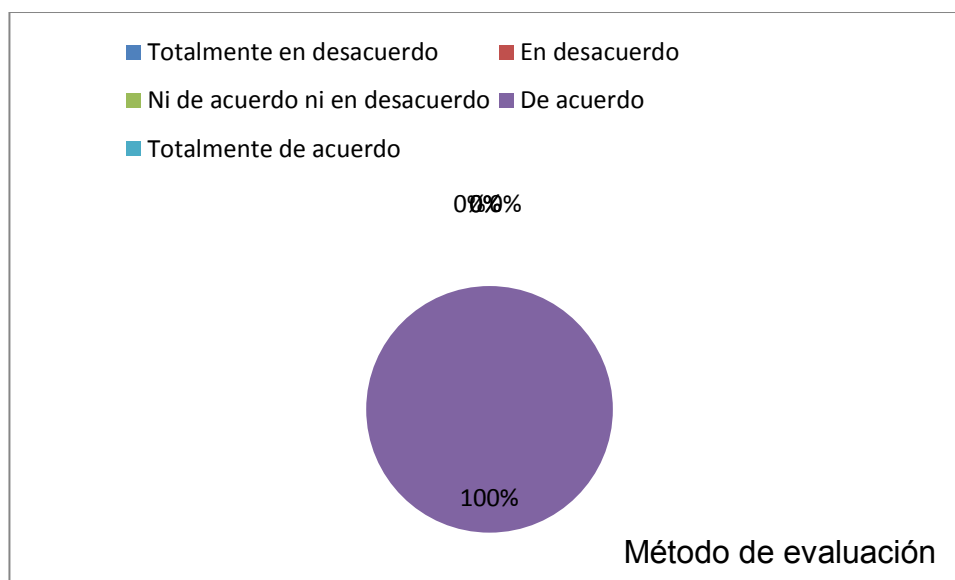
De la investigación realizada, el 50% manifiesta que esta de acuerdo, los cursos de capacitación y de entrenamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades mientras que el 50% manifiesta que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo



## 9.- ¿Usted cree que es necesario que exista un método de Evaluación de Desempeño Laboral?

Tabla N° 21: Método de evaluación

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	2	100
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

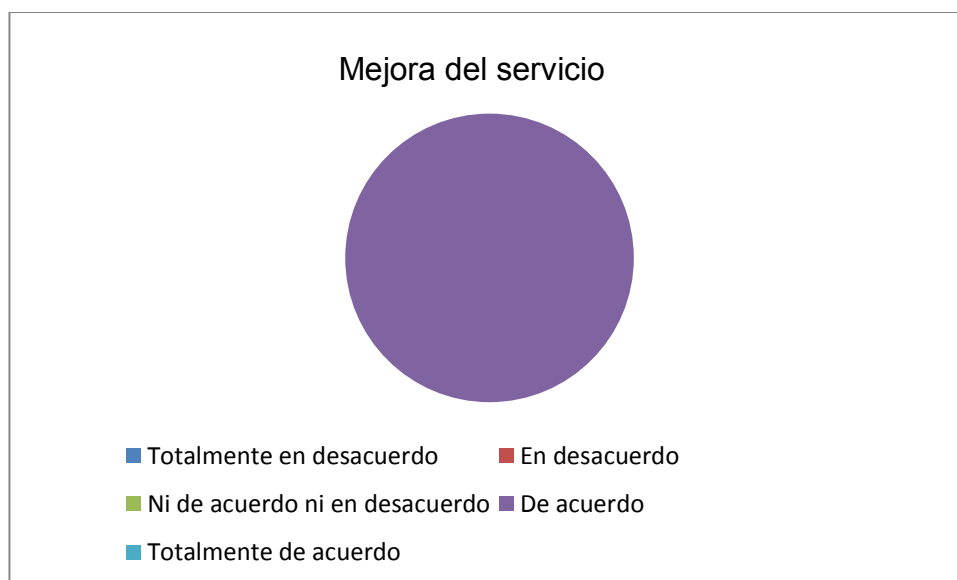
### Análisis

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si debe de existir un método de evaluación de desempeño laboral

**10.- ¿Usted cree que el método de Evaluación antes mencionado, debe estar enfocado en la mejora del servicio al cliente interno?**

Tabla N° 22: Mejors del servicio al cliente interno

Respuesta	#	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	2	100
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	2	100



**Fuente:** Servidores de la FF.CC.JJ.SS.EE

**Elaborado por:** Lic. Rosita Pacheco Rivera

**Análisis**

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si debe de estar enfocado en la mejora del servicio al cliente interno

### 12.3. Entrevista realizada al administrador

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
El administrador inmediato toma labores que refuerzan el objetivo común de la Institución.		X			
El administrador inmediato escucha lo que dice su personal.		X			
El administrador inmediato da un buen ejemplo		X			
El administrador inmediato está disponible cuando lo requiero.		X			
Están delimitadas las tipologías de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.		X			
Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato		X			
Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo			X		
La única vez que se habla sobre mi utilidad es cuando he cometido un error.			X		
Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					X
Las acciones y propósitos del área de talento humano en la empresa son las más adecuadas.					X

## **13. PROPUESTA ALTERNATIVA**

### **13.1.- Datos Informativos**

13.1.1.- Institución: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

13.1.2.- Campo: Gestión de talento humano

13.1.3.- Área: Desempeño Laboral

13.1.4.- Aspecto: Orientación

13.1.5.- Título: Manual de gestión de talento humano en la calidad del Desempeño Laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo

13.1.6.- Periodo: 2015

### **13.2.- Presentación**

### **13.3. Objetivos**

#### **13.3.1. Objetivo General**

Desarrollar manual de gestión de talento humano en la calidad del Desempeño Laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

#### **13.3.2. Objetivos Específicos:**

Determinar las actividades y estrategias metodológicas de acuerdo a las necesidades evidenciadas.

Sectorizar y organizar los temas a tratar en los talleres.

Desarrollar manual de gestión de talento humano en la calidad del Desempeño Laboral.

#### **13.4. Contenido**

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus

diferentes niveles jerárquicos. También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros.

El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

#### **13.5.1. Determinación del lugar para la capacitación.**

La difusión, concienciación y prevención se lo realizara en las instalaciones de la Institución.

#### **13.5.2. Análisis creativo: antes de las actividades**

Identificar la importancia de la concienciación de la atención prioritaria que se les debe dar a los servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, sociales y de la Educación.

### **13.5.3. Realización del trabajo organizacional**

- Clasificación de grupos de trabajo
- Determinación de actividades por grupos.
- Desarrollo de las actividades.
- Evaluación en el desarrollo de las actividades

### **13.5.4. Actividades**

El administrador, distribuirá los materiales a los grupos de trabajo de acuerdo a las actividades.

Desarrollara los talleres de concienciación.

### **12.5.5. Análisis crítico: después de las actividades**

Evaluación colectiva e individual sobre lo que se ha realizado.

### **13.5.6. Métodos y Técnicas a utilizarse**

- Exposición
- Dinámicas
- Debates
- Mesas redondas

## **5.6. Recursos**

### **13.6.1.-Humanos**

- Se utilizarán dos personas profesionales en la temática para el desarrollo de los talleres.

- Los padres de familias
- Las autoridades de la Institución educativa

### **13.6.2.-Materiales**

- Un computador con proyector
- Una sala
- Material Logístico

### **13.6.3. Técnicos (Funciones de los capacitadores)**

El administrador, distribuirán los materiales a los grupos de trabajo de acuerdo a las actividades.

Desarrollo de los talleres.

### **13.6.4. Responsables**

- Investigadores
- Director de tesis

### **13.6.5. Financiamiento**

- Autogestión



### 13.7. Cronograma de ejecución de la propuesta

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Mayo</b>	<i>Junio</i>	<b>Julio</b>	<i>Agosto</i>	<i>Sept.</i>	<i>Octubre</i>
Identificación De los Estudiantes	<b>X</b>					
Planificación De los talleres		<b>X</b>				
Desarrollo de talleres			<b>X</b>			
Desarrollo de talleres				<b>X</b>		
Evaluación De los Talleres					<b>X</b>	<b>X</b>

## CONCLUSION

Las conclusiones a que se llegó al cumplir este estudio son las siguientes:

- ✚ La colaboración activa del servidor en la actualidad es de trascendental importancia, esto solo se puede lograr venciendo todos los paradigmas, logrando el aprendizaje participativo.
  
- ✚ La gestión del Talento Humano debe consentir que la mayoría de los entes humanos accedan a los instrucciones, ya que con los progresos científicos que ha permitido que nosotros estemos instruidos a la globalización en la constante de un mundo competitivo.
  
- ✚ Por otro lado el director del talento humano debe ser una persona que promueva y proporcione la creatividad, creación, compromiso en equipo, seguridad y sobre todo soporte a la formación de su personal en forma permanente.
  
- ✚ Para llevar a cabo su ocupación, los departamentos de personal necesitan indemnizar objetivos múltiples que en ocasiones son dificultosos. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la institución y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante diligencias diversas de personal, orientadas a conservar, esgrimir, valorar y almacenar una fuerza laboral eficaz

## RECOMENDACIONES

Al de terminar, deseamos sugerir algunas recomendaciones en base a los efectos y las terminaciones a que se llegó luego del presente estudio:

- ✚ En esta época, mostraré algunas encomiendas que pueden abrir la contingencia de perfeccionar, orientar y/o confirmar, aquellas acciones básicas que son necesarias para tramitar el talento humano y desplegar sus habilidades, prácticas, instrucciones, además de orientar por buen camino, la actitud del personal.
  
- ✚ El primer punto a considerar es la sabiduría establecida por la parte estratégica de la organización, aquellos valores explicativos como es la misión, visión, objetivos y valores institucionales, deben ser claros, descifrable, pero sobre todo, deben propagar y ilustrar en todos los niveles de la Institución, de tal manera que se puedan: percibir, comprender, asimilar, apropiar y ejecutar de forma correcta.
  
- ✚ Un segundo aspecto a observar es que, bajo un efecto de cascada, se desplieguen y resguarden los ritos, hábitos y prácticas que pueden crear el sentido de pertenencia de la gente, además de sentirse identificados con la imagen institucional que la misma organización desea instituir para tener personas que se acomoden de la idea y rumbo hacia dónde se dirigen las estrategias de desarrollo de la entidad.

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recurso humano* . Popular.
- Edgar, E. A. (2004). *Gestión de talento Humano* . Popular.
- Gary, D. (2006). *Gestión de talento humano*. Popular.
- Gary, D. (2009). *Administración de Recursos humanos* . Mexico: Pearson .
- Pablo, E. (2011). *Gestión de talento humano*. Popular.
- Wayner, M. R. (2005). *Gestión de talento humano*. Popular.
- AGUILAR, J; AGUIRRE, I. 2008. *Metodología para el Desarrollo de Modelos de Gestión en Instituciones Públicas*. Editorial Fundacite. Venezuela. 122-123-124.
- DESSLER, Gary. 2009. *Administración de Recursos Humanos*. Décimo primera edición. Pearson Educación. México. Pag. 210.
- THOMPSON I. 2008. *Definición de Administración*. Pag.5 - 6
- WERTHER, William B; DAVIS, Keith. 2008. *Administración de Recursos Humanos*. Mc.Graw Hill Interamericana. Sexta Edición. México, D.F. Pag. 1-2
- IDALBERTO CHIAVENATO. *Administración de recursos Humanos*. Edic. Popular 2010.
- ELIZABETH G. CHAMBERS, MARK FOULON, HELEN HANFIELD JONES Y EDWARD G. MICHELS II, "THE WAR FOR TALENT", *The McKinsey Quarterly*, 1998 Number 3, pp. 44 – 57.
- RESOLUCIÓN NO 8 DE 2005: REGLAMENTO GENERAL SOBRE RELACIONES LABORALES, MINISTERIO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.
- RESOLUCIÓN NO 21 DEL 2007 SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL. MINISTERIO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.
- MORALES CARTAYA, ALFREDO. CAPITAL HUMANO, HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CUBANA, EDITORA POLÍTICA, 2009

**ANEXO**



## **Anexo # 1**

### **ENTREVISTA APLICADA A LOS COLEGAS DE LA FACULTAD**

Estimadas(os) Colegas, con la finalidad de recopilar información respecto a nuestro problema de investigación, solicitamos a ustedes su colaboración para realizar unas encuestas y así poder determinar ¿Cómo La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?, para lo cual les solicitamos responder la siguiente encuesta, teniendo en cuenta el siguiente instructivo.

#### **INSTRUCTIVO.**

- Lea con detenimiento las preguntas
- Marque solo una alternativa
- Responda con honestidad

#### **1.- Su área de trabajo en esta institución es**

Operacional

Ejecutiva

Técnica

#### **2.- Su nivel de educación es**

Secundaria

Técnica

Superior

#### **3.- ¿Con qué frecuencia se gestiona capacitación?**

Nunca

Rara vez

Casi siempre

Siempre

**4.- ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**5.- ¿El trabajo que realiza es de acuerdo a su perfil profesional?**

Nunca

Rara vez

Casi siempre

Siempre

**6.- ¿Existe un manual de funciones?**

Nunca

Rara vez

Casi siempre

Siempre

**7.- ¿Existe buen rendimiento laboral?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**8.- ¿Se reconoce el buen desempeño laboral?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**9.- ¿Existe un buen clima laboral?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**10. ¿Existen políticas de mejoramiento laboral en la institución?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo





## **Anexo # 2**

### **ENTREVISTA APLICADA AL DECANO DE LA FACULTAD**

Estimada(o) Decano, con la finalidad de recopilar información respecto a nuestro problema de investigación, solicitamos a ustedes su colaboración para realizar unas encuestas y así poder determinar como La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, para lo cual les solicitamos responder la siguiente encuesta, teniendo en cuenta el siguiente instructivo.

#### **INSTRUCTIVO.**

- Lea con detenimiento las preguntas
- Marque solo una alternativa
- Responda con honestidad

#### **1.- ¿Qué tiempo trabaja en la institución?**

Menos de un año

De 1 a 3 años

De 3 a 6 años

Más de 6 años

#### **2.- Con qué frecuencia recibe capacitación**

Nunca

Rara vez

Casi siempre

Siempre

#### **3.- Su nivel de educación es**

Secundaria

Técnica

Superior

**4.- Su área de trabajo en esta institución es**

Ocupacional

Ejecutiva

Técnica

**5- El trabajo que realiza lo considera**

Fácil

Normal

Difícil

**6.- El esmero del personal del área de talento humano es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**7.- El área de talento humano facilita las instrumentales adecuadas para el desarrollo de sus actividades.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**8.- Ofrece el área de talento humano, los cursos de capacitación y de entrenamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**9.- ¿Usted cree que es necesario que exista un método de Evaluación de Desempeño Laboral?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**10.- ¿Usted cree que el método de Evaluación antes mencionado, debe estar enfocado en la mejora del servicio al cliente interno?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo



### **Anexo # 3**

#### **ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR DE LA INSTITUCIÓN**

Estimado (a) Administrador, con la finalidad de recopilar información respecto a nuestro problema de investigación, solicitamos a ustedes su colaboración para realizar unas encuestas y así poder determinar como La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, para lo cual les solicitamos responder la siguiente encuesta, teniendo en cuenta el siguiente instructivo.

#### **INSTRUCTIVO.**

- Lea con detenimiento las preguntas
- Marque solo una alternativa
- Responda con honestidad

#### **1.- El administrador inmediato toma labores que refuerzan el objetivo común de la Institución.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

#### **2.- El administrador inmediato escucha lo que dice su personal.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**3.- El administrador inmediato da un buen ejemplo**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**4.- El administrador inmediato está disponible cuando lo requiero.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**5.- Están delimitadas las tipologías de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**6.- Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**7.- Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**8.- La única vez que se habla sobre mi utilidad es cuando he cometido un error.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**9.- Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**10.- Las acciones y propósitos del área de talento humano en la empresa son las más adecuadas.**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo



**Anexo 4.**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TEMA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.</b>		
<b>MATRIZ DE INTERRELACIÓN</b>		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿De qué manera la Gestión del talento humano influye en la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?	Analizar como la gestión del talento humano mejorara la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo	Ejecutamos adecuadamente la gestión del talento humano mejoraremos la calidad de desempeño laboral de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo
<b>PROBLEMAS DERIVADOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
<b>P.D1.</b> ¿Como la gestión del talento humano influye en la calidad del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación?	<b>OBJ.E1.</b> Establecer la función del proceso administrativo, el talento humano y la calidad de la prestación administrativa.	<b>HI.E1.</b> Si analizamos adecuadamente la función del proceso administrativo se mejorara el talento humano y la calidad del servicio administrativo de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.
<b>P.D2.</b> ¿Cómo la gestión de talento humano influye en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?	<b>OBJ.E2.</b> Determinar las características del desempeño laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo	<b>HI.E2.</b> Si ejecutamos adecuadamente del desempeño laboral garantizaríamos la calidad de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.
<b>P.D3.</b> ¿De que manera un manual de talento humano incide en el desempeño laboral de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo?	<b>OBJ.E3.</b> Diseñar un manual de gestión de talento humano en la calidad del Desempeño Laboral de los Servidores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo	<b>HI.E3.</b> Si utilizamos adecuadamente el manual de gestión del talento humano mejorariamos la calidad del desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica De Babahoyo.



**Anexo 5**

**REALIZANDO LA ENCUESTA A LAS SERVIDORAS DDE LA  
FF.CC.JJ.SS.EE**

