

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

TEMA: “El Control de Recursos Humanos y su incidencia en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua”

Autora: Yolanda Maricela Sánchez Silva

Tutora: Ing. Mg. Nora Santiago

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2015



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Nora Santiago

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este trabajo de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Régimen de Títulos y Grados de la facultad.

Ambato, Enero de 2015

Ing. Mg. Nora Santiago

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sánchez Silva Yolanda Maricela con cédula de identidad # 1804643599, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son Absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Sánchez Silva Yolanda Maricela

C.I. 1804643599

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f) _____

Ing. Edwin Santamaría Díaz

f) _____

Ing. Jorge Jordán

Ambato, Febrero de 2015

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Sánchez Silva Yolanda Maricela

C.I. 1804643599

AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios por haberme brindado salud, fortaleza y sabiduría en mi diario vivir.

A mis padres Manuel Sánchez y Julia Silva, quienes han sido mi fuerza, mi fortaleza y mi ejemplo a seguir, en especial a mi madre quién es y será el pilar fundamental de mi vida, ya que con su lucha constante supo introducirme en el camino del bien.

A mis hermanos Wilson, Oscar, Alexandra, Bryan y Elizabeth por brindarme su apoyo incondicional durante mi vida académica, lo cual me permitió cumplir mis objetivos y metas.

A mi esposo Luis y a mi hijo Anthony que son mi razón de vivir, motivándome hacia el cumplimiento de mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme salud y vida,

El más ferviente agradecimiento a mis padres que con su amor y apoyo incondicional me han dado la mano durante la etapa estudiantil, como eslabón del inicio de mi carrera profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Organización de Empresas, a sus docentes quienes me guiaron durante mi carrera universitaria, un sincero agradecimiento a la Ing. Nora Santiago por haberme brindado su tiempo para asesorarme en el desarrollo de este trabajo.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo por permitirme realizar mi tesis en tan prestigiosa empresa, permitiéndome culminar con éxito este trabajo de investigación.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	XII
INDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.3 Prognosis.....	7
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.5 Interrogantes o preguntas directrices.....	8
1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	10

1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos	11

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

3.Marco Metodológico.....	44
3.1 Enfoque de la investigación	44
3.2. Modalidad de la Investigación	45
3.3.Tipo de Investigación	46
3.3.1.Investigación Exploratoria	46
3.3.2.Investigación Descriptiva.....	46
3.3.3.Investigación Correlacional	47
3.3.4 Investigación Explicativa.	47
3.4 Población y Muestra	47
3.5 Operacionalización de variables	48
3.6.- Tecnicas e Instrumento.....	50
3.6.1.-Recolección de la Información	50
3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación	51
3.8. Procesamiento y Análisis de la Información.....	51
3.8.1.- Codificación de la Información	51
3.8.2.- Tabulación de la Información	52
3.8.2.1.- Graficar	52
3.8.2.2.- Analizar Gráficos Estadísticos.....	52
3.8.2.3.- Interpretación	52
3.8.2.4.- Chi Cuadrado	52

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados.....	53
4.2 Verificación de hipótesis	74
4.2.Planteamiento de la hipótesis	74
4.2.2 Fórmula	74
4.2.3 Nivel de significancia	75
4.2.4 Zonas de aceptación o rechazo.....	75
4.2.5 Selección de preguntas.....	76
4.2.6 Cálculo del chi cuadrado calculado	78
4.2.7 Representación gráfica.....	78
4.2.8 Decisión final	79

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 conclusiones	80
5.2 recomendaciones.....	81

CAPITULO VI
PROPUESTA

6.1. Datos informativos	82
6.2 Antecedentes	83
6.3 Justificación	83
6.4 Objetivos.....	84
6.4.1 Objetivo general.....	84
6.4.2 Objetivos específicos	84
6.5 Análisis de factibilidad.....	84

6.5.1 Organizacional	84
6.5.2 Económico	85
6.5.3. Tecnológico.....	85
6.5.4 Político legal	85
6.5.5 Viable	86
6.6 Fundamentación teórica	86
6.7 Marco metodológico.....	90
6.7.1 Modelo operativo	90
6.7.2 plan anual de capacitación	90
6.7.3 desarrollo del modelo operativo.....	91
6.7.3.1 Etapa I análisis situacional de la empresa.....	92
6.7.3.2 Etapa II plan anual de capacitación.....	93
6.7.3.3 Etapa III desarrollo del plan de capacitación.....	95
6.8 Administración de la propuesta	104
6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	106
Anexos	110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Operacionalización de la variable independiente	48
TABLA N° 2 Operacionalización de la variable dependiente	49
TABLA N° 3 Recolección de la Información	50
TABLA N° 4 Técnicas de Investigación	51
TABLA N° 5 Reclutamiento de la municipalidad	54
TABLA N° 6 Adecuada selección del recurso humano	56
TABLA N° 7 Diseño de un adecuado sistema	58
TABLA N° 8 Técnicas de evaluación de desempeño	60
TABLA N° 9 Diseño de cargos en la municipalidad	62
TABLA N° 10 Los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral	64
TABLA N° 11 Capacitación	66
TABLA N° 12 Capacitaciones sobre un buen rendimiento laboral	68
TABLA N° 13 Las capacitaciones de qué forma fueron realizadas.....	70
TABLA N° 14 Como califica las capacitaciones	72
TABLA N° 15. Selección de preguntas	76
TABLA N°18 Matriz Foda.....	93
TABLA N ° 19 Identificación de Necesidades	95
TABLA N° 20 Presupuesto	104
TABLA N° 21 Monitoreo.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1 Árbol de problemas	6
GRÁFICO N°2 El control de Recurso Humano.....	19
GRÁFICO N° 3 Desempeño Laboral	20
GRÁFICO N°4 Reclutamiento de la municipalidad	54
GRÁFICO N°5 Adecuada selección del recurso humano.....	56
GRÁFICO N°6 Diseño de un adecuado sistema	58
GRÁFICO N° 7 Técnicas de evaluación de desempeño	60
GRÁFICO N°8 Diseño de cargos en la municipalidad	62
GRÁFICO N° 9 Los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral.....	64
GRÁFICO N° 10 Capacitación	66
GRÁFICO N° 11 Capacitaciones que sirven para un buen rendimiento laboral.....	68
GRÁFICO N° 12 Las capacitaciones de qué forma fueron realizadas.....	70
GRÁFICO N°13 Como califica las capacitaciones.....	72
GRÁFICO N°15 Modelo Operativo.....	91
GRÁFICO N° 16 Organigrama	105

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, tiene la misión de dar una atención de calidad y calidez, al público que acude a la Municipalidad, en concordancia a lo que establece la Constitución Política del Estado y el COOTAD, propendiendo que las Servidoras o Servidores Públicos y Trabajadores municipales a nombramiento y contrato desempeñen sus funciones, actividades y responsabilidades con un rendimiento del 100% a favor del cantón.

El presente estudio se justifica ante el bajo Desempeño Laboral por parte de los servidores municipales, ya que no cumplen con los objetivos planteados de acuerdo a cada departamento; se propuso como objetivo general Establecer la incidencia del inadecuado Control del Recurso Humano en el desempeño laboral para mejorar las potencialidades del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo

Los resultados analizados estadísticamente muestran un fuerte grado de relación entre las variables de estudio, concluyendo así : que existe un bajo Desempeño Laboral dentro de la Municipalidad por falta de capacitación permanente y un inadecuado control de recurso humano, lo que a su vez refleja el real incumplimiento de objetivos por cada departamento.

Por esta razón se ha visto la necesidad de Implementar un Plan anual de Capacitación, con la finalidad de mejorar el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, esta herramienta permitirá elevar su autoestima para que puedan alcanzar el desarrollo personal y profesional promoviendo el trabajo en equipo, lo que posibilitará contar con servidores municipales éticos y competentes.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Capacitación, Desarrollo Personal y Profesional, Municipalidad de Pelileo.

ABSTRACT

The Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, has the mission of providing quality care and warmth, the public who come to the Municipality, in accordance with the provisions of the State Constitution and COOTAD, tending the Servants and Public Servants and municipal appointment and contract workers to perform their functions, activities and responsibilities with a yield of 100% in favor of the canton.

The present study is warranted to the low Work Performance by municipal servers, which do not meet the goals set according to each department; was proposed as a general objective establish the incidence of inadequate control of Human Resources in work performance to enhance the potential of human talent in the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo

The results statistically analyzed show a strong degree of relationship between the study variables, concluding thus: there is a low Work Performance with in the Municipality for lack of ongoing training and inadequate control of human resources, which in turn reflects the actual missed target for each department.

For this reason has been the need to implement an annual training plan, in order to improve job performance of employees in the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, this tool will raise their self-esteem so they can achieve personal and professional development by promoting teamwork, which will enable municipalities have ethical and competent servers.

Keywords: Job Performance, Training, Personal and Professional Development, Municipality of Pelileo.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere al “Control de Recursos Humanos y su incidencia en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua”, está compuesto por seis capítulos a través de los cuales se determina la importancia de contar con una herramienta técnica de capacitación sobre un buen desempeño laboral, para una correcta toma de decisiones en la Municipalidad.

La estructura de la investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, El problema: Determinar la formulación del tema de investigación, se realiza el planteamiento del problema, se lo contextualiza y delimita; se realiza el análisis crítico en base a un árbol de problemas y se formulan las interrogantes de investigación, se plantea los objetivos: General y Específicos que guiarán la investigación y se los justifica.

Capítulo II, Marco Teórico: está conformado por antecedentes investigativos relacionados al tema de investigación, la fundamentación teórica en la que puntualiza la contextualización de la variable Independiente y Dependiente, la formulación de la hipótesis y las variables investigativas. Se fundamenta legalmente el estudio como respaldo en base a las normas legales vigentes en el país. Por medio de las categorías fundamentales se sustenta científicamente las variables de estudio.

Capítulo III, Hace referencia a la metodología de la investigación estableciendo tipos de investigación, la población y muestra, se operacionaliza las variables y se determina proceso de la información.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta realizada a los funcionarios públicos de la Municipalidad y verificación de hipótesis.

Capítulo V, Se formulan las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación.

Capítulo VI, Propuesta: alternativa de solución al problema detectado y finalmente las fuentes bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA

El control de Recurso Humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Según (Chiavenato A. , Administracion de Recursos Humanos, 2003, pág. 23) Tanto en el ámbito nacional como internacional el control de los Recursos humanos enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de

trabajo y la globalización de la economía **mundial**. Los departamentos de Recursos Humanos enfrentan también el considerable reto de los cambiantes entornos legales porque las nuevas condiciones fuerzan a muchos países latinoamericanos a proceder a una revisión fundamental de su legislación en materias laborales. Con este marco de referencia, el departamento de Recursos Humanos debe contribuir a que la empresa alcance sus metas, dentro de parámetros éticos y en una forma socialmente responsable. Contar con un sistema central de información y a base de datos es una necesidad esencial de todo departamento de Recursos Humanos. La preparación y el control del personal tienen importancia crucial porque una organización nunca puede ser mejor que las personas que la integran. El control de Recursos Humanos con una filosofía proactiva contribuye a los dividendos de una organización al crear un ambiente en el que la fuerza de trabajo es productiva gracias a una buena relación con la empresa. La calidad de la vida laboral deriva de prácticas adecuadas que cumplen tanto los objetivos de la organización como de los empleados.

(Chiavenato A. , 2003, pág. 23) también menciona que las empresas de la región sur y el **Ecuador** en general, se evidencia un limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento de sus colaboradores, debido a ciertas deficiencias en el proceso de control de recursos humanos, lo que ha generado un escaso desarrollo y bajo desempeño laboral de este recurso; por lo que, se requiere la identificación de los problemas, que permita el planteamiento de políticas y estrategias para su desarrollo, en la perspectiva de crear un clima laboral que propicie el desarrollo organizacional, toda vez, que uno de los elementos de mayor importancia en la competitividad empresarial es el talento humano.

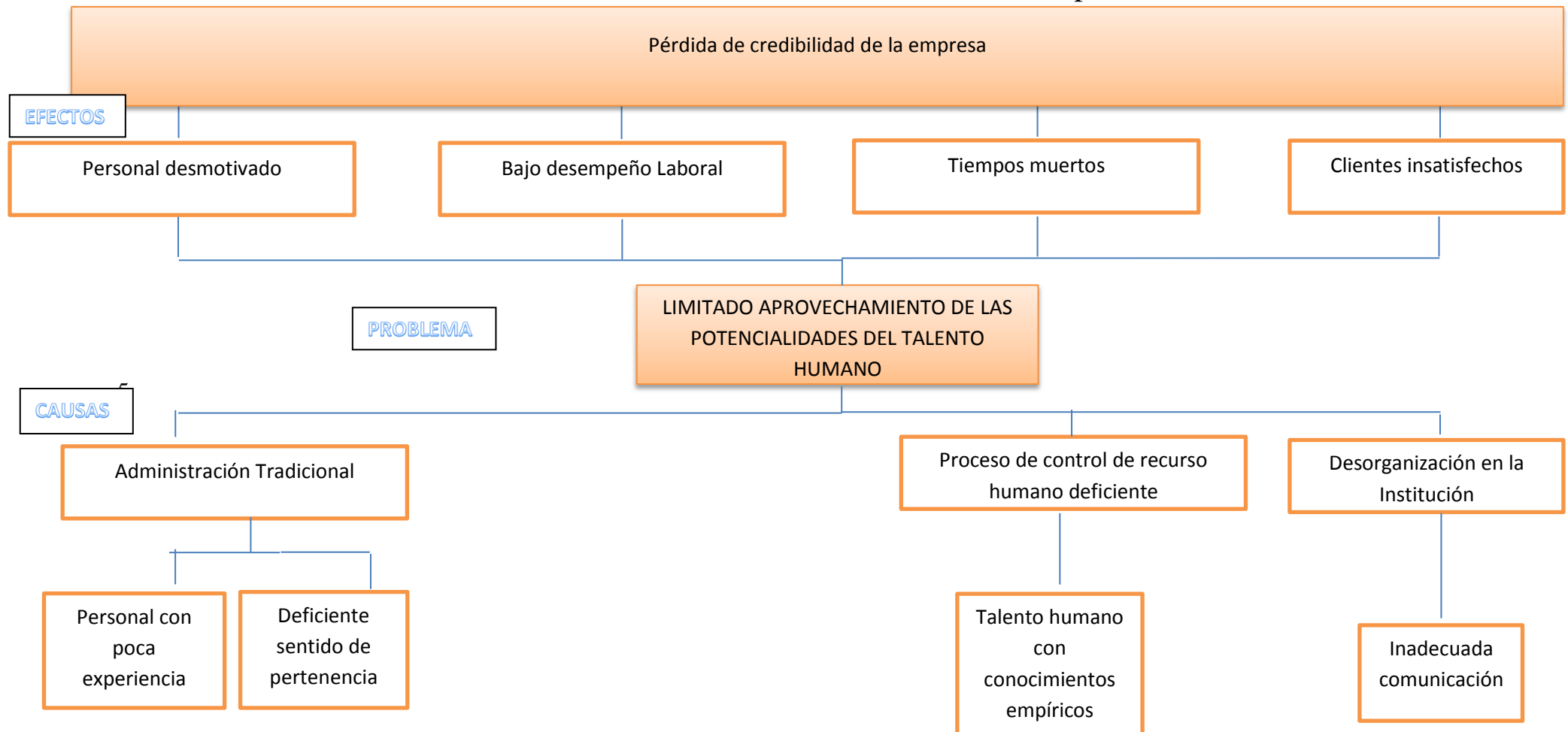
Los nueve Gobiernos Autónomos Descentralizados que existen en la provincia de **Tungurahua** como administradores en los diferentes cantones, tienen como

visión dar ejemplo de equidad, honestidad, trabajo y eficiencia considerando que la comunidad tiene una serie de necesidades y expectativas por lo que a más de contar con respaldo de la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, se rigen bajo ordenanzas y reglamentos aprobadas por intermedio del Concejo Cantonal, las mismas que regulan el control de procesos de generación y recaudación de los impuestos, donde se establece requisitos de cumplimiento tanto para la comunidad como para los administradores.

Rotman Gallegos Campos Analista de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo dice que esta entidad actualmente presenta problemas de bajo desempeño laboral por parte de los servidores municipales, ya que no cumplen con los objetivos planteados de acuerdo a cada departamento. Además se pudo evidenciar que el Departamento de Talento Humano de la municipalidad no cuenta con un adecuado control de Recurso Humano, es por ello que el empleado no cumple a cabalidad con cada una de las metas o tareas encomendadas, ya que el control de Recurso Humano a más de garantizar la eficiencia del personal y mejorar la imagen institucional, está enfocada a dar un servicio de calidad a cada uno de los pelileños

1.2.2 ANALISIS CRÍTICO

GRÁFICO N°1 Árbol de problemas



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

Una vez realizado el análisis del problema en estudio, se puede determinar que existen varios desfases por el limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento humano, lo que genera el bajo Desempeño Laboral.

Una de las principales causas es el deficiente sentido de pertenencia que debe desarrollarse en cada empleado, debido a esto el personal de esta empresa se siente desmotivado, además el personal con poca experiencia obstaculiza el control de recursos Humanos por lo que se puede evidenciar tiempos muertos en el GAD-PELILEO.

Otra de las causas es la existencia de talento humano con conocimientos empíricos, los mismos que no permiten implantar un nuevo y eficiente control de Recurso Humano en el GAD-PELILEO, provocan así limitadas competencias laborales dentro de dicha institución.

La inadecuada comunicación será otro de los factores determinantes que generan una desorganización en la empresa, dejando como consecuencia un grado considerable de insatisfacción tanto en los clientes internos como externos.

Todo esto conlleva a que no se cumpla con el buen desempeño laboral dentro de la institución, conllevando así a que no exista una coordinación entre los diferentes departamentos de la Municipalidad.

1.2.3 Prognosis

Al no dar una solución concreta al limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento humano, para mejorar el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, se verá afectado, como consecuencia los usuarios no saldrán satisfechos con el servicio recibido y esto conllevará a que poco a poco la colectividad vaya perdiendo la credibilidad en esta empresa.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Es el limitado aprovechamiento de las potencialidades del Talento Humano provocado por el inadecuado Control del Recursos Humanos, lo que conlleva al deficiente desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?.

1.2.5 Interrogantes o Preguntas Directrices

1. ¿Cómo se efectúa el Control de Recursos Humanos para mejorar las potencialidades del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo?
2. ¿Cómo afecta el Desempeño Laboral en la optimización de las competencias laborales dentro de la municipalidad?
3. ¿Qué estrategia se debe implementar para aprovechar las potencialidades del Talento Humano?

1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación

- Por contenido

Campo: Administración

Área: Gestión del Talento Humano

Aspecto: Control de Recursos Humanos

- Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, está ubicado en la Av. Padre Chacón y José García. , Provincia Tungurahua, Cantón Pelileo.

- Delimitación Temporal

La presente investigación dio inicio el 10/10/2014 la misma que culminó el mes de enero del año 2015.

- Unidades de Observación

La presente investigación se realizó a los servidores municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Con el proceso que ha experimentado la economía ecuatoriana, las empresa públicas o privadas se han visto en la necesidad de adoptar y mantener políticas de racionalización en todas las Áreas, especialmente en el Área de Talento Humano, para que sus colaboradores sean competitivos, el mismo que ayudará a que las empresas mejoren su productividad, manteniéndose firmes en el mercado.

El Control de Recursos Humanos es un sistema que ha surgido para mejorar el desempeño de los empleados. Desarrollando metódicamente las aptitudes de responsabilidad, haciendo que mejoren el desempeño de las funciones y tareas del puesto de trabajo.

La presente investigación se justifica por el impacto que ésta representa, debido a los beneficios que la empresa alcanzará al mejorar el Desempeño Laboral de los servidores municipales.

Es necesario que todo servidor público conozca la importancia de valorar su desempeño para mejorar su servicio, el mismo que se verá reflejado con una atención óptima a los clientes ya que ellos son el punto de partida de la estrategia de servicios.

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de mejorar el Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

La incidencia del Control de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral, se ha reflejado en la actualidad como una herramienta muy importante dentro del modelo de gestión de Talento Humano, es por ello que la presente investigación tiene como finalidad analizar la incidencia o el impacto que ésta genera, de esta manera saber los factores que lo afectan y como mejorarlo.

Se espera que el presente trabajo investigativo sirva como un aporte para mejorar los servicios que brinda la municipalidad a la comunidad, contando con la ayuda de personal calificado y capacitado.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General.

- Establecer la incidencia del inadecuado Control del Recursos Humanos en el desempeño laboral para mejorar las potencialidades del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar cómo se efectúa el Control de Recursos Humanos para mejorar las potencialidades del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.
- Examinar cómo afecta el Desempeño Laboral en la optimización de las competencias laborales dentro de la municipalidad.
- Proponer el diseño de una estrategia administrativa que permita aprovechar las potencialidades del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente trabajo de investigación es único ya que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, no existen otras investigaciones relacionados con el tema “El control de Recurso Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua” ya que el tema de investigación, es una estrategia empresarial poco conocida por sus colaboradores, por lo tanto dicha información no reposa en la biblioteca Municipal del Cantón.

Por ende la fuente bibliográfica que respalda la investigación es tomada del repositorio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, siendo de gran ayuda para continuar con el presente trabajo de investigación.

(Palacios, 2013) en su tema “Desempeño Laboral y su incidencia en la atención al cliente en la empresa Tarjeal Cía. Ltda.” Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato

OBJETIVOS

- Diseñar una guía de procedimientos de evaluación del desempeño laboral para mejorar el proceso de atención al cliente en los Almacenes Locuras Hallmark, sucursal Mall de los Andes, en la ciudad de Ambato.
- Analizar el actual manejo del proceso de atención al cliente.
- Proponer un sistema de evaluación de desempeño laboral para mejorar el proceso de atención al cliente en la empresa Tarjeal Cía. Ltda. punto de venta Locuras Hallmark Mall de los Andes.

CONCLUSIONES

- Se debe considerar como un aspecto muy importante el resultado de la encuesta aplicada, en donde tan solo un 20% considera que la atención en el punto de venta Locuras Hallmark Mall de los Andes es Excelente, la mayoría considera que el servicio simplemente es bueno.
- El nivel de conocimiento de los empleados sobre las propiedades del producto en su mayoría arroja resultados no satisfactorios, la causa debe ser investigada y darle una solución inmediata, detectar si es falta de capacitación, reforzamiento o actitud propia del colaborador.
- Los clientes como una exigencia innata piden que exista mayor rapidez en la atención en caja y en la entrega de los productos, puesto que se generan ocasiones en los que la compra debe ser inmediata.

(Vega, 2012) “La estructura Funcional y su efecto en el Desempeño Laboral de la “Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo” Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

OBJETIVOS

- ✓ Determinar por qué la inadecuada estructura funcional afecta el desempeño laboral de la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo.
- ✓ Identificar cómo está diseñada la estructura funcional en la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo.
- ✓ Analizar qué factores se han de tomar en cuenta para un correcto desempeño laboral en la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo.

CONCLUSIONES

- ✓ A los colaboradores no les facilitan la formación necesaria para desempeñar el trabajo en la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo.
- ✓ La Asociación no cuenta con documentos en los cuales les facilite a los colaboradores interpretar el trabajo que deben realizar.
- ✓ La estructura actual de la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo no es la adecuada ya que no existe mayor conocimiento de la misma, no hay una persona encargada- oficial que socialice o dé a conocer sobre la estructura.

(Barona, 2013) “La estructura administrativa y su incidencia en el nivel del desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito “CREDI SERVICIOS” del cantón Pangua provincia de Cotopaxi” Facultad de Ciencia Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

OBJETIVOS

- Desarrollar una estructura administrativa para que contribuya a mejorar el nivel del desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito “CREDI SERVICIOS”.
- Analizar la estructura administrativa existente de la cooperativa de ahorro y crédito “CREDI SERVICIOS”, a través de un estudio minucioso que nos ayudará a conocer la situación actual.
- Establecer las normas adecuadas para un correcto desempeño laboral en la cooperativa con el fin de mejorar la atención al cliente.

CONCLUSIONES

- La cooperativa “CREDI SERVICIOS” del cantón Pangua provincia de Cotopaxi no cuenta con una estructura administrativa ya que carece de organigramas tanto funcional como organizacional, en donde no se encuentran definidos, la jerarquización de la organización y la funcionalidad de cada departamento.
- El talento humano que se desempeña en la cooperativa “CREDI SERVICIOS” del cantón Pangua provincia de Cotopaxi se encuentra desmotivado en el momento de realizar las funciones de su trabajo, con lo expuesto se puede determinar que es un factor por el cual el personal tiene un bajo desempeño laboral.
- Un gran porcentaje de trabajadores de la cooperativa “CREDI SERVICIOS” del cantón Pangua provincia de Cotopaxi no gozan de una instrucción formal avanzada, ya que en la empresa misma no existe un esquema donde se detalle los requisitos mínimos para que puedan acceder a un puesto de trabajo dentro de la cooperativa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la realización de la presente investigación, se procederá a la utilización del Paradigma Crítico-propositivo, ya que me permitirá proponer la solución al problema que enfrenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Hoy en día es necesario conocer la importancia que tiene el buen desenvolvimiento del recurso humano, el mismo que deberá adaptarse a la realidad y las necesidades de sus clientes, tanto internos como externos, sin dejar a un lado el papel crucial que juega la preparación continua del mismo, en este caso la aplicación de estrategias gerenciales estará relacionada con el Control de Recurso Humano, ya que permitirá un buen Desempeño Laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Por lo cual se deberá Diseñar un adecuado Control de Recurso Humano en el que implique diagnosticar, supervisar y resolver problemas de manera eficiente la misma que conlleva al empleado a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

Fundamentación ontológica: Empleando este paradigma se podrá evidenciar que el Talento Humano en la actualidad ya no pasa desapercibido como en el siglo pasado, hoy en día el empresario debe considerarlo como el capital humano, por ello es necesario la formación continua del talento humano, con la finalidad de contribuir al progreso de la empresa.

Fundamentación epistemológica: En este problema interactúan el objeto de estudio y el investigador de una manera directa, ya que tendrán que involucrarse de manera comprometida en los hechos y acontecimiento de la empresa.

Fundamentación Axiológica: La Municipalidad deberá tener prioridad en el bienestar de todos los colaboradores, es por ello que se diseñará un adecuado Control de Recurso Humano, teniendo como objetivo primordial mejorar el desempeño laboral, para que la municipalidad brinde un excelente servicio a la colectividad Pelileña.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según (Ley Organica, 2010, pág. 6) los servidores públicos deberán acatar las normas que respondan a las necesidades del recurso humano que laboren en las instituciones y organismos del sector público.

Artículo 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Artículo 4.- Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

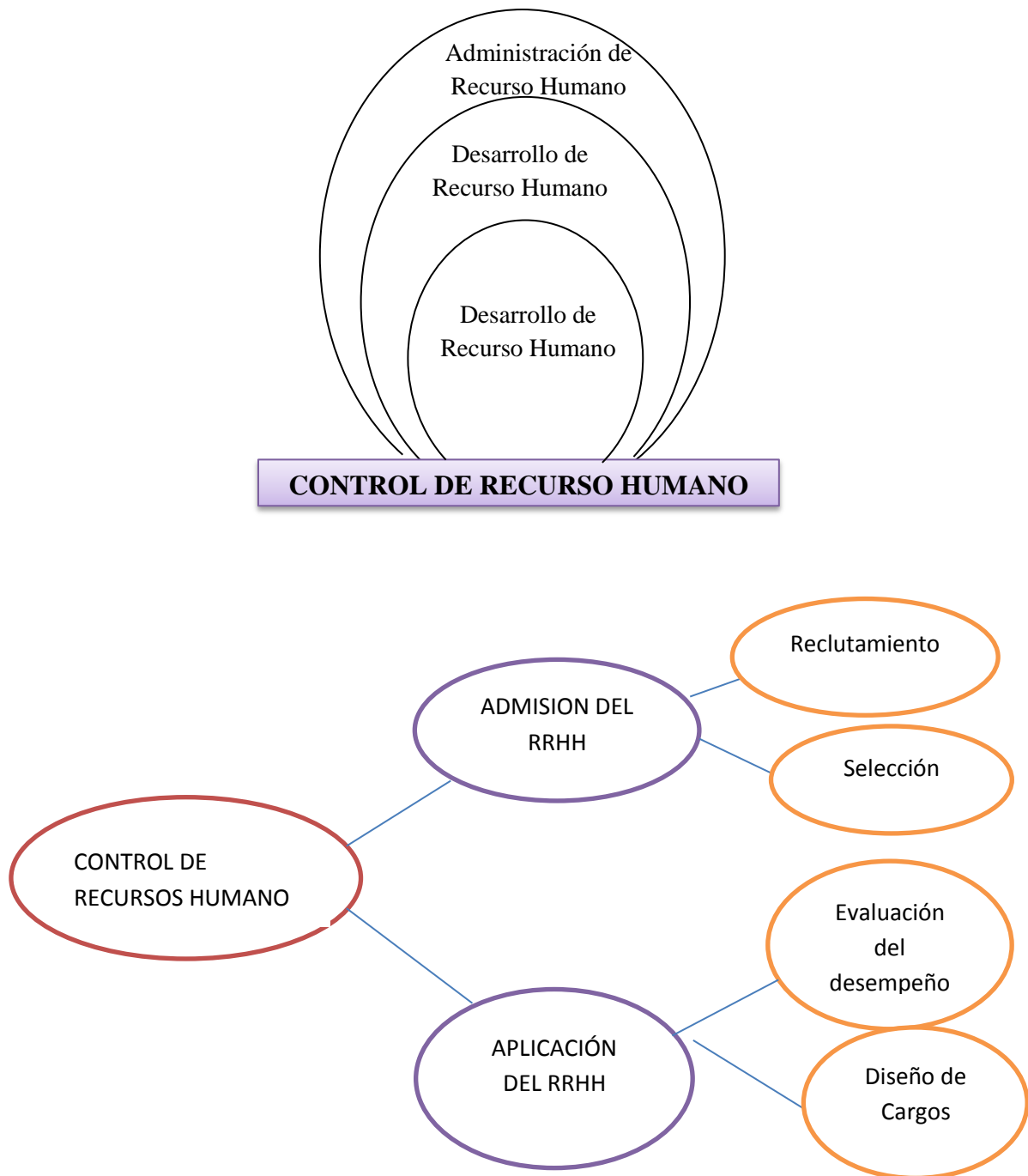
**DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES**

<p>Artículo 22.- Deberes de los Servidores Públicos: Son deberes de las y los servidores públicos:</p>	<p>Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:</p>
<p>a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos, y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley,</p>	<p>a) Gozar de estabilidad en su puesto</p>
<p>b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;</p>	<p>b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables</p>
<p>c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta ley,</p>	<p>c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley</p>
<p>d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la ley;</p>	<p>d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas</p>
<p>e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;</p>	<p>e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley</p>

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO N°2 El control de Recurso Humano

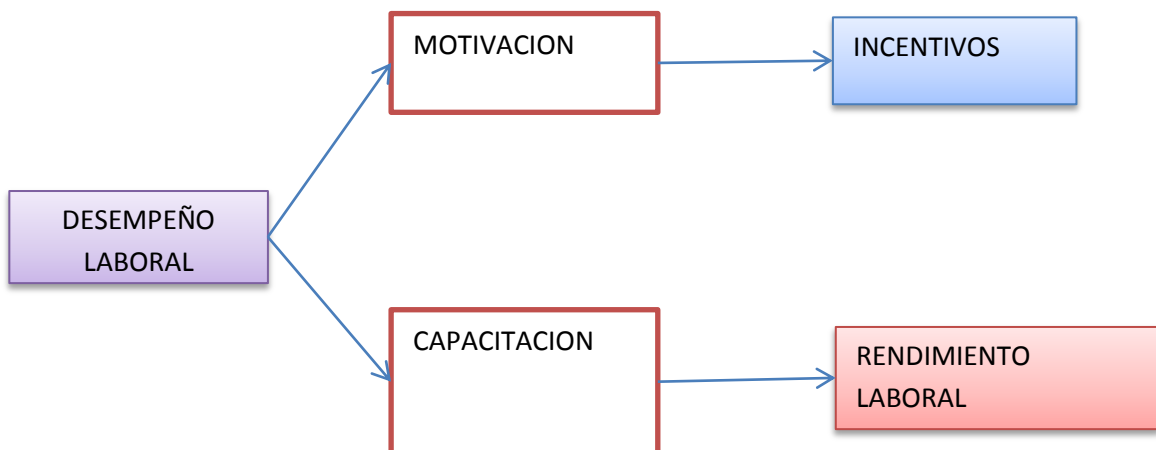
Variable Independiente “EL CONTROL DE RECURSO HUMANO “



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo
Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 3 Desempeño Laboral

Variable Dependiente “DESEMPEÑO LABORAL “



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

2.4.1 CONTROL DE RECURSO HUMANO (Variable Independiente)

2.4.1.1 Administración de Recurso Humano

(Dessler, 2011, pág. 2) Anuncia que la administración de recursos humanos se refiere a la práctica y a las políticas necesarias para mejorar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.

Según (Wayne M. , 2010, pág. 4) “La administración de los recursos humanos implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la administración de los recursos humanos”.

(Wayne & Robert, 2010) Manifiestan que la administración de recurso humano es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una ARH eficaz. Las personas que manejan asuntos de recursos humano enfrentan diversos retos, que van desde la fuerza laboral, constantemente variable, hasta regulaciones gubernamentales siempre presentes, una revolución tecnológica importante.

(Ibáñez, 2009, pág. 32) “Señala que la administración de recursos humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al aceleramiento y conservación del esfuerzo humano, de las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización y del país en general”.

(Ivancevich, 2010, pág. 55) Indica que la administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el

espíritu esencial de la era moderna, es indispensable y esto explica porque una vez creada creció con tanta rapidez y tan poca oposición. Las organizaciones y los individuos continuamente toman decisiones adaptativas con objeto de mantener en equilibrio dinámico con su medio. La tarea de la administración es instrumentar este sistema de información para coordinar los esfuerzos y mantener un equilibrio dinámico.

Según (Chiavenato I. , 2009) la Administración del Recurso Humano es contingencia, pues depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa predominante, de la concepción que se tenga en la organización acerca del hombre y de su naturaleza y, sobre todo, de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. La Administración del Recurso Humano no constituye un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones a través del trabajo de las personas, y para establecer condiciones favorables que les permiten conseguir los objetivos individuales.

(Daft, 2006) Manifiesta que la administración de recursos humanos desempeña un papel clave en la búsqueda y en el desarrollo de las personas que forman a una organización como recursos humanos que contribuyen al éxito de la organización y que influyen en dicho éxito de manera directa. El termino ARH se refiere al diseño y a la aplicación de los sistemas formales de una organización para asegura el uso eficaz y eficiente del talento humano con miras al logro de las metas organizacionales. Esto incluye las actividades que hayan emprendido para atraer, desarrollar y mantener una fuerza de trabajo efectiva.

(Chiavenato I. , 2009, pág. 135) “Da a conocer seis procesos de la administración de recursos humanos”.

1. Procesos para integrar personas	Incluye a nuevas personas en la empresa, mediante el reclutamiento y selección.
2. Procesos para organizar a las personas	Diseñan actividades que las personas realizarán, para orientar su desempeño.
3. Proceso para recompensar a las personas	Incentivan a las personas satisfaciendo necesidades individuales más elevadas.
4. Procesos para desarrollar a las personas	Ayuda a capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
5. Proceso para retener a las personas	Crean las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.
6. Procesos para auditar a las personas	Controlar las actividades de las personas, verificando los resultados.

(Ortiz, 2008, pág. 115) Indica la Composición del Departamento de Recursos Humanos.

Un Departamento de Recursos Humanos clásico está compuesto por las siguientes áreas:

- Reclutamiento de Personal
- Selección Diseño,
- Descripción y análisis de cargos
- Evaluación del desempeño humano
- Compensación
- Beneficios Sociales
- Higiene y seguridad en el trabajo
- Entrenamiento y desarrollo del personal
- Relaciones Laborales
- Desarrollo Organizacional
- Base de datos y Sistemas de información
- Auditoría de Recursos Humanos.

2.4.1.2 Desarrollo de Recurso Humano

Según (Wayne M. , 2010) el desarrollo de recursos humanos es una función fundamental de la administración de los recursos humanos que no solamente consiste en la capacitación y el desarrollo, sino también en la planeación de la carrera y en las actividades de desarrollo, en el desarrollo de la organización, así como en la administración y evaluación del desempeño. La capacitación se diseña con miras a brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarias para sus puestos actuales. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del puesto actual y tiene un enfoque que es a un plazo más largo.

Según (Chiavenato I. , 2009, pág. 115) “subsistema de Desarrollo del Recurso Humano consta en tres aspectos fundamentales”:

- Capacitación
- Desarrollo del personal
- Desarrollo organizacional

La capacitación, el desarrollo del personal y el desarrollo organizacional constituyen tres etapas de diferente extensión en la concepción del desarrollo de los recursos humanos. Esta división se debe al hecho de que las etapas menores, como capacitación y desarrollo del personal se basan en la psicología industrial, mientras que las etapas más amplias del desarrollo organizacional se basan en la psicología organizacional. En otras palabras, las primeras dos se refieren al aprendizaje en el nivel individual, mientras que la otra más amplia se refiere a la forma en que las organizaciones aprenden y se desarrollan.

(Mondy & Noé, 2005, pág. 56) “Manifiestan que el primer subsistema y considerado como el fundamental es el de provisión de personal, el mismo que está relacionado con el suministro de personas o también conocido como el “recurso humano” necesario para el funcionamiento de una organización. El subsistema de provisión abarca las actividades de planeación de recursos humanos, reclutamiento y selección de personal”.

2.4.1.3 Recurso Humano

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 81) el recurso humano son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide como operar los demás recursos que son de por si inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. El recurso humano aporta a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etcétera.

Según (Chiavenato I. , 2009, pág. 147) El Recurso Humano se refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia, apta para operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño. Hoy en día el Recurso Humano incluye tres aspectos esenciales para la competencia individual:

1. Conocimiento.- Se trata del saber, constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.

2. Habilidad.- Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

3. Actitud.- Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización.

Según (Ibáñez M. , 2005, pág. 28) “el recurso humano tiene como objetivo conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacidades y desarrollo”.

(Chiavenato I. , 2009, pág. 15) El Recurso Humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, etc.

Importancia del Recurso Humano.

(Martínez, 2005, pág. 33) “Manifiesta que el Recurso Humano es el que hace que las organizaciones funcionen. Son ellos los encargados de controlar la calidad, diseñar, producir, distribuir los productos y servicios, así como de establecer sus objetivos y estrategias. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos”. Los gerentes no pueden intervenir en cada contratación, pero si quieren mejorar la calidad de las personas que ingresan a sus empresas, deberán escoger a los mejores a la hora de delegar la selección de su Talento Humano. Toma años reclutar el personal idóneo para la conformación de grupos de trabajo competitivos y es por ello que las organizaciones deben entender que el Talento Humano es el capital más importante y, en consecuencia, deberán definir como una de sus tareas más decisivas la correcta selección del mismo.

(Castillo, 2009, pág. 25) “Señala que la selección del Recurso Humano funciona como un filtro que permite que sólo algunas personas puedan ingresar a la organización. Una selección desafortunada puede impedir el ingreso de una persona con gran potencial o

evitar el ingreso de alguien con influencia negativa que pueda afectar el éxito de la organización”.

(Veras, 2005, pág. 15) Dice que es la adecuada gestión en la selección del recurso humano la responsable de la excelencia de las organizaciones exitosas. La ventaja de éstas frente a sus competidores se constituye en el liderazgo efectivo de su talento, pues con ello las empresas pueden alcanzar sus objetivos y realizar la misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, desarrollar y mantener la calidad en el trabajo.

Es el desarrollo de las actitudes y habilidades del recurso humano logrando alcanzar su nivel máximo en función del cargo en que se desempeña. Es la capacidad para fomentar e incentivar el crecimiento del talento propio y de los demás, utilizando diversos recursos.

Como Desarrollar el Recurso Humano.

Como gerente se puede hacer el cambio y alentar a su gente a desarrollar y expandir sus talentos. Recuerde que esos talentos están ahí (muchas veces dormidos), esperando ser despertados.

Lo principal que un gerente debe hacer es dialogar con los trabajadores, preguntar acerca de sus sueños, sus pasiones, sus gustos. No juzgar esta iniciativa, simplemente hazlo, y verás las sorpresas que te llevas cuando tu gente se siente escuchada, comprendida, atendida. Crear un espacio con ellos para compartir, para reflexionar, y aprender de esas experiencias.

Invitar y promover entre equipo que busque la forma de usar esos talentos. Involucrar en las decisiones, compartir con ellos la planeación de proyectos, pedir sus opiniones, escuchar e implementar ideas, incitar a traer proyectos personales a la empresa y darles un tiempo para que lo desarrollen. Probar por un tiempo las iniciativas, y ver un equipo de talentos motivado, creando e innovando constantemente, re-inventándose y expandiéndose día a día.

Ventajas del Recurso Humano

Según (Martínez, 2005, pág. 35) “Indica que para muchas empresas el Recurso Humano ha sido importante ya que es el motor principal para alcanzar los objetivos planteados y entre sus ventajas de tener un personal altamente calificado están las siguientes”:

- ✓ El control sobre la empresa y las personas es total, las directrices se cumplen rápidamente y las jerarquías están claramente definidas.
- ✓ Las acciones están claramente definidas, por lo tanto se garantiza la uniformidad de procedimientos.
- ✓ Todas las partes se involucran, promueve la capacidad individual, se logra un buen nivel de relación entre todos que conforman la empresa.
- ✓ Todos aportan a las soluciones y aumenta por lo tanto el compromiso, el nivel de eficiencia en la empresa.

Ventajas del Talento Humano

Según (Eslava, 2009, pág. 41) “como principales ventajas de aprovechar el Recurso Humano de los miembros de una organización y tener un recurso humano más eficaz y comprometido con la Institución son las siguientes”:

- Ayuda a la organización a alcanzar los objetivos.
- Proporciona competitividad a la organización.
- Fomenta la administración del cambio.
- Capacita y desarrolla a los trabajadores constantemente.
- Apoya las decisiones que toma la gerencia.

2.4.1.4 Control de Recurso Humano

Según (Cuesta, 2010, pág. 123) “Toma de acciones y decisiones estratégicas necesarias para evaluar, medir y corregir el desarrollo del proceso del área de recursos humanos, de acuerdo con los planes y objetivos establecidos, con el propósito de mantener e incrementar su nivel de eficiencia y productividad”.

Según (Alles, 2008) “el control de recurso humano es la evaluación de la efectividad en la admisión y aplicación de personal, ya que siempre reflejará lo obtenido con lo esperado de acuerdo a los planes preestablecidos de este departamento”.

(Chiavenato I. , 2006, pág. 34) Indica que el control del recurso humano es estudiado como la última etapa del proceso de gerencia y es tan importante como las demás etapas, ya que permite detectar las fallas, así como establecer los mecanismos para su corrección, generando un proceso de retroalimentación constante, un control siempre reflejará lo obtenido con lo esperado de acuerdo a los planes preestablecidos.

2.4.1.4.1 Admisión Recurso Humano

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 45) “Los procesos de admisión de personas constituyen las rutas de acceso de estas a la organización; representan la puerta de entrada, abierta solo a los candidatos capaces de adaptar sus características personales a las necesidades predominantes de la organización”.

- **Reclutamiento**

(Chiavenato I. , 2011, pág. 132) Indica que el reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En otras palabras el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que en el departamento que se encuentra la vacante haya tomado la sección correspondiente.

Según (Wayne M. , 2010) el reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización. Solo entonces la empresa podrá seleccionar a aquellos aspirantes que tengan las cualidades que se apeguen mejor a las descripciones de los puestos.

(Ibáñez M. , 2005, pág. 217) Dice que el reclutamiento en la empresa es buscar y encontrar los candidatos potencialmente calificados y capaces de poder ocupar cargos dentro de la organización (que reúnan las condiciones, requisitos o circunstancias para ser contratados), con el objetivo de cubrir las necesidades constantes de personal, ya sea para suplir ausencias de trabajadores: por renuncias o retiros, despidos o jubilaciones de los mismos, o por el surgimiento de nuevos puestos de trabajo dentro de la organización empresarial, como resultado de la evolución de las organizaciones.

Según (Simon, 2007, pág. 109) el reclutamiento puede definirse como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo. A través del reclutamiento se trata no solo de atraer individuos hacia la organización, sino también de aumentar la posibilidad de que estos permanezcan una vez que han sido contratados.

- **Selección**

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 144) “la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desarrollo del personal, así como la eficacia de la organización”.

(Wayne M. , 2010) Asegura que la selección es el proceso de elegir, a partir de un grupo de solicitantes, al individuo que mejor se adapte a un puesto en particular y a la organización. El acoplamiento adecuado de las personas con los

puestos de trabajo y con la organización es la meta del proceso de selección. Una empresa que selecciona empleados de alta calidad cosecha beneficios sustanciales, los cuales se registrarán durante cada año que el empleado esté en la nómina.

(Paola, 2007, pág. 61) Indica que la selección de personal es el proceso de búsqueda, evaluación y determinación de aquellas personas que se adecuan a aquellos requerimientos del puesto en una empresa determinada. Cada proceso de selección es diferente porque los pasos a seguir deben plantearse en función de las características del puesto que se desea cubrir. Antes de iniciarse la selección, debe diseñarse cuidadosamente la manera con que se va a encarar el proceso; para esto existen muchas alternativas dentro de las cuales habrá que elegir aquellas más convenientes para el caso.

Según (Ibáñez M. , 2005, pág. 258) “la selección de personal se define como un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúna los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir un puesto determinado. Es decir, es el proceso mediante el cual los postulantes a un puesto de trabajo son calificados y seleccionados por categorías y de acuerdo con la vacante a cubrir”.

(Alles, 2008, pág. 70) “Indica que es un conjunto de procedimientos para evaluar y medir las capacidades de los candidatos a fin de, luego, elegir en base a criterios preestablecidos (perfil de la búsqueda) a aquellos que presentan mayor posibilidad de adaptarse al puesto disponible, de acuerdo con las necesidades de la organización”.

2.4.1.4.2 Aplicación del Recurso Humano

Según (Dessler, 2011, pág. 121) “Son los procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción

de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios)”.

- **Evaluación del Desempeño**

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 202) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de como se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, etcétera. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa.

(Jones & George, 2010, pág. 65) “Indica que la Evaluación de desempeño puede definirse como la medición sistemática de la competencia demostrada, de manera específica y global, por una persona en su actuación laboral para la consecución de las metas y objetivos de la organización de que forma parte”.

Según (Jones & George, 2010) “La Evaluación del desempeño es un conjunto de procesos que permite establecer un conocimiento compartido acerca de lo que se debe conseguir y como se va a conseguir”.

(Wayne M. , 2010, pág. 239) Dice que la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del cumplimiento de las tareas a nivel individual o de equipo, y brinda a los empleados la oportunidad de aprovechar sus fortalezas y de superar las deficiencias identificadas, ayudándolos así a convertirse en empleados más satisfechos y productivos. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino más bien es el medio para provocar un efecto en el desempeño.

(Alles, 2008, pág. 78) “Indica que la Evaluación de desempeño es un conjunto de instrucciones y procedimientos organizacionales mediante los cuales tanto los colaboradores como los directivos son evaluados en relación al modelo de competencias de la organización”.

(Worley, 2007) Manifiesta que es un sistema de retroalimentación que incluye la evaluación directa del desempeño individual o colectivo por parte del supervisor, gerente o compañero. Las compañías cuentan con algún sistema evaluativo que utilizan en la retroalimentación, en la administración de sueldos, y a veces, en la orientación desarrollo del personal. Por lo tanto la evaluación constituye un nexo importante entre el establecimiento metas y los sistemas de premiación.

(Bohlander & otros, 2008) “Dan a conocer que la evaluación del desempeño se puede definirse como un proceso que realiza un supervisor a un subordinado (por lo general una vez al año) y que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño”.

- **Diseño de Cargos**

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 172) el diseño de cargos es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con el objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. En el fondo el diseño de cargos es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

(Wayne M. , 2010) “Expresa que el diseño de cargos es el proceso de determinar las tareas específicas a realizar, los métodos que deberán usarse para cumplirlas y la manera en que un puesto se relaciona con otros dentro de una organización”.

Para (Ivancevich J. , 2004, pág. 160) “el diseño de cargos es la información empleada para estructurar y modificar los elementos, deberes y tareas de determinados cargos”.

Según (Ivancevich, 2010) "El diseño de cargos constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado; diseñar un cargo significa definir cuatro condiciones básicas"

1. El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del cargo).
2. Cómo deben desempeñarse las tareas o atribuciones (métodos y procesos de Trabajo).
3. A quién deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), es decir quién es su superior inmediato.
4. A quién deberá supervisar y dirigir (autoridad) el ocupante del cargo, es decir, quienes son subordinados.

2.4.2 DESEMPEÑO LABORAL (Variable Dependiente)

2.4.2.1 Gestión de Recursos Humanos

(Chiavenato, 2009, pág. 6) Expresa que la gestión de recursos humanos es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Según (Cuesta, 2010, pág. 3) "la gestión de recursos humanos se entenderá como el conjunto de acciones y decisiones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales."

Según (Simon, 2007, pág. 31) la gestión de recursos humanos puede definirse como todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular los objetivos organizacionales o al momento de tomar las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de recursos humanos y que afectan al comportamiento de los individuos a medio y a largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización.

2.4.2.2 Organización del Recurso Humano

(Chiavenato I. , 2011, pág. 6) Expresa que es la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir varía de individuo a individuo, aún en un mismo individuo, con el paso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribución total es muy inestable, pues la atribución de cada integrante a la organización varía en gran medida en función de las diferencias individuales entre los integrantes, sino también del sistema de recompensas con que la organización incrementa las contribuciones.

Según (Porret, 2007) Este término organización (en el sentido de “estructura organizativa”) sirve para acoger a una enorme variedad de estructuras (partes importantes de que se compone una organización) con los más variados y complejos objetivos. Sin duda, es un término más amplio que el de empresa, aunque por una concepción mercantilista muy arraigada se utilice frecuentemente como sinónimo. Sin embargo, todos estaremos de acuerdo en que un ayuntamiento, un hospital público, un sindicato, un ejército, no son una empresa pero si una organización.

2.4.2.3 Administración de Desempeño

(Dessler, 2011, pág. 222) dice que la administración del desempeño se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral

trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por la cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a meta, y luego lo recompensa en un forma que se espera que tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.

Según (Wayne M. , 2010, pág. 238) la administración del desempeño es un proceso hacia las metas, el cual tiene como finalidad asegurar que se implanten aquellos procesos organizacionales que permitan maximizar la productividad de los empleados, los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo.

Según (Ernest, 2008, pág. 18) “la Administración del Desempeño: es el proceso orientado a analizar, comparar y evaluar los resultados esperados del desempeño de los empleados frente a los logros obtenidos, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Exige: planear, registrar, controlar, corregir, evaluar y reconocer el desempeño.”

Administración del Desempeño propende por prevenir un buen desempeño al acompañar al empleado y plantearle mejoras en los procesos que ejecuta, o en los resultados que debe alcanzar. Para lograrlo, es necesario hacer acuerdos dejando constancia de ellos, cada vez que su buen criterio administrativo se lo insinúe, o el resultado del empleado lo requiera, no cada tres, seis o doce meses como se hacía.

Finalidad de la Administración del Desempeño

Según (Dessler, 2011, pág. 222) “la finalidad de la administración del desempeño refleja los intentos de los gerentes por reconocer de forma más explícita la naturaleza interrelacionada de los factores que influyen el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño, en un mundo globalmente competitivo.”

(Wayne M. , 2010) Dice que la finalidad de la administración del desempeño es mejorar las habilidades de un empleado, cada individuo dentro de la organización es una parte del sistema de administración del desempeño, cada parte del sistema, como la capacitación, la evaluación y las recompensas, está integrado y vinculado con el propósito de una eficiencia organizacional continua. Con la administración del desempeño, el esfuerzo de todos los empleados debe dirigirse hacia el logro de metas estratégicas.

Según (Alles M. , 2007) “La Administración del Desempeño le propone las siguientes etapas para hacer uso útil de ella:”

1.- Revise con el empleado los procesos y resultados que él logra y céntrese sólo en los que debe realizar, desechando aquellos que no son útiles ni requiera la organización. Sólo lo que hay que hacer.

2.- Luego, teniendo presente “lo que hay que hacer”, revise el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y capacidades humanas que el empleado requiere para mejorar sus resultados. Lo que debemos tener para hacerlo bien.

3.- Ahora, establezca metas y objetivos a corto y mediano plazo que puedan ser medibles, buscando mejorar el desempeño. Sea claro y concreto en el resultado esperado. Lograr el mejoramiento del “tener”.

4.- Posteriormente, revise el progreso alcanzado por el empleado utilizando los medidores planteados por la Administración del Desempeño (calidad, costo y oportunidad). Si en algunos casos no alcanza las metas u objetivos planteados, comience de nuevo en el paso uno hasta lograr el resultado esperado.

Herramientas de acción:

La administración del desempeño es un proceso vital para mejorar el desempeño y fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo constantes. Consta de tres fases:

- Planeación del desempeño.

- Retroalimentación y entrenamiento para el desempeño.
- Resumen y desarrollo del desempeño.

Para administrar eficazmente el desempeño del empleado en su departamento, considere las siguientes herramientas de acción:

a. Reúnase con cada empleado al comienzo del año y desarrollen juntos un plan de desempeño por escrito, que describa claramente las expectativas y los estándares del mismo para el trabajo del año en curso.

b. Incluya en cada plan las metas nuevas que su gerencia le dio y que deban implementarse en su departamento, así como las deficiencias de desempeño que el individuo tenga que rectificar. Haga que cada persona firme el plan de desempeño y tenga una copia como guía para el desempeño de todo el año.

c. Observe el comportamiento del empleado y proporcione retroalimentación y preparación en cursos, tal como sea necesario, para mejorar el desempeño. Cuando vea a su gente haciendo un buen trabajo, dígaselos. Si hay espacio para el mejoramiento, hágaselos saber.

d. Mantenga registros del desempeño, cuando es apropiado, en archivos del empleado; así como alabanzas, quejas y observaciones de un desempeño muy bueno o muy malo que se relacione con producción, seguridad, asistencia y trabajo en equipo.

e. Por lo menos una vez al año prepare un resumen escrito del desempeño y hágaselo saber a cada empleado. En su resumen, describa los resultados logrados en comparación con los resultados esperados y señale las deficiencias que requieran corregirse. Además, pídale a los empleados que preparen por escrito sus propios informes y los traigan a las juntas de desarrollo.

f. Durante cada junta de desarrollo del desempeño, discuta su resumen escrito cuidadosamente preparado y señale tanto fortalezas como debilidades. Escuche el punto de vista del empleado y esté preparado para modificar su propio informe si se presenta

información nueva y objetiva durante la junta. Conclúyala con una nota de acuerdo mutuo y haga que el empleado firme una copia del resumen acordado.

Por consiguiente para la investigadora la administración de desempeño es proceso orientado a analizar, comparar y evaluar los resultados esperados del desempeño de los empleados frente a los logros obtenidos, con el fin de alcanzar los objetivos.

2.4.2.4 Desempeño Laboral

Segun (Bass, 2005, pág. 292) El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y motivación, los mismos que permitirán reflejar el rendimiento laboral de cada uno de los empleados.

(LundfrenEarl, 2005) “Señala que son capacidades, habilidades, eficiencia, eficacia y necesidades que posee un empleado que se relaciona para originar resultados objetivos para así llegar a conocer el grado de capacidades que tiene cada empleado dentro de la empresa.”

Según (Chiavenato I. , 2009, pág. 23) “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr una meta establecida, la capacidad de los empleados son medidos mediante las evaluaciones realizadas por los directivos encargados para así poder llegar a conocer el grado de capacidades que tiene cada uno”.

2.4.2.4.1 CAPACITACIÓN

Según (Chiavenato I. , 2011, pág. 322) la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias

en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

(Dessler, 2011, pág. 185) “La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores, tiene un papel vital creciente en la implementación de los planes estratégicos de la organización.”

(Ibáñez M. , 2005, pág. 475) Dice que la capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficiencia, eficacia y efectividad empresarial a la cual sirve.

- **RENDIMIENTO LABORAL**

(Mondy W. , 2008) Indica que es el trabajo constante que realiza un grupo de personas, para de esta manera satisfacer necesidades del ser humano. Garantizar el éxito o el fracaso de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados felices son trabajadores productivos y motivados, depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y el orden, estas simples actitudes cambian el total funcionamiento de los trabajadores, dándoles el sentido que pertenece a la empresa u organización.

Según (Cuesta, 2010)” El rendimiento actual del empleado ceñido a un trabajo específico ha sido siempre la herramienta estándar que mide la productividad de un empleado. Sin embargo, la gestión del talento también busca enfocarse en el potencial del empleado, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades”.

(Chiavenato I. , 2009) “Dice que el rendimiento es una proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizaron. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo.”

2.4.2.4.2 MOTIVACIÓN

(Luna, 2008, pág. 67) Señala que es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevará a cumplir con la meta deseada, motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos necesidades, anhelos y fuerzas similares, es decir que los administradores motivan a sus subordinados es confirmar que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

a) Características de la motivación

La motivación es un factor que ocasiona, canaliza y sustenta la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

Según (Ibáñez M. , 2005, pág. 29) “la motivación es un estado de ánimo interno que da energía, activa o mueve y que dirige o encauza la conducta humana hacia el logro de objetivos. La motivación es un proceso y está formada por varios factores que permitirán su encaminamiento”.

Según (Montana, 2002, pág. 15) Se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares, es imposible motivar un equipo de trabajo si los integrantes del mismo no tienen sus necesidades básicas satisfechas. Los empleados que participan en equipos se motivan por la experiencia de trabajar con sus compañeros en la búsqueda de maneras de mejorar sistemas y procesos de la empresa y resolver problemas.

Para (Marie Dalton, 2007, pág. 23) Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo trasmite y disfruta de atender a sus clientes; si eso no es posible, al menos lo intentará, es el estímulo emocional que nos hace actuar puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas. La motivación origina esfuerzos positivos o negativos si sabemos lo que nos motiva habrá mayores probabilidades de que alcancemos nuestras metas personales o profesionales del mismo modo si las empresas saben motivar al personal incrementaran la productividad esta capacidad va cobrando cada día mayor importancia a medida que las empresas compiten en el mercado global todas las compañías se esfuerzan por motivar a los empleados y un número creciente ha empezado a instruir estrategias nuevas entre ellas diversos paquetes de compensación.

INCENTIVOS

(Robbins, 2009, pág. 56) Dice que el pago no es un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo. Sin embargo si motiva a las personas y es frecuente que las empresas subestimen la importancia que tiene el salario para conservar a los talentos notables. Los incentivos económicos son ventajas financieras otorgadas a empresas u otras organizaciones que mejoran sus condiciones de trabajo.”

(Pilar, 2011, pág. 89) “Deduce que la gente es incentivada por una combinación de retribuciones financieros, este método funciona para algunas personas en ciertas circunstancias, sus efectos solo pueden ser a corto plazo, ya que los incentivos no suelen funcionar porque pueden ser manipulados por los empleados. Toda persona fija metas para su vida en áreas específicas que serán”:

- Familiar
- Social
- Intelectual y académica
- Económica

(Chiavenato I. , 2009) “Dice que las organizaciones para funcionar dentro de ciertos parámetros, con un sistema de recompensa incentivos y alicientes para estimular ciertos

tipos de comportamiento deseados por la organización con el propósito de reforzar la conducta de las personas que participan en ellas”.

Según (Chiavenato, 2009) El sistema de incentivos incluye el paquete total de prestaciones que la organización ofrece a sus miembros, así como los mecanismos y los procedimientos que utiliza para repartir esas prestaciones. No solo incluye salarios, las vacaciones, los premios, las promociones apuestas (con salarios más altos y más prestaciones), sino también otras recompensas menos visibles, como la seguridad del empleo las transferencias laterales a puestos más desafiantes o que lleven a un crecimiento, a un desarrollo adicional y a diversas formas del reconocimiento por un excelente desempeño.

2.5 HIPÓTESIS

Un adecuado control de Recursos Humanos ayudará a mejorar el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua.

2.6 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONTROL DE RECURSOS HUMANOS
VARIABLE DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

De conformidad con el Paradigma Crítico propositivo seleccionado anteriormente, se utilizará el enfoque cualitativo que se señala en los siguientes ítems. Se orienta hacia la comprensión del problema, como afecta el deficiente Control de Recurso Humano que labora en el GAD del cantón San Pedro de Pelileo, además ayudará a entender el origen de este problema y a quienes está afectando en realidad esta situación, conocer quienes necesitan realmente reforzar sus conocimientos y habilidades para desempeñar bien sus labores.

Como se utilizó técnicas cualitativas se podrá conocer de mejor manera sobre el deficiente Control de Recurso Humano, para lo cual se utilizará técnicas con sus respectivos instrumentos que ayudarán a recolectar información primaria de la fuente principal que son los clientes internos del GAD del cantón San Pedro de Pelileo y así detectar sus principales necesidades que permitirán buscar medios necesarios para mejorar su desempeño. Su aspecto es desde adentro ya que toda la información y el conocimiento de la situación de los servidores del municipio, sobre sus principales necesidades serán atraídas desde el lugar de los hechos.

El enfoque cuantitativo.- Es el que nos ayudó a la recolección y el análisis de los datos, elementos constitutivos del método científico para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis, confía en la medición numérica, el conteo y usualmente en la utilización de elementos estadísticos para poder establecer patrones de comportamiento de los empleados municipales quienes van hacer investigados.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó antecedentes bibliográficos o documentales, ya que se empleó información de libros, tesis de grado, revistas, enciclopedias, monografías y el Internet (biblioteca virtual), guardando relación con nuestro problema u objeto de estudio.

Fuente primaria es por ejemplo un libro, o un artículo de una revista.

Fuente secundaria es un listado de fuentes primarias, como por ejemplo ciertas publicaciones periódicas que reportan y/o comentan brevemente artículos, libros, tesis, ponencias, etc. publicadas en determinado lapso de tiempo o para determinadas disciplinas científicas.

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable dependiente (Desempeño Laboral), en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce la ineficiencia del Desempeño Laboral, dentro de la Municipalidad.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar el presente trabajo se aplicó los siguientes tipos:

3.3.1. Investigación Exploratoria

El propósito de realizar este tipo de investigación es descubrir las bases y recabar información sobre todo lo relacionado con el problema en estudio, y así obtener una idea precisa.

Para realizar esta investigación, el investigador se familiariza con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, ayudando a precisar un problema o concluir con la formulación de una hipótesis, dando una posible solución al mismo.

Es necesario ponernos en contacto con la institución y familiarizarse con la realidad que se va estudiar, ayuda a efectuar la observación inmediata del área, los elementos y las relaciones que se desarrollan entre los diferentes componentes del Desempeño Laboral.

3.3.2. Investigación Descriptiva

También conocida como la investigación estadística, describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. La investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, porque, cuándo y cómo.

Este tipo de investigación la aplicaremos al analizar el problema de la municipalidad, específicamente en los Departamentos Administrativos, que está relacionada con el Desempeño Laboral.

3.3.3. Investigación Correlacional

Esta investigación permite identificar asociaciones entre la variable dependiente e independiente, es decir cómo influye cada una de ellas dentro de la organización. Es menos riguroso que el tipo de investigación experimental porque no hay posibilidad de manipular las variables (Dependientes e Independientes).

3.3.4 Investigación Explicativa.

Esta investigación nos ayudara a descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, dando a conocer las causas del problema, siendo así que no se cuenta con un adecuado Control de Recurso Humano, dentro de la Municipalidad.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

La presente investigación la realizaremos a los servidores municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo.

POBLACION	NOMBRAMIENTO	CONTRATO	TOTAL
EMPLEADOS	34	18	52

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N° 1 Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL DE RECURSO HUMANO				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El control de recurso humano es la evaluación de la efectividad en la admisión y aplicación de personal, ya que siempre reflejará lo obtenido con lo esperado de acuerdo a los planes preestablecidos de este departamento	ADMISIÓN DE RRHH	-Reclutamiento	¿Cómo califica el Reclutamiento de la municipalidad?	Encuesta
		-Selección	¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorará el desempeño laboral?	Encuesta
	APLICACIÓN DEL RRHH	-Evaluación del Desempeño	¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?	Encuesta
		-Diseño de Cargos	¿En la municipalidad se aplican técnicas de evaluación del desempeño? ¿Considera usted que el Diseño de Cargos en la municipalidad es el adecuado?	Encuesta

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

TABLA N° 2 Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y motivación, los mismos que permitirán reflejar el rendimiento laboral de cada uno de los empleados</p>	MOTIVACIÓN	Incentivos	¿Cree usted que los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral en la municipalidad?	Encuesta
	CAPACITACIÓN	Rendimiento Laboral	¿Considera que al ser capacitado se sentirá motivado a mejorar su desempeño laboral?	Encuesta
			¿Cada que tiempo recibe capacitaciones que sirvan para un buen rendimiento laboral en la municipalidad?	Encuesta
			¿Las capacitaciones que usted ha recibido de qué forma fueron realizadas?	Encuesta
			¿Cómo califica las capacitaciones en la municipalidad?	Encuesta

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

3.6.- TECNICAS E INSTRUMENTO

La técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario.

3.6.1.-RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

TABLA N° 3 Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿PARA QUE?	Para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos en la presente investigación.
2. ¿A QUE PERSONAS VAMOS APLICAR?	Se la realizará a los clientes internos de la empresa, es decir directivos y empleados.
3. ¿SOBRE QUE ASPECTOS?	En la presente investigación se la realizará sobre el Control de Recurso Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo.
4. ¿QUIÉN?	Sánchez Silva Yolanda Maricela
5. ¿CUÁNDO?	5 de Septiembre de 2014
6. ¿EN QUE LUGAR?	En el GAD- Pelileo
7. ¿CON QUE TÉCNICAS?	Encuesta
8. ¿CON QUE INSTRUMENTOS?	Cuestionario
9. ¿EN QUE SITUACIÓN?	Se lo deberá realizar en el momento más adecuado para obtener datos reales, precisos y concisos.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TABLA N° 4 Técnicas de Investigación

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
INFORMACIÓN SECUNDARIA 1. Lectura Científica	1. Libros de control de recurso humano, desempeño laboral, Administración de recursos humanos. 2.- Tesis de Grado de Control de Recurso Humano, y tesis de grado sobre el desempeño laboral.
INFORMACIÓN PRIMARIA 1. ENCUESTA	CUESTIONARIO

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información procedemos de la siguiente manera.

3.8.1.- CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para obtener una buena codificación se deberá enumerar cada una de las preguntas del cuestionario debidamente aplicado para que así se facilite el proceso de tabulación obteniendo una información real, con la finalidad de dar una solución adecuada al problema.

3.8.2.- TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cuando se piensa en la realización de la tabulación de datos obtenidos mediante una investigación, la mejor manera es la utilización de un programa se la debe realizar a través del programa IBM SPSS Statistics 20, lo que nos permitirá interpretar los resultados obtenidos, de la investigación.

3.8.2.1.- GRAFICAR

En esta presentación se utilizará gráficas de barras, o gráficas en pastel.

3.8.2.2.- ANALIZAR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS.

Para proceder analizar los datos, se realizará por medio de porcentajes que nos permitirá interpretar los resultados que proyectemos para poder obtener la información correcta.

3.8.2.3.- INTERPRETACIÓN

La interpretación de resultados se elaborará bajo una síntesis de los mismos para poder encontrar la información necesaria para dar la posible solución al problema del objeto de estudio. Se aplicará el CHI CUADRADO para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la relación entre variables.

3.8.2.4.- CHI CUADRADO

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

DONDE:

O= Observados

E= Esperados

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se realiza el análisis de los resultados, el mismo que consiste en establecer el número absoluto y los porcentajes de la información obtenida en las encuestas realizadas, además se procederá a la presentación gráfica como demostración palpable de los resultados.

Encuestas realizadas a los Servidores municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Pelileo

PREGUNTA N° 1

¿Cómo califica el Reclutamiento de la municipalidad?

TABLA N° 5 Reclutamiento de la municipalidad
1.- ¿Cómo califica el Reclutamiento de la municipalidad?

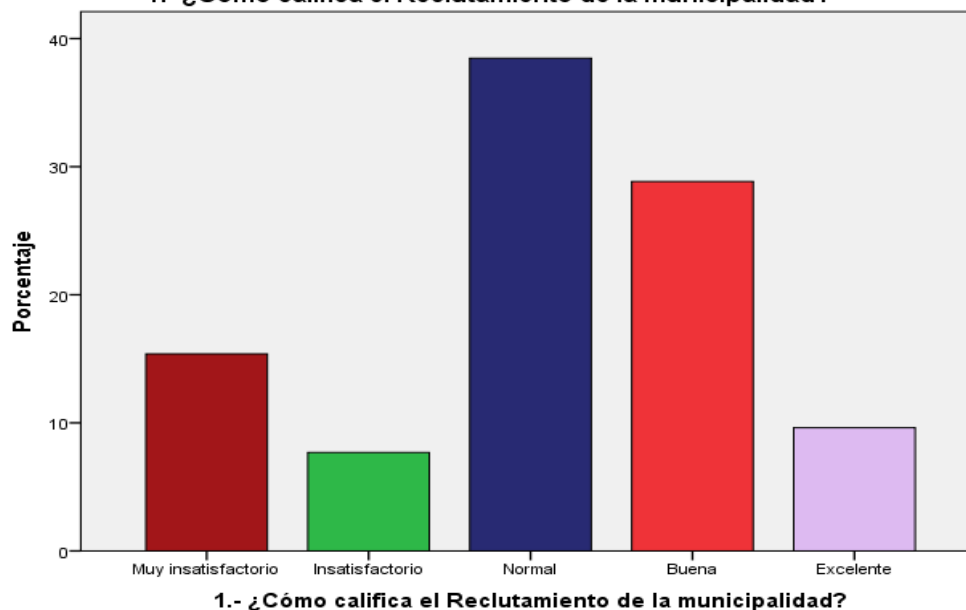
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfactorio	8	15,4	15,4	15,4
Insatisfactorio	4	7,7	7,7	23,1
Normal	20	38,5	38,5	61,5
Buena	15	28,8	28,8	90,4
Excelente	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N°4 Reclutamiento de la municipalidad

1.- ¿Cómo califica el Reclutamiento de la municipalidad?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de 52 servidores municipales encuestados, 20 empleados que representa el 38,5% piensan que en la municipalidad el proceso de reclutamiento es normal, mientras que 15 de los encuestados que representan en 28,8% dicen que el reclutamiento es bueno y adecuado, por otra parte 8 de los encuestados que representan el 15,4% aducen que este proceso es muy insatisfactorio, 5 encuestados que corresponden al 9,6% contestaron que es excelente, finalmente 4 empleados que corresponde al 7,7% manifiestan que este proceso es insatisfactorio.

Esto refleja que la gran mayoría de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Pelileo piensan que el proceso de reclutamiento no es el adecuado por lo que la empresa deberá implementar mejoras en dicho proceso.

PREGUNTA N° 2

¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorará el desempeño laboral?

TABLA N° 6 Adecuada selección del recurso humano
2 ¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorará el desempeño laboral?

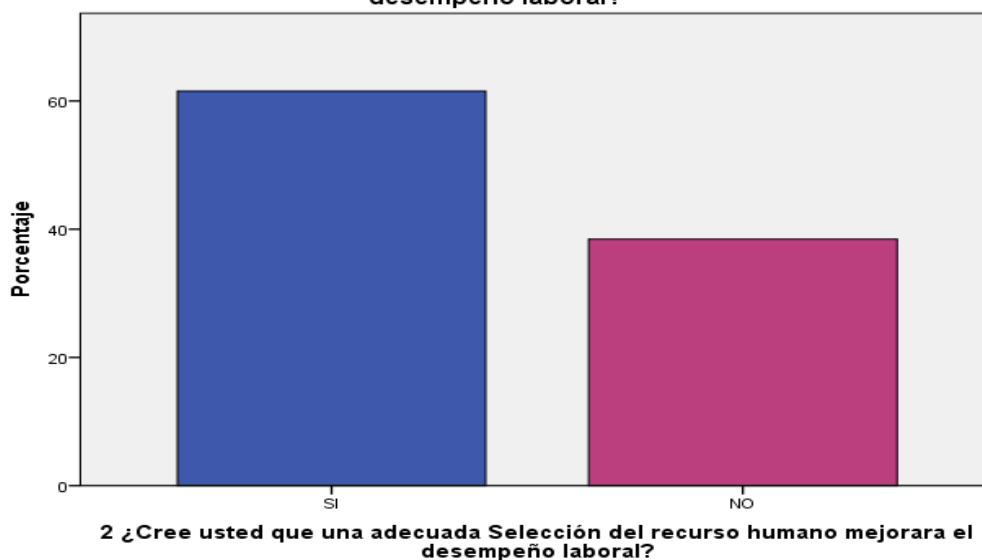
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	32	61,5	61,5	61,5
Válidos NO	20	38,5	38,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N°5 Adecuada selección del recurso humano

2 ¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorara el desempeño laboral?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 52 servidores municipales encuestados, 32 empleados que representa el 61,5% dicen que si es necesario tener una adecuada Selección del recurso humano para mejorar el desempeño laboral, mientras que 20 empleados que corresponden al 38,5% dicen que no es necesario.

De esta manera se puede evidenciar que los empleados tienen pleno conocimiento de que si se realizan las cosas acorde a cada necesidad de un puesto, el desempeño laboral se lo realizará de manera más eficiente.

PREGUNTA N°3

¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?

TABLA N° 7 Diseño de un adecuado sistema

3.- ¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?

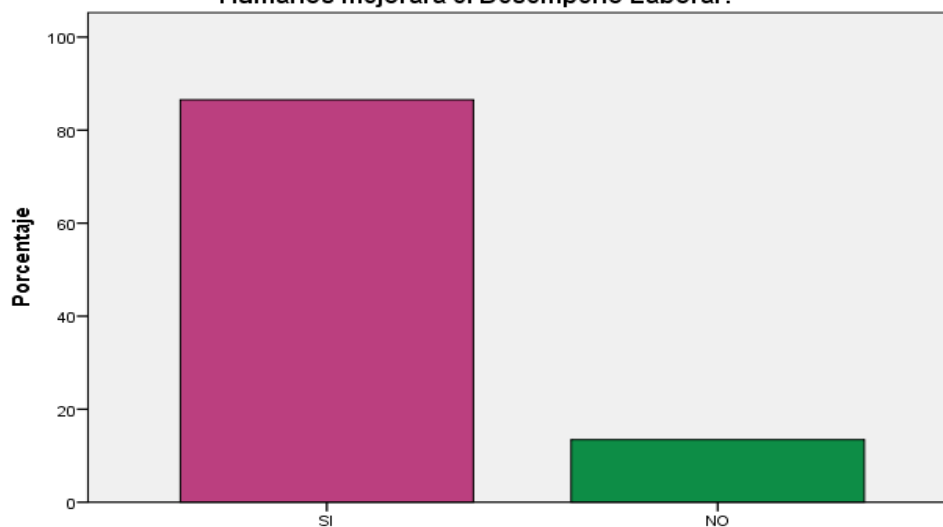
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	45	86,5	86,5	86,5
Válidos NO	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N°6 Diseño de un adecuado sistema

3.- ¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?



3.- ¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de los 52 servidores municipales encuestados, 45 empleados que representa el 86,5% afirman que si es necesaria la implementación de un sistema de control de recurso humano, 7 empleados que corresponden al 13,5% piensan que no es necesaria dicha implementación.

Con esta información obtenida, se denota claramente que la gran mayoría de los empleados están de acuerdo con la implementación de un sistema de control, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

PREGUNTA N° 4

¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?

TABLA N° 8 Técnicas de evaluación de desempeño

4.- ¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?

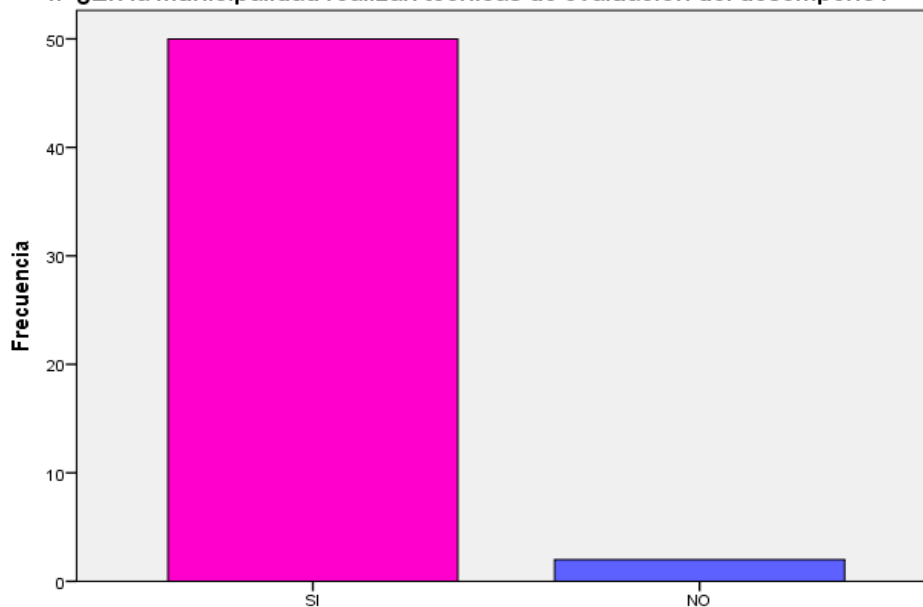
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	50	96,2	96,2	96,2
Válidos NO	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 7 Técnicas de evaluación de desempeño

4.- ¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?



4.- ¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 52 encuestados, 50 servidores municipales que representan el 96,2% dijeron que si existen técnicas de evaluación del desempeño, mientras que los 2 encuestados restantes que personifican el 3,8% contestaron que no se realizan técnicas de evaluación del desempeño.

Por lo tanto se puede evidenciar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Pelileo si realizan técnicas de evaluación del desempeño, ya que solamente una minoría aduce que no se realizan dichas técnicas, esto tal vez se deba a que existe personal nuevo y aún no tiene pleno conocimiento de cómo la empresa se maneja.

PREGUNTA N° 5

¿Considera usted que el Diseño de Cargos en la municipalidad es el adecuado?

TABLA N° 9 Diseño de cargos en la municipalidad

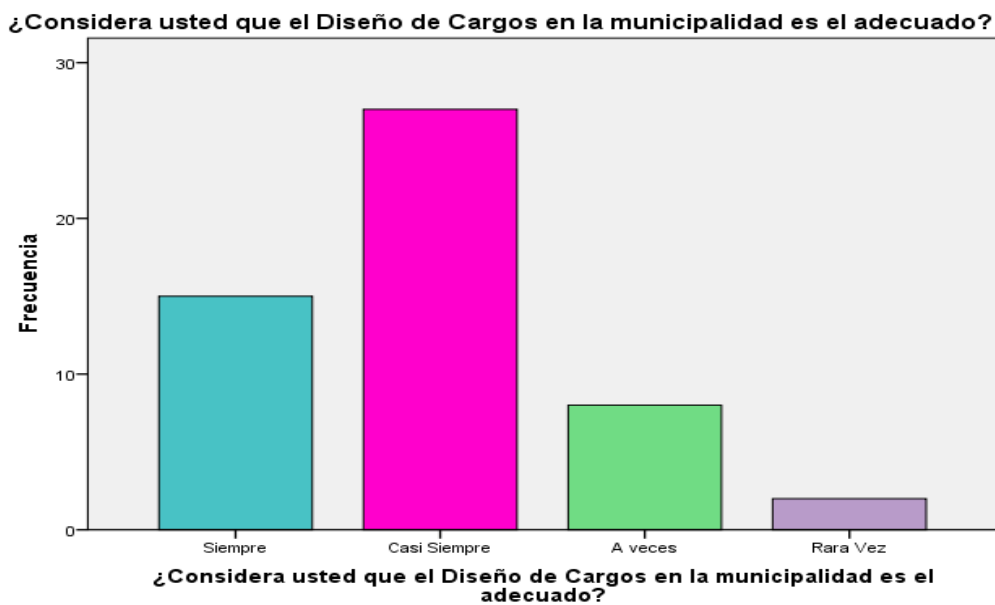
¿Considera usted que el Diseño de Cargos en la municipalidad es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	28,8	28,8	28,8
Casi Siempre	27	51,9	51,9	80,8
Válidos A veces	8	15,4	15,4	96,2
Rara Vez	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N°8 Diseño de cargos en la municipalidad



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 28.8% indica que el Diseño de Cargos en la municipalidad SIEMPRE ha sido el adecuado, el 51.9 % señala que CASI SIEMPRE el diseño de cargos ha sido el adecuado, mientras que el 15.4% manifiesta que el diseño de cargos A VECES es el adecuado, y el 3,8% indica que RARA VEZ el diseño de cargos es el adecuado.

En la ilustre municipalidad de Pelileo el diseño de cargos CASI SIEMPRE ha sido el adecuado, pero sería factible que se mejore este proceso.

PREGUNTA N° 6

¿Considera usted que los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral en la municipalidad?

TABLA N° 10 Los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral

6.- ¿Considera usted que los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral en la municipalidad?

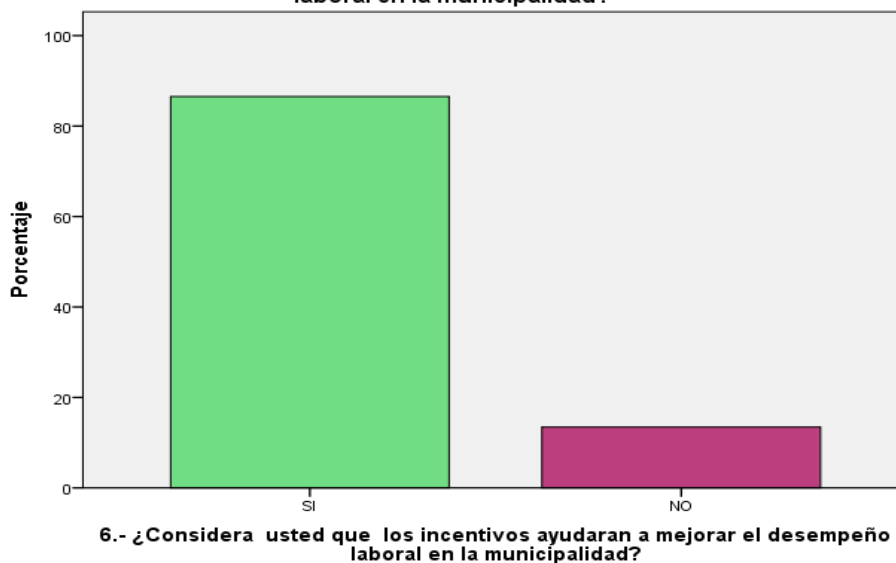
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	45	86,5	86,5	86,5
Válidos NO	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 9 Los incentivos ayudarán a mejorar el desempeño laboral

6.- ¿Considera usted que los incentivos ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la municipalidad?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 52 servidores municipales encuestados, 45 empleados que representa el 86,5% afirman que los incentivos es una estrategia de mucha ayuda al momento de motivar al personal, con la finalidad de conseguir un excelente desempeño laboral, el porcentaje restante que es de 13,5% piensa que no será de gran ayuda los incentivos al momento de mejorar el desempeño laboral.

Con esto se determina que realmente la empresa si está enfocada a esta estrategia de motivación que será de mucha ayuda en el desempeño laboral.

PREGUNTA N° 7

7.- ¿Considera que al ser capacitado se sentirá motivado a mejorar su desempeño laboral?

TABLA N° 11 Capacitación

7.- ¿Considera que al ser capacitado se sentirá motivado a mejorar su desempeño laboral?

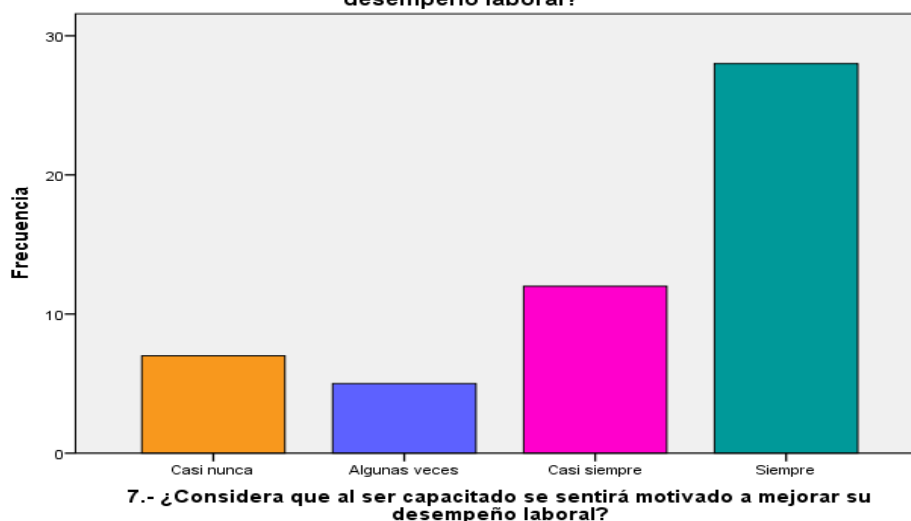
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	13,5	13,5	13,5
Algunas veces	5	9,6	9,6	23,1
Casi siempre	12	23,1	23,1	46,2
Siempre	28	53,8	53,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 10 Capacitación

7.- ¿Considera que al ser capacitado se sentirá motivado a mejorar su desempeño laboral?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de 52 servidores municipales encuestados, 28 empleados que representa el 53,8% afirman que siempre se necesitara capacitaciones para motivarse a mejorar su desempeño laboral, mientras que 12 encuestados que corresponden al 23,1% dicen que casi siempre las capacitaciones motivan a mejorar el desempeño laboral, por su parte 7 empleados aducen que casi nunca funciona esto de las capacitaciones, finalmente 5 de los encuestados dicen que solo algunas veces funciona.

Esto refleja que los empleados de la municipalidad tienen un enfoque claro de que las capacitaciones son un punto importante para poder desempeñarse de mejor manera dentro de la empresa.

PREGUNTA N° 8

¿Cada que tiempo recibe capacitaciones que sirvan para un buen rendimiento laboral en la municipalidad?

TABLA N° 12 Capacitaciones sobre un buen rendimiento laboral

8.- ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones que sirvan para un buen rendimiento laboral en la municipalidad?

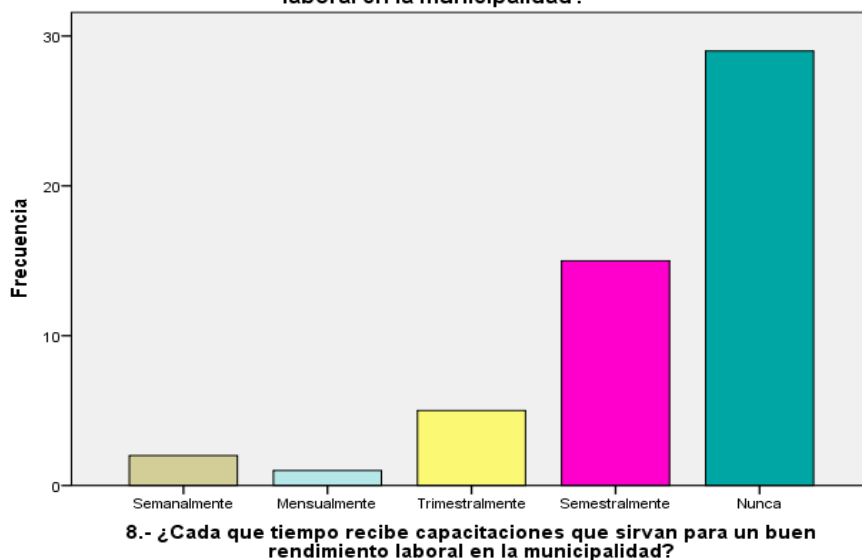
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Semanalmente	2	3,8	3,8	3,8
Mensualmente	1	1,9	1,9	5,8
Trimestralmente	5	9,6	9,6	15,4
Semestralmente	15	28,8	28,8	44,2
Nunca	29	55,8	55,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 11 Capacitaciones que sirvan para un buen rendimiento laboral

8.- ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones que sirvan para un buen rendimiento laboral en la municipalidad?



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 52 empleados que representan el 100% de la población, 29 empleados que corresponden el 55,8% dicen que nunca han recibido capacitaciones que sirva para un buen rendimiento laboral, 15 de los empleados que corresponden al 28,8% dicen que solo las han recibido semestralmente, por otra parte 5 de ellos que corresponden al 9,6 % aducen que solo cada trimestre se recibe capacitaciones con este tema, 2 empleados dicen que se lo realiza semanal y finalmente 1 de ellos dice que esas capacitaciones se las recibe mensualmente.

Esta información es de gran respaldo ya que nos permite evidenciar que en la municipalidad existe un porcentaje alto en la falta de capacitaciones con temas referenciales al desempeño laboral, los mismos que ayudarán o servirán para obtener un buen rendimiento laboral dentro de esta institución.

PREGUNTA N° 9

¿Las capacitaciones que usted ha recibido de qué forma fueron realizadas?

TABLA N° 13 Las capacitaciones de qué forma fueron realizadas

9.- ¿Las capacitaciones que usted ha recibido de qué forma fueron realizadas?

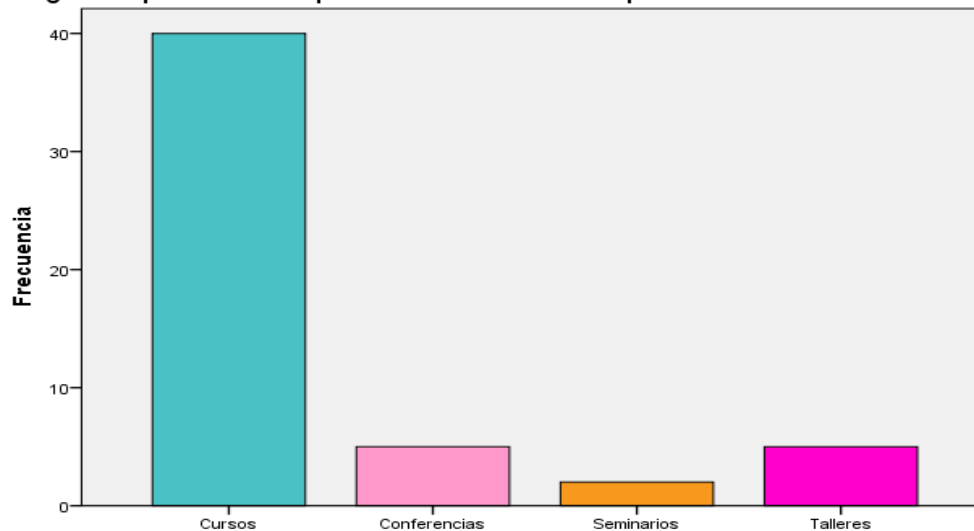
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cursos	40	76,9	76,9	76,9
Conferencias	5	9,6	9,6	86,5
Válidos Seminarios	2	3,8	3,8	90,4
Talleres	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N° 12 Las capacitaciones de qué forma fueron realizadas

9.- ¿Las capacitaciones que usted ha recibido de que forma fueron realizadas?



9.- ¿Las capacitaciones que usted ha recibido de que forma fueron realizadas?

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de 52 servidores municipales encuestados, 40 empleados que representa el 76,9% afirman que las capacitaciones que han recibido las han hecho mediante cursos, el 9,6 % aduce que han recibido en conferencias, el 3,8% en seminarios y el restante en talleres.

Esta información se tomará de referencia para saber que la manera más fácil de llegar a emitir una excelente conferencia será mediante cursos.

PREGUNTA N° 10

¿Cómo califica las capacitaciones en la municipalidad?

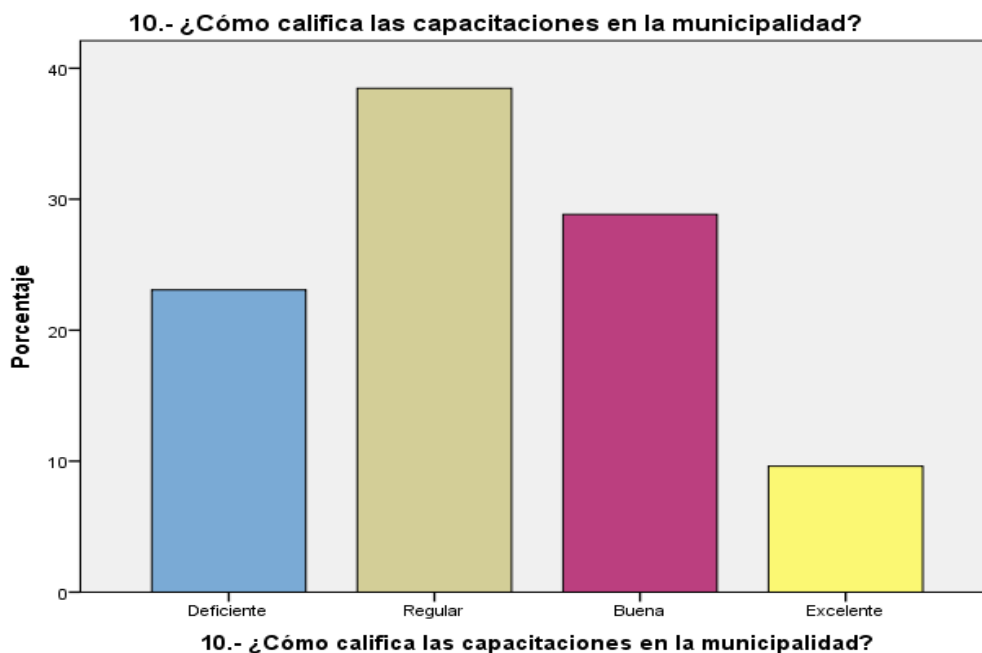
TABLA N° 14 Como califica las capacitaciones
10.- ¿Cómo califica las capacitaciones en la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	23,1	23,1	23,1
Regular	20	38,5	38,5	61,5
Válidos Buena	15	28,8	28,8	90,4
Excelente	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

GRÁFICO N°13 Como califica las capacitaciones



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de los 52 servidores municipales encuestados, 20 empleados que representa el 38,5% dicen que las capacitaciones que han recibido son regulares, mientras que 15 encuestados que corresponden al 28,8% dicen que las capacitaciones son buenas, 12 encuestados que representan el 23,1% aducen que las capacitaciones son deficientes ya que no contienen temas de interés, finalmente el porcentaje restante que es de 9,6% reconoce que dichas capacitaciones son excelentes.

Es por ello que la municipalidad deberá tomar en cuenta cuales serían los temas de interés para los empleados, ya que solo así se obtendrá la máxima atención de cada uno de los participantes en las capacitaciones impartidas, con la finalidad de poder llegar a todos ellos y así conseguir un desempeño laboral de excelencia.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, procedemos a la verificación de la hipótesis tomando como referencia las preguntas 2,3 y 4, con lo cual se procederá a la verificación de hipótesis.

4.2.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

Ho → Hipótesis Nula

La implementación de un Plan anual de Capacitación no permitirá mejorar el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Hi → Hipótesis Alternativa

La implementación de un Plan anual de Capacitación sí permitirá mejorar el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

4.2.2 FÓRMULA

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

DONDE:

\sum = Sumatoria

O = Datos Observaciones

E = Datos Esperados

4.2.3 NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

Para la comprobación de la hipótesis se escoge un nivel de significancia del $\alpha= 0,05$

4.2.4 ZONAS DE ACEPTACIÓN O RECHAZO

Para decidir sobre estas Zonas primeramente se procede a determinar los grados de libertad

Fórmula:

$$gl= (f-1) (c-1)$$

DONDE:

gl= Grados de libertad

f= Filas de la tabla

c= Columnas de la tabla

$$gl= (f-1) (c-1)$$

$$gl= (3-1)(2-1)$$

$$gl= (2) (1)$$

$$gl= 2$$

$$X^2_t=5,99$$

4.2.5 SELECCIÓN DE PREGUNTAS

TABLA N° 15. Selección de preguntas

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorará el desempeño laboral?	32	20	52
¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?	45	7	52
¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?	50	2	52
TOTAL	127	29	156

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

Frecuencias Esperadas

Para el cálculo de la frecuencia esperada se utiliza la fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$Fe = (\text{Total fila}) (\text{Total Columna}) / \text{Gran Total}$$

TABLA N° 16 Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorará el desempeño laboral?	42, 33	9,67	52
¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?	42, 33	9,67	52
¿En la municipalidad realizan técnicas de evaluación del desempeño?	42, 33	9,67	52
TOTAL	12 7	29	156

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

4.2.6 CÁLCULO DEL CHI CUADRADO CALCULADO

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

TABLA N° 17. Cálculo del Chi Cuadrado

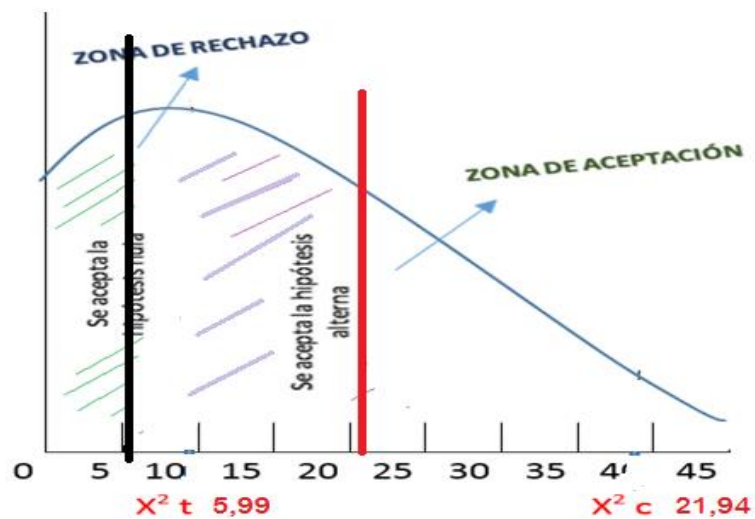
O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
32	42,33	-10,33	106,71	2,52
20	9,67	10,33	106,71	11,04
45	42,33	2,67	7,13	0,17
7	9,67	-2,67	7,13	0,74
50	42,33	7,67	58,83	1,39
2	9,67	-7,67	58,83	6,08
				X²c= 21,94

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

4.2.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA

Gráfico N° 14 Campana de Gauss



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

4.2.8 DECISIÓN FINAL

$$X^2_c = 21,94$$

$$X^2_t = 5,99$$

El Chi Cuadrado calculado es 21,94 y es mayor que el Chi Cuadrado tabulado 5,99 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La implementación de un Plan anual de Capacitación sí permitirá mejorar el Desempeño Laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez que ya se ha finalizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo se concluye que:

- Es importante tener en cuenta que el control de recurso humano dentro de la municipalidad no es el más eficiente, ya que se debe considerar que este tiene una dimensión principalmente social y comportamental cuyos resultados se ven reflejados en el desempeño laboral de los trabajadores, logrando con ello un servicio al cliente de excelencia.

- De acuerdo a las encuestas realizadas a los servidores municipales, se ha evidenciado un nivel de desempeño laboral bajo, ya que el personal no se siente motivado o encaminado a desempeñarse de la mejor manera, es decir a un cien por ciento.
- Los programas de formación y capacitación en la municipalidad, no se desarrollan de acuerdo a los requerimientos necesarios para desarrollar competencias, si no se los realiza de acuerdo a las necesidades de la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la alta gerencia, brinde las herramientas apropiadas a los trabajadores, por ejemplo realizar capacitaciones, que permitan mejorar la productividad, el rendimiento y el sistema de trabajo que viene realizando diariamente el GAD PELILEO.
- Se recomienda presentar informes de desempeño laboral constantes, con la finalidad de tomar las medidas correctivas en los actos que no estén acorde a las necesidades del GAD PELILEO, ya que solo así se logrará la mayor eficiencia institucional.
- Finalmente se recomienda implementar un Plan anual de Capacitación que permita mejorar el desempeño laboral de los empleados, y así reforzar el control de recurso humano, determinando lo que cada persona debe hacer en cada área, con el fin de superar las necesidades y expectativas del talento humano.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Implementación de un Plan anual de Capacitación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo.

Institución Ejecutora: GAD PELILEO

Beneficiarios: Clientes internos –Área Administrativa

Ubicación: Padre Chacón y José García

Tiempo estimado de ejecución: El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es desde Noviembre a Enero del 2014.

Equipo Técnico responsable: Srta. Sánchez Silva Yolanda Maricela

Costo: El costo estimado de la propuesta es de 5,350.00

6.2 ANTECEDENTES

Se puede evidenciar que en el GAD PELILEO, existe un inadecuado control de recurso humano, lo cual con lleva a tener un deficiente desempeño laboral, siendo este un problema que debe ser tomado en consideración, como factor indispensable para proponer alternativas de solución.

Una de las situaciones que ha llevado a la empresa a tener un deficiente desempeño laboral, es la falta de capacitaciones con temas relacionados a un buen desempeño laboral, razón por la cual los clientes internos no se relacionan apropiadamente, ni mucho menos se sienten comprometidos con la organización.

Desarrollar el potencial humano es el punto clave para el éxito de la Empresa, por tal razón, la obtención de metas colectivas, deben ser definidas y especificadas previamente, para que exista un mejor desenvolvimiento, por ello será necesaria que dicha problemática sea resuelta lo más pronto posible, para mejorar el desempeño laboral de la municipalidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La realización de este proyecto, estará enfocada en cada una de las causas y efectos que generaron el problema planteado, con la finalidad de dar una solución adecuada a este problema, cuya ventaja será, crear un apropiado desempeño laboral, ya que la investigación del mismo busca la participación constante, y activa del talento humano que conforma la organización.

Por ello, es de vital importancia enfocarnos en crear herramientas apropiadas, que permitan percibir de manera eficaz y oportuna, aquellas necesidades, que requieren ser transmitidas por parte del talento humano, logrando fidelidad y confianza de los clientes internos al satisfacer sus expectativas.

Para el desarrollo del proyecto, existirá la colaboración de los directivos y empleados, que laboran en la empresa, con el fin de dar solución al problema planteado.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan anual de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el GAD PELILEO.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Definir la estructura del plan de capacitación más idóneo, para mejorar el desempeño laboral en el GAD PELILEO.
- Realizar el diseño de un formulario para evaluar las capacitaciones, posterior a su presentación o ejecución.
- Estimar los costos que incurrirán de la aplicación del plan de capacitación en el GAD PELILEO.
- Establecer indicadores de evaluación para conocer cómo está en la actualidad el desempeño laboral de la empresa, y verificar si están existiendo mejoras.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta planteada es una herramienta importante y de mucha utilidad en el GAD PELILEO, para poder mejorar el desempeño laboral.

6.5.1 Organizacional

El GAD PELILEO tendrá la oportunidad de dar a conocer estrategias claramente definidas, que mejoren el desempeño laboral de cada empleado, logrando así brindar una atención al cliente eficiente mediante estrategias de capacitación, que permitan satisfacer las exigencias de su talento humano y lograr un correcto desempeño laboral.

6.5.2 Económico

El personal administrativo del GAD PELILEO está dispuesto a colaborar en la propuesta planteada, conociendo que esto ayudará a mejorar el servicio al cliente, y a la vez contribuirá a mejorar el desempeño laboral de la municipalidad.

6.5.3. Tecnológico

En el mundo actual, la tecnología se ha convertido en uno de los factores más relevantes para el manejo de información y proyección social, gracias a las capacitaciones es posible lograr un mayor impacto en el personal involucrado, es por ello que la tecnología será una de las piezas claves para poder impartir nuestras capacitaciones, ya que solo así se logrará una mayor visualización de lo que queremos proyectar así los clientes internos del GAD PELILEO.

6.5.4 Político legal

La ley Orgánica de Servicio Público, en su artículo 71 dispone que el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

Que, es necesario dar un mayor impulso a la capacitación con la finalidad de impartir ampliamente los conocimientos que se requieren para el ejercicio cabal de las competencias y facultades señaladas en la Constitución de la República del Ecuador y las Leyes, por parte de las entidades y organismos del sector público.

La propuesta es factible ya que al realizar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral, crece el compromiso en el GAD PELILEO en cumplir las disposiciones legales de la Constitución, en cuanto a salvaguardar los derechos del trabajador.

6.5.5 Viable

Esta propuesta es factible ya que contamos con el apoyo del GAD PELILEO y el tiempo suficiente para realizar la investigación pertinente, con la finalidad de establecer un plan anual de capacitación, el cual nos ayudará a conseguir los objetivos propuestos. A la vez permite contribuir al desarrollo socioeconómico del cantón, la provincia y por ende del país.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según **Varela, R (2011)** en el “Coaching Organizacional y sus aplicaciones” dice, Es un proceso de apoyo con un enfoque adaptado a fines particulares, así como roles y metas formalmente establecidos. Parte del presente pero se enfoca en el futuro, en busca del desarrollo del potencial humano en un proceso de establecimientos de objetivos, planeación y aprendizaje acelerado en un contexto específico. Todo ello con la finalidad de mejorar la satisfacción y el desempeño en el trabajo y, por ende, obtener mejores resultados de negocios.

Según (Aguilar, 2009, pág. 25) “la Capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”

Según (Frigo, 2011, págs. 1-3) es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

DONDE APLICAR LA CAPACITACIÓN

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del departamento de recursos humanos. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común

sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

CAPACITACIÓN Y COMUNIDAD

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden

desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

BENEFICIOS DE CAPACITAR

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado.

(Siliceo, 2004, pág. 63) Indica que una capacitación es la relación que existe entre la necesidad que tiene todo individuo de identificarse como el destino de su empresa, el cual implica conocer su misión, metas, estrategias y objetivos de corto y mediano plazo, así como los objetivos particulares o contribución individual que habrá de aportar a los propósitos generales de la organización.

(Banco, Mundial, 2005) Señala que se entiende por capacitación las actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades, y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración. Tales actividades se incluyen dentro de lo que comúnmente se denomina educación “no formal” y, para el caso que nos ocupa, la “educación de adultos”. Esta definición incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- a) Enseñanza – Aprendizaje.
- b) Necesidades de un campo ocupacional determinado-
- c) Eventos de corta duración.

Enseñanza – Aprendizaje.- La capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo.

Necesidades de un campo ocupacional determinado.- Otro aspecto importante es que la capacitación siempre se realiza como respuesta a una necesidad.

Eventos de corta duración.- Los eventos de capacitación, aun cuando formen parte de procesos más extensos, son siempre de corta duración, debido al carácter puntual de sus objetivos (respuesta a una necesidad ocupacional concreta).

6.7 MARCO METODOLÓGICO

6.7.1 MODELO OPERATIVO

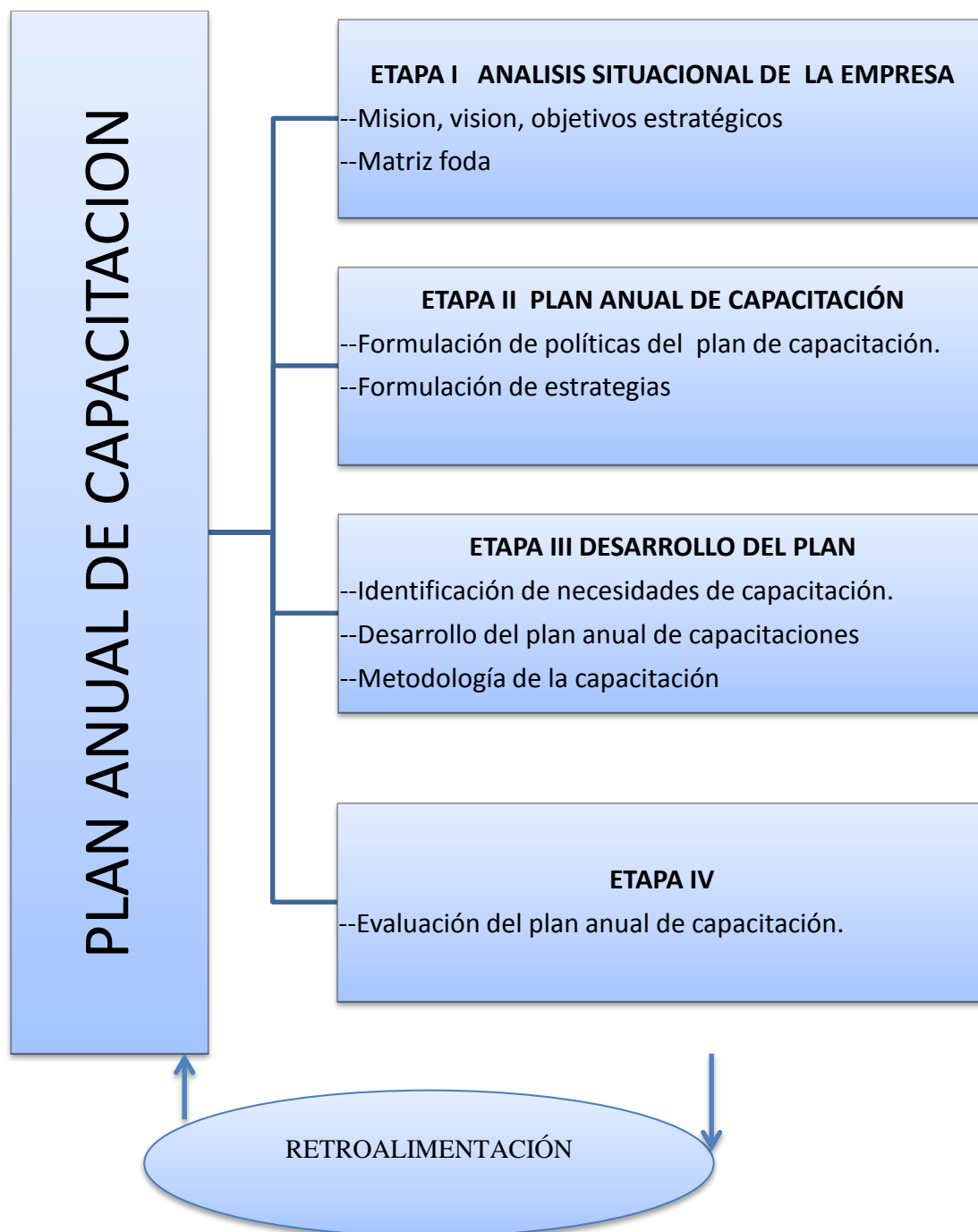
En el diseño del Plan de capacitaciones para lograr el mejoramiento del Desempeño Laboral de los empleados, se presenta el análisis de las expectativas de los empleados, así también los objetivos que persigue el Plan, a la vez se describen las etapas de dicho plan.

6.7.2 PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

El modelo del plan de capacitación inicia con el planteamiento de la matriz de modelo operativo, la cual se encuentra estructurada en cinco etapas, que consisten en la obtención de información, para determinar cómo se encuentran operando en el GAD PELILEO en todos sus aspectos y áreas, poniendo mayor énfasis en el talento humano.

6.7.3 DESARROLLO DEL MODELO OPERATIVO

GRÁFICO N°15 Modelo Operativo



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

6.7.3.1 ETAPA I ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

El modelo de capacitación, inicia mediante la obtención de información, para determinar, como se encuentra operando la empresa, en todos sus aspectos y áreas.

Es por eso que a continuación se describe la misión, Visión y Objetivos estratégicos del GAD PELILEO.

MISIÓN

Servir a la población Pelileña brindando servicios de calidad equitativos y solidarios, generando las mejores condiciones para fomentar el desarrollo local, con participación ciudadana y una administración honesta, responsable y eficiente; respetuosa de las personas, su cultura y el ambiente.

VISIÓN

Para el año 2017 ser una institución autónoma, descentralizada, transparente y participativa que dinamiza el desarrollo local con equidad. Contando con suficientes recursos físicos, económicos y tecnológicos, además de un equipo de funcionarios/as eficientes, capacitados/as y comprometidos/as con su trabajo, que dedican sus esfuerzos para el cumplimiento del mandato ciudadano con calidad; lo que lo ha convertido en un gobierno local líder de la región central del país.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la nación.

4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de su jurisdicción.

MATRIZ FODA

TABLA N°18 Matriz Foda

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Personal responsable y flexible al cambio 2. Compromiso de los Funcionarios con la Institución 3. Infraestructura 4. Experiencia Institucional 5. Uso de medios de comunicación para divulgar sobre la toma de decisiones. 6. Ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad.	1. Identificación de los empleados con la institución 2. Diversificación de temas de adiestramiento 3. Trabajo en equipo 4. Interacción entre empleados y clientes. 5. Contar con un Plan de Capacitación del Talento Humano 6. Máximo nivel de calidad en el servicio al cliente
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Recurso Humano sin capacitación 2. Desmotivación 3. Falta de seguridad y autoestima 4. Calidad del servicio 5. Carencia de un Plan de Capacitación del Talento Humano 6. Excesivos tiempo de espera del cliente	1. Situación económica del país 2. Baja Capacidad de atención al cliente 3. Insatisfacción de clientes 4. Bajo desarrollo de capacidades 5. Competitividad 6. Mala imagen corporativa

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

6.7.3.2 ETAPA II PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Mediante las capacitaciones que se brindarán, se podrán ver cambios favorables y positivos, que se verán reflejados, tanto en el aspecto personal como en la productividad laboral.

Formulación de políticas del Plan anual de capacitación

- El plan de capacitación debe ser aprobado por el Alcalde para su implementación.
- La aplicación del plan será responsabilidad del área de recursos humanos.
- El plan de capacitación debe ser revisado continuamente.
- Se tomará asistencia en cada una de las capacitaciones impartidas.
- El programa deberá aplicarse y ejecutarse de acuerdo a los tiempos establecidos en la planeación del mismo.
- Todo material didáctico, visual, auditivo e impreso para el funcionamiento de las capacitaciones deberá ser proveído por el GAD PELILEO.
- Se evaluará a todo el personal al final de cada capacitación impartida, con el fin de tomar medidas correctivas en caso de ser necesarias para los posteriores temas.

Formulación de estrategias

- Aprovechar el compromiso de los funcionarios con la Institución para incrementar en un 15% el trabajo en equipo con los miembros de la organización.
- Aprovechar el personal responsable y flexible al cambio para lograr un 50% de desarrollo de capacidades.
- Capacitar al Recurso Humano para mejorar en un 60% el desempeño laboral.

6.7.3.3 ETAPA III DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

TABLA N ° 19 Identificación de Necesidades



IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	FUENTE DE INFORMACIÓN	CAPACITACIÓN REQUERIDA	BENEFICIARIOS	DATOS OBTENIDOS
Falta de Coordinación de Actividades	Encuesta	Trabajo en Equipo	Clientes internos del GAD PELILEO	Mediante la encuesta realizada a los
Desconocimiento de técnicas administrativas modernas	Encuesta	Aplicación del plan de capacitación	Clientes internos del GAD PELILEO	trabajadores municipales se pudo constatar que la gran mayoría
Socializar las concepciones del desempeño laboral	Encuesta	Aplicación del plan de capacitación	Clientes internos del GAD PELILEO	piensa que una capacitación
Alcance de objetivos	Encuesta	Aplicación del plan de capacitación	Clientes internos del GAD PELILEO	n será una de las claves para
Ineficiencia en el Desempeño Laboral	Encuesta	Motivación	Clientes internos del GAD PELILEO	mejorar el desempeño laboral

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo


Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

DESARROLLO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

 <p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</p> 	<p>FECHA:</p>
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	



Tema de Capacitación	Servicio al cliente
Objetivo	Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes
Duración	10 horas
Contenido	Calidad de servicio y atención al cliente El proceso de atención al cliente
Materiales a utilizar	Libreta de apuntes Lápiz Borrador Laptop

PLAN DE CAPACITACIÓN		
ELABORADO:	AUTORIZADO:	REVISADO:

 <p style="text-align: center;">GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</p> 	FECHA:
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	



Tema de Capacitación	Que es el Recurso Humano
Objetivo	Implantar las relaciones personales, utilizando la motivación para disminuir los conflictos que existe en el entorno laboral de la organización.
Duración	8 horas
Contenido	Realizar un diagnóstico del clima organizacional Que es el control de Recurso humano Importancia del Recurso humano
Materiales a utilizar	Libreta de apuntes Lápiz Borrador Laptop

PLAN DE CAPACITACIÓN		
ELABORADO:	AUTORIZADO:	REVISADO:

 <p style="text-align: center;">GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</p> 	FECHA:
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	Control de Recurso humano

Tema de Capacitación	Control de Recurso humano
Objetivo	Tener un sistema adecuado de control de recurso humano
Duración	10 horas
Contenido	Que es el control de recurso Beneficios de un adecuado control de Recurso humano
Materiales a utilizar	Libreta de apuntes Lápiz Borrador Laptop



PLAN DE CAPACITACIÓN		
ELABORADO:	AUTORIZADO:	REVISADO:

 <p style="text-align: center;">GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</p> 	FECHA:
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	

Tema de Capacitación	Desempeño laboral
Objetivo	Mejorar el desempeño laboral de los empleados, contando con un adecuado control de recurso humano.
Duración	12 horas
Contenido	Que es el desempeño laboral Ventajas de un buen desempeño laboral
Materiales a utilizar	Libreta de apuntes Lápiz Borrador Laptop

PLAN DE CAPACITACIÓN		
ELABORADO:	AUTORIZADO:	REVISADO:

METODOLOGÍA DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

 <p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</p> 	FECHA:
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	

1. MODALIDAD

Se realizarán diez conferencias, con 4 horas de duración cada una, donde se desarrollaran los temas antes mencionados

2. COORDINACIÓN

Los eventos serán coordinados por el Departamento de Recursos Humanos, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo

3. FECHA

La conferencia se realizará del 12 de Enero al 13 de Abril del 2013, los días sábados 9.00 am – 12.00pm, con un receso de 30 min.

4. DIRIGIDOS A:

Empleados de la municipalidad

5. INSTRUCTOR O FACILITADOR

El instructor y facilitador será contratado acorde a los temas que se expondrán.

6. LUGAR

Salón múltiple de la municipalidad

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

**ETAPA IV EVALUACION DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN EL GAD PELILEO**

DATOS INFORMATIVOS:

FECHA:

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

Escala evaluativa

- 4 Superó mis expectativas
- 3 Cumplió mis expectativas
- 2 Ligeramente cumplió mis expectativas
- 1 No cumplió mis expectativas

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que UD. considere conveniente.

CUESTIONARIO

1) Se cumplió con el horario acordado.

- 4
- 3
- 2
- 1

2) Se respetó el programa acordado.

- 4
- 3
- 2
- 1

3) Califique el tema tratado en la capacitación.

4

3

2

1

4) Las instalaciones o área de capacitación fueron las más aptas para impartir la capacitación.

4

3

2

1

5) Metodología utilizada. Se cumplieron los objetivos de forma efectiva

4

3

2

1

6) Claridad de la exposición. Respecto al lenguaje y orden dado al curso

4

3

2

1

7) Calidad del material utilizado. Copias, programa, resumen, etc.

() 4

() 3

() 2

() 1

8) Sugerencias y comentarios para las próximas actividades de capacitación.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

TABLA N° 20 Presupuesto

Presupuesto de la Propuesta DETALLE	PRESUPUESTO
Recurso Humano Técnico para realizar Capacitaciones	2000.00
Refrigerio	900.00
Equipo de computo	950.00
Materiales a utilizarse (impresiones carpetas, lápiz, borradores, folletos)	750.00
Certificados	500.00
Imprevistos	250.00
GASTO TOTAL	\$ 5350.00

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

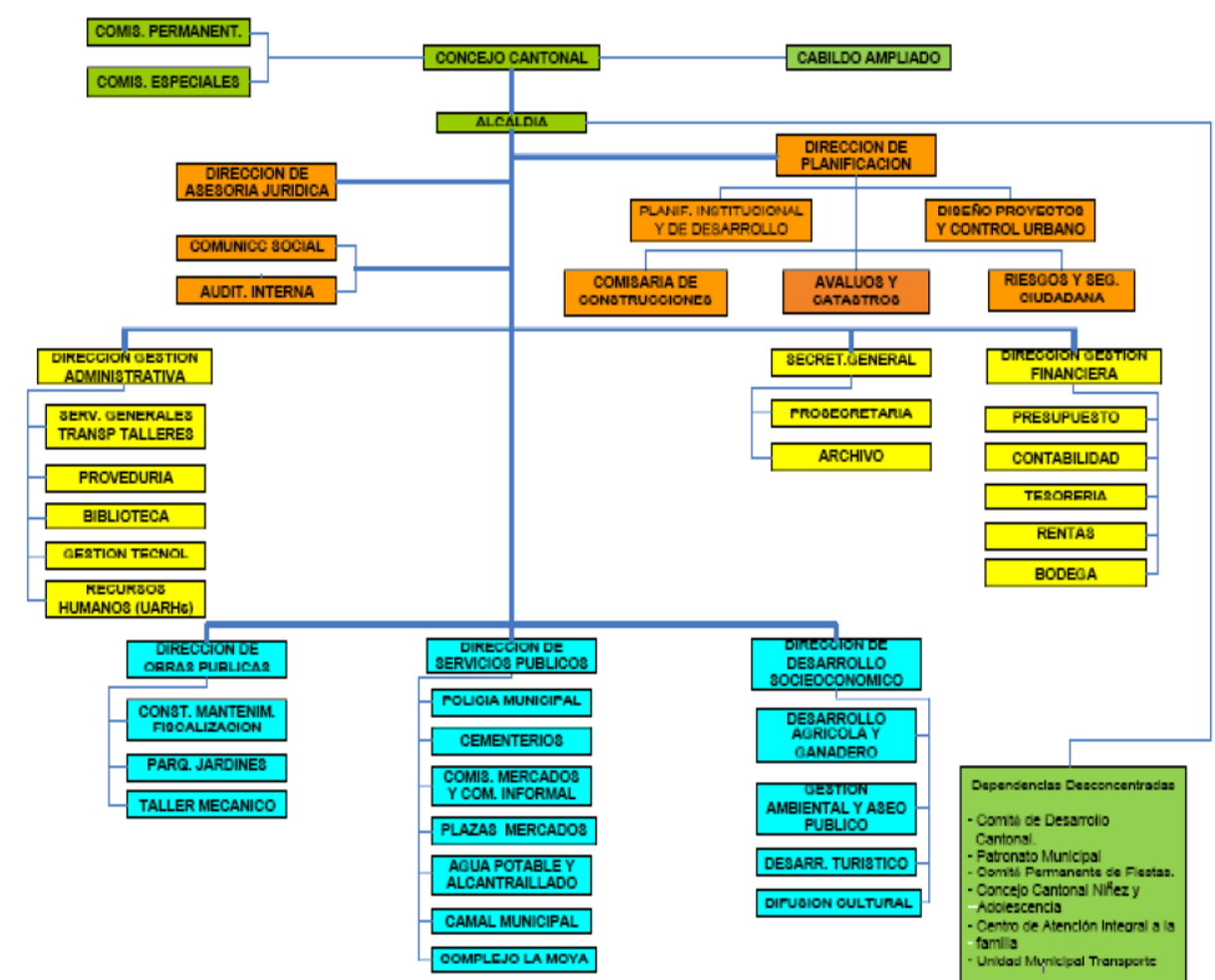
La empresa va a aplicar la propuesta, tomando en cuenta las necesidades del recurso humano, y se va a involucrar cada área de la organización, en lo que respecta al sistema de capacitación, como se estableció anteriormente todos los departamentos de la organización van a beneficiarse, ya que todos sus integrantes van a participar, y además la gerencia va a contar con una herramienta de gestión estratégica.

La presente propuesta será gestionada y encargada por la alta gerencia, quienes velarán por la buena práctica del conocimiento impartido en las diferentes capacitaciones, además de proveer todo lo necesario e indispensable, para la ejecución de la misma.

También se brindará todas las facilidades, para que el recurso humano saque el mayor provecho de la misma, permitiendo evidenciar el mejoramiento día tras día en las labores diarias, como parte fundamental de un cambio favorable, que refleje confianza en cada uno de los colaboradores.

6.8.1 Organigrama Estructural

GRÁFICO N° 16 Organigrama



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo.

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela.

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Es necesario que los cursos, seminarios, capacitaciones, talleres, entre otros no solamente se quede como una simple instrucción, si no que cada una de las personas que asistan a la capacitación apliquen los conocimientos adquiridos en cada uno de sus puestos de trabajo.

Sin embargo la misma propuesta tiene su propio plan de evaluación, lo que permitirá tener un mayor control sobre la misma, en vista de que es un proceso cíclico que será objeto de estudio para una mejora continua.

TABLA N° 21 Monitoreo

Previsión de la Evaluación	EXPLICACIÓN
PREGUNTAS BÁSICAS	
¿Qué evaluar?	El desempeño Laboral del Recurso Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo
¿Por qué evaluar?	Porque en la Municipalidad no cuenta con un plan anual de capacitación que mejore el desempeño laboral de los empleados
¿Para qué evaluar?	Con la finalidad de mejorar la calidad de Servicio y el desempeño laboral en la municipalidad.
¿Con qué criterios evaluar?	Mediante la efectividad del desempeño laboral, así como también mediante el rendimiento y aceptación de los clientes.
Indicadores	Desempeño Laboral, Capacitación
¿Quién evalúa?	Investigador
¿Cuándo evaluar?	Del 12 al 10 de Enero del 2015
¿Cómo evaluar?	Encuesta
Fuentes de Información	Libros de Recursos Humanos, Personal y documentos archivados, biblioteca virtual, tesis, libros de test, diarios.
¿Con qué evaluar?	Material: Esferas, Hojas, lápiz, borrador Tecnológico: Computadora, internet

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Pelileo

Elaborado por: Sánchez Silva Yolanda Maricela

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2009). *Capacitacion y Desarrollo del Personal*. Mexico: Limusa S.a.
- Alles. (2008).
- Alles, M. (2007). *5 Pasos para transformar una oficina de personal en un area de Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Direccion Estrategica de Recursos humanos*. mexico: granica S.a.
- Banco, Mundial. (2005). *Manual: elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación*. Costa Rica: IICA.
- Barona, L. R. (2013). Ambato.
- Bass, A. (2005). *Estudios de la psicologia industrial y del personal*. Mexico: Trillas S.A.
- Bohlander, G., & otros. (2008).
- Castillo. (2009).
- Chiavenato, A. (2003). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico: Mc ran hill.
- Chiavenato, I. (2009).
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico: Mc ran hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico : Mc ran hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico : Mc ran hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Adminitracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc raw Hill.
- CHIavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc graw hill.
- Cohen, B. (1978). *Como seleccionar nues*Corrales, B. (1993). *Ética Profesional*. Costa Rica: Euned.
- Cuesta, S. (2010). *Gestión del talento Humano y del conocimiento*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Cuyanguillo, P. A. (2013). Ambato.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Dessler, G., & Varela, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Flench, W. (1991). *Administración de Personal Desarrollo de Recursos Humanos*. Mexico: Noriega Limusa.
- Friego, E. (2011). Artículo de Recursos humano . *Foro de seguridad* , 1.
- Hormaza, V. B. (2007). Quito.
- Ibáñez. (2009). *Administración de Recursos humanos*. Mexico.
- Ibáñez, M. (2005). *Administración de Recursos humanos en la empresa*. Peru: San Marcos.
- Ivancevich. (2010). *Administración de Recursos humanos*. Mexico.
- Ivancevich, J. (2004). *Administración de Recursos humanos*. Mexico.
- Jones, & George. (2010). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico .
- Koontz, H., & Weihvich, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. Mexico: McGraw- Hill.
- Ley Organica, D. S. (2010). *Registro Oficial*. Quito: Lexis S.a.

- LOPEZ, E. V. (2012). Ambato.
- Marie Dalton, D. h. (2007). *Relaciones humanas*. Mexico: Thomson.
- Montana, P. S. (2002). *Administracion* . Mexico .
- Nebot, L. M. (2005). *La selección de personal: guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. Madrid: Fundacion Confemental.
- Ortiz. (2008). *Administracion de Recursos humans*. Mexico: Pearson.
- Paola, G. (2007). *Como Aplicar los Recursos humanos*. Argentina: Valleta Ediciones.
- Pilar, J. (2011). *Adinitracion de Recurso humano*. Mexico: Pearson.
- Porret, G. M. (2007). *Recursos humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. Madrid: Esig Editorial.
- Porter, M. (2003). *Ser Competitivo*. España: Ediciones Deusto.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa.
- Simon, D. (2007). *La gestion de los Recursos humanos*. Madrid: Mc granw hill.
- Stephen P., R. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, s.a.
- Veras. (2005). *Administracion de Recursos humanos*. Mexico.
- Wayne, M. (2010). *Administracion de los Recursos Humanos*. Mexico: Pearson .
- Wayne, M. R., & Robert, M. N. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico: 2010.

AneXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACION DE EMPRESAS



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar cuáles son los factores que inciden en el inadecuado control de recurso humano en el GAD PELILEO.

INSTRUCTIVO: Ponga una x en la respuesta que crea conveniente.

1.- ¿Cómo califica el Reclutamiento de la municipalidad?

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| Muy insatisfactorio | <input type="checkbox"/> |
| Insatisfactorio | <input type="checkbox"/> |
| Normal | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Excelente | <input type="checkbox"/> |

2 ¿Cree usted que una adecuada Selección del recurso humano mejorara el desempeño laboral?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Cree usted que el Diseño de un adecuado Sistema de Control de Recursos Humanos mejorará el Desempeño Laboral?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

4.- ¿En la municipalidad existen técnicas de evaluación del desempeño?

Si

No

5.- ¿Considera usted que el Diseño de Cargos en la municipalidad es el adecuado?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

6.- ¿Considera usted que los incentivos ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la municipalidad

Si

No

7.- ¿Cree usted que al ser capacitado se sentirá motivado a mejorar su desempeño laboral

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

8.- ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones sobre un buen rendimiento laboral en la municipalidad?

Semanalmente

Mensualmente

Trimestralmente

Semestralmente

Nunca

9.- ¿Las capacitaciones que usted ha recibido las ha hecho mediante?

Cursos

Conferencias

Seminarios

Talleres

10.- ¿Cómo califica las capacitaciones en la municipalidad?

Deficiente

Regular

Buena

Excelente

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

EMPLEADOS MUNICIPALES



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

