



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS

AUTORA:

JENNY CAROLINA JARA MAYORGA

TUTORA:

ING. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO, MSc.

BABAHOYO- FEBRERO/2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso se lo realizó en el Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, con el tema Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias. Esta es una corporación de gobierno que administra el cantón de forma autónoma. El sistema municipal está organizado por el poder de carácter ejecutivo que está representada por el alcalde, y otro de carácter legislativo compuesto por los miembros del consejo cantonal. Con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales dentro de un marco de conservación ambiental, transparencia, moral y ética institucional e individual de sus servidores, a efecto de alcanzar y cumplir el mandato constitucional del buen vivir. Este trabajo permitirá plantear un modelo de gestión de talento humano para perfeccionar los procesos del desempeño laboral y las condiciones de sus funcionarios. Con la finalidad de proveer a las instituciones que sea apropiada y de fácil utilización que permita estimular el talento humano. Después de ver examinado las encuestas acerca del tema al equipo de trabajo se pudo implantar el marco de referencia el cual sirvió de mucha ayuda para la obtención del presente trabajo, los resultados obtenidos nos hizo conocer las falencias de los empleados y así poder plantear un modelo de gestión de sea factible o funcional para la institución, que incluya alternativas para resolver los problemas palpables en el manejo del talento humano.

Palabras claves: Talento humano, desempeño laboral, secretarias



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present case study was carried out in the decentralized autonomous Government of the Pueblo Viejo Canton, with the topic Human talent management and its impact on the work performance of the secretaries, this is a government corporation that manages the canton autonomously. The municipal system is organized by the distance of powers of an executive nature that is represented by the mayor, and another of a legislative nature composed of the members of the cantonal council. With the direct and effective participation of the different social actors within a framework of environmental conservation, transparency, moral and institutional and individual ethics of their servers, an effect of reaching and fulfilling the constitutional mandate of good living. This work executed a human talent management model to improve the processes, performance and conditions of the officials. With the proposal to provide institutions that appropriate and easy to use that allows human talent to be attractive. After having examined the surveys on the subject to the work team, it was possible to implement the reference framework which served a lot of help to obtain this work, through surveys of both the bosses, as well as administrative staff, Results obtained made us know the shortcomings of employees and thus be able to propose a management model that feasible or functional for the institution, which alternative alternatives to solve the palpable problems in the management of human talent.

Keywords: human talent, work performance, secretaries

INDICE GENERAL

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | II |
| ABSTRACT..... | III |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| DESARROLLO..... | 2 |
| JUSTIFICACIÓN | 3 |
| OBJETIVO | 4 |
| SUSTENTO TEÓRICO | 4 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 14 |
| RESULTADOS OBTENIDOS | 14 |
| SITUACIONES DETECTADAS..... | 15 |
| SOLUCIONES PLANTEADAS | 17 |
| CONCLUSIONES | 19 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 20 |
| ANEXOS..... | 21 |

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo estimular una gestión de talento humano actual y moderna, que consienta que los funcionarios se sientan satisfechos en todos los aspectos. En la actualidad la mayoría de las instituciones requieren una mejor instrucción en lo que a la gestión del talento humano se alude al entorno en el cual vivimos, que tiene cada vez más cambios y demanda a determinar de un modo apropiado cuáles serán las necesidades principales y responsabilidad de las secretarias, aspectos que se asocian directamente con el desempeño laboral en los empleados del Gobierno Autónomo del cantón Puebloviejo.

El presente estudio de caso realizado se vincula directamente con la línea de investigación Gestión de Talento Humano en las actividades organizacionales cuya sublínea es capacitación y desarrollo de talento humano pertenecientes a la carrera, pero se conoce que por las interacciones o las actividades que mantienen las secretarias para establecer un buen desempeño laboral se debe a la Gestión del Talento Humano que es el pilar fundamental de una organización.

La presente investigación es de índole descriptivo ya que pretende distinguir aquellas áreas de oportunidad que permitan buscar estrategias para conocer y comprender los grados de satisfacción de los clientes, en relación a sus experiencias dentro de la institución. Puesto que aborda una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral de las secretarias del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Puebloviejo porque el talento humano es el principal activo de la empresa.

En dicha entidad la problemática que existe se la relaciona a la falta de colaboración por parte de los funcionarios que se manifiesta específicamente en el área de Secretaría General de la Alcaldía donde se evidencian algunos inconvenientes entre compañeros, razón por lo cual la gestión de talento humano no se cumple con total desempeño; dado que el buen funcionamiento de una organización está ligado en gran parte a la eficiencia y eficacia con que sus colaboradores desarrollen alguna actividad; bajo rendimiento

profesional, un mal desempeño laboral y las malas relaciones que existen entre compañeros, son varias de las circunstancias que se pueden demostrar al momento que un usuario solicite un servicio en dicho departamento.

Para proceder con el análisis previo a los resultados obtenidos se realizó una encuesta la cual estuvo dirigida a cuatro personas; esta posibilidad que se pueda interpretar la información, por lo cual se pudo percibir que al no recibir las capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente sus labores encomendadas, son factores que aumentan la posibilidad de que se generen inconvenientes o problemas entre compañeros, por ende todas las partes que fueron encuestadas consideran adecuado que se implemente capacitaciones que les permita fortalecer la gestión de talento humano y así poder resolver el desempeño laboral de forma pacífica.

DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso se lo realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo, en relación a las diferentes situaciones problemáticas que se presentan, esto se debe al bajo rendimiento que se da constantemente en los funcionarios; la cual provoca conflictos entre ellos causando un defectuoso desempeño en las ocupaciones que se ejecutan en el área antes mencionada. Este estudio se realiza con la finalidad de dar a conocer el aporte que tiene el desempeño laboral en la gestión del talento humano, puesto que este factor es uno de los más desarrollados y más representativos que se llevan a cabo a diario dentro de las instituciones por medio del intercambio de datos para la realización de una tarea administrativa.

La presente unidad de análisis cuenta con una estructura organizativa interna dinámica eficiente y con una buena calidez, garantizando servicios públicos de calidad, sustentando el buen vivir, la identidad cultural y de género, ambientalmente equilibrado capaz de asumir los roles vinculados con las funciones y las competencias exclusivas

del gobierno municipal, el plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonal y demás demandas de la sociedad.

JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano en el desempeño laboral se ha convertido en un factor muy importante para el desempeño de los empleados, ya que consigue establecer canales de un desempeño óptimo y también este cumple la función de un facilitador de procesos de capacitación para los trabajadores, además en lo que es posible intentar y recalcar siempre a los trabajadores, por lo que es importante cumplir con los objetivos planteados.

A través de esta investigación se pretende demostrar el impacto que tiene la gestión de talento humano y su aporte en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo, en el entorno laboral la gestión debe ser considerada como un factor fundamental para el buen funcionamiento de una institución, puesto que ayuda a mejorar las condiciones de trabajo las cuales conlleva a aumentar la competitividad y el desempeño profesional de los empleados de dicha entidad antes mencionada.

La importancia que tiene la gestión de talento humano en el desempeño laboral se basa en un sistema organizacional que consiste en capacitar, apoyar, motivar e incentivar a los empleados dentro de una organización con la finalidad de que todos tengan una visión clara de las competencias que dicha entidad requiere para poder cumplir con sus objetivos propuestos y así lograr alcanzar éxito laboral y mejorar el clima institucional.

Los beneficiarios de esta investigación son las autoridades, secretarías, personales administrativos, usuario y todo personal que labora o tenga algún vínculo con la institución. El objetivo es fortalecer el desempeño laboral utilizando como herramientas,

un modelo de gestión para la unidad de talento humano que forma parte de la institución.

OBJETIVO

Determinar la gestión del talento humano y su aporte en el desempeño laboral de las Secretarías del gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, provincia de los Ríos.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar la gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo, indicando los aspectos más sobresalientes que se originan en consecuencia de la falta de un desempeño óptimo y que permitan reconocer las causas y los efectos que ocasionan la infracción del desempeño en toda la organización, puesto que impiden el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad.

SUSTENTO TEÓRICO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es un proceso que desarrolla e incorpora a nuevos integrantes al mundo laboral, los acontecimientos en la actualidad responden a los acontecimientos del pasado y el cambio que ha sido dando en la “administración de recursos humanos a Gestión del talento humano” (Llanos, 2017, pág. 143). Esto lleva consigo una serie de procesos o cambios sociales, políticas y económicas, que busca básicamente destacar a una persona con un potencial alto.

La gestión del talento humano ha ido evolucionando a medida que la globalización avanza, investigando y acumulando experiencias que están contribuyendo a la

formación de un conjunto de conocimientos que ayudan a quienes dirigen al personal, a hacerlo más eficiente y efectivo. La administración del talento humano consiste en la planeación, organización y coordinación, así como también a control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

La gestión del talento humano es un asunto por la que cada vez más instituciones se preocupan. Y es que no es para menos, porque la óptima gestión del talento humano puede ser una de las claves para adicionar la competitividad y el rendimiento de cualquier entidad. Se habla de una definición que se comenzó a utilizar en los años 90, pero no es hasta la actual fecha cuando procede a obtener un gran protagonismo, siendo incluso un objeto de numerosas investigaciones y atrayendo a muchos profesionales para recursos humanos y que comiencen a formarse en la gestión del talento humano para que puedan aplicar sus conocimientos en la institución.

La gestión del talento humano es como una fuerza humana o aquellos colaboradores que pueden influir positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier institución. Los administradores de talento humano trataran, en todo momento, de desenvolverse e incorporar a su empresa a aquellos empleados que se considere que tienen más talentos en cuanto a talento humano se refiere y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño en sus funciones encomendadas.

La gestión de talento humano está compuesta por una serie de herramientas y hechos que están encaminados a reclutar, y después retener al talento, es decir, a aquellos empleados que son más valorados por las instituciones. La finalidad de aumentar en la empresa es que se obtenga una búsqueda de atracción y reclutamiento de varios candidatos bien formados y muy bien capacitados.

DEFINICIÓN DE TALENTO HUMANO

(chiavenato, 2009), afirma que la gestión de talento humano es una serie de conjuntos basados en políticas y prácticas imprescindibles para dirigir todos los aspectos de los cargos relacionados con la gerencia y evaluación del desempeño del personal administrativo.

Talento humano es la capacidad de una persona que sabe entender y comprender de una manera inteligente la manera de resolver en determinada ocupación, tomando en cuenta sus habilidades, experiencias, y aptitudes propias puesto que el talento humano define al profesional con un talento como un profesional que sabe poner en práctica sus capacidades para obtener buenos resultados en una organización.

Talento humano es una serie de variadas decisiones que tiene que ver con diferentes expectativas acerca de una labor que desea desempeñar. Algunos trabajadores desean cooperar en la dirección de cada uno de sus puestos de labores, y quieren tomar parte en las ganancias financieras que han sido obtenidas por su institución. En cambio hay otros que cuentan con escasas habilidades de mercado que los directivos deben rediseñar las áreas o puestos de trabajo y además de eso ofrecer una extensa formación antes de contratar al personal.

Una entidad está compuesta de recursos humanos que se unen para servicio o beneficio mutuo, y la institución se forma o se deshace por la calidad o el comportamiento de sus empleados. Mediante de los recursos humanos que los demás recursos se pueden emplear con mucha facilidad. Las instituciones disponen de un elemento en común, todas están constituidas por personas las cuales llevan a cabo los avances.

Los miembros de dicho departamento proporcionan diversas herramientas que son muy necesarias, una de ellas es la capacitación, los servicios que se administran y la inspección que el resto de la entidad requiere para tener una operación con éxito. Las funciones de esta área también son efectuadas por gerentes de primera clase los cuales son directamente los responsables de la gestión de las demás personas del equipo. En un

método totalmente integrado de la gestión de talentos, los gerentes son los que juegan un rol sumamente importante y significativo y son ellos quienes son responsables de los procesos de reclutamiento. También son responsables del avance y la retención de los trabajadores.

El talento humano son las prácticas y las políticas que son irremplazables para poder manejar los temas concernientes con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en especial se trata de reclutar, valorar, capacitar, acondicionar y ofrecer un entorno seguro y sumamente equitativo para todos los trabajadores de una organización. La gestión de talento humano corresponde a la utilización de personas.

CARACTERÍSTICAS

Según (Chiavenato, 2009), existen cambios gigantescos que se están manifestando en los escenarios económicos del presente, estos conllevan a que cada vez es mucho más necesario entender todo aquello que incide sobre el rendimiento de todos los individuos en el lugar de trabajo, sobre su rendimiento de cuáles deben ser aquellos conocimientos que se debe emplear (p. 7-8). De este modo para poder lograr resultados positivos.

En el área institucional se debe investigar nuevos y mejores métodos para potenciar los recursos humanos, orientadas a orientar en una forma decisiva la dirección de una entidad, hasta que se logre conseguir el éxito que se desea. Una buena decisión de recursos humanos, apoya a los colaboradores a poder utilizar sus talentos al máximo y a conseguir no solo, satisfacción sino una integración como parte de un determinado grupo laboral.

Las diversas actividades de los empleados en las organizaciones son voluntarias, no por el simple hecho de que exista un contrato de trabajo, la institución va a contar con el mejor esfuerzo de su personal. Los recursos humanos pueden ser perfeccionados

mediante capacitaciones y desarrollos. Es decir, mejorar los recursos que ya existen o a su vez descubrir otras habilidades básicas que potencialmente tienen los empleados de la organización. Los recursos humanos son muy escasos, esto se debe a que no todo los empleados disponen de las mismas capacidades.

A diferencia de otros bienes que tiene la organización, sus trabajadores forman parte de la compañía pero no pertenecen a esta. Así las diversas experiencias y los conocimientos que cada uno posee no les pertenecen a la institución si no a sus integrantes. Por tal motivo no forman parte de sus bienes pero si de la conformación de la empresa. Tanto las experiencias como los conocimientos adquiridos son un patrimonio de los empleados y es por medio del comportamiento que sumaran valores para la entidad que los contrate.

FUNCIONES

Según (Caballana, 2011), las funciones de talento humano son las siguientes:

1. Función empleo: esta función proporciona a la institución en todo momento el personal necesario, para que este pueda desarrollar de manera óptima todos los procesos de producción con criterio de rentabilidad económica. Estos pueden adicionar personal a la institución o a su vez disminuirlos.
2. Función de administración de personal: Es la encargada del buen manejo desde que la persona ingresa a la organización hasta que decida abandonarla.
3. Función de retribución: esta trata de obtener una estructura de salarios que cumplan tres condiciones: que sea motivador, internamente justo y externamente justo.

4. Función de dirección y desarrollo de RRHH: esta se refiere a la obligación de que las personas crezcan dentro de la institución.

5. Función de relaciones laborales: esta tiene que ver con el saber manejar los conflictos.

6. Función de servicios sociales: Esta consiste en el establecer medidas voluntarias por parte de la organización para mejorar el ambiente laboral y a su vez orientar y mejorar el bienestar social de toda la ciudadanía por medio de la prestación de la información, y apoyo a las personas, puesto que los diversos servicios son un acompañamiento a varias situaciones personales. (pág. 12)

PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En su libro "Gestión del talento Humano" (Chiavenato, 2009) describe cuatro procesos:

1. Proceso para integrar personas: Estos son procesos que incluyen a personas nuevas en la institución. Pueden llamarse procesos para abastecer a las personas.

2. Procesos para organizar a las personas: son procesos para delinear tareas que las personas realizaran en la institución, además de orientar y acompañar en su desempeño. Incluye el diseño de la organización y de los puestos.

3. Procesos para recompensar a las personas: son procesos que sirven para incentivar a las personas y poder satisfacer a sus necesidades más altas. Esto incluye todo tipo de recompensas y remuneraciones.

4. Procesos para desarrollar a las personas: Son procesos que sirven para capacitar y aumentar el avance tanto profesional como personal. Esto implica la formación, el crecimiento los programas de constantes cambios y el desarrollo de diversas carreras y de las competencias y los programas de desempeño. (pag.20).

DESEMPEÑO LABORAL

(MC Clelland, 1994, pág. 14) logró elaborar un marco de varias características que diferencian a las distintas categorías de rendimiento de los empleados a raíz d una serie de artistas e indagaciones la forma en que se describen tales factores, se centra más en las características y los comportamientos de las personas que desempeñan sus empleos y describen sus atributos en sus puestos de trabajo.

En una óptica centrada en el desarrollo del trabajo y las diversas condiciones productivas actuales, uno de los países como Inglaterra son pioneros en la aplicación de los enfoques de las competencias, puesto que lo vieron como una herramienta muy útil para perfeccionar las condiciones de eficiencia, dominio y calidez de la formación. Una de las primeras situaciones a tocar mediante un modelo de la inadecuada lista de los programas de instrucción y validez de las empresas.

Existen otros factores muy importantes en el desempeño laboral que tienen que ver con la personalidad, mas no con la inteligencia, dominio, colaboración y gusto por lo que se hace. Sin embargo utilizar la conciencia como un alto estándar en el desempeño laboral, no es aplicable para todos los empleos. Y a su vez las habilidades de comunicación interpersonal también ayudan a pronosticar el desempeño laboral. Y a medida que las tareas se encaminan hacia el trabajo en grupo y empleos orientados al servicio.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS

(Nash, 1989) Piensa que las habilidades necesarias para poder solucionar problemas son las siguientes:

1.- La percepción del empleado sobre la igualdad, posición y criterios acerca de su trabajo, ayuda a la gerencia a comprender las reacciones de los trabajadores ante sus labores encomendadas.

2. Grado de significación que tiene el trabajo para las personas que lo realizan, ya que un trabajo puede ser cautivador más no indispensable para todos los que conforman la organización. La autoestima es otro de los elementos que se deben aplicar, debido a que es un método de necesidades de las personas, manifiesta las necesidades para poder obtener una nueva posición en la institución. (pág. 28).

CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Chiavenato, 2000) Define que hay varias características personales, entre las cuales se pueden nombrar: las competencias y capacidades, necesidades y atributos, entre otros, estos interactúan con la calidad del trabajo y de la institución. (pág. 3). Sin embargo las organizaciones consideran otras características que son de suma importancia como la apreciación del trabajador y las opiniones que tenga acerca de su trabajo.

Se infiere que el desempeño laboral es el paso que logra una persona en su trabajo o por ende el resultado del que el empleado ha podido realizar durante su jornada de labores y los objetivos que fueron propuestos, adaptación en distintos ambientes, validez, responsabilidades, capacidad de adecuar bien las necesidades, al buen uso de la

gramática, a la habilidad de incitar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente, se anticipa a las muchas necesidades o los futuros inconvenientes.

El desempeño laboral es aquella evaluación que señala con claridad si un trabajador realiza bien su tarea encomendada. Es estudiado y educado académicamente como parte de la conocida psicología organizacional, a su vez formando también parte de la gestión de talento humano. Esta es una evaluación a nivel de todo el mundo, una medida basada en el gran esfuerzo que tiene una sola persona.

Regularmente el departamento de talento humano administrará la valoración y evaluación, pero el desempeño laboral es una sucesión sumamente importante para el éxito de toda la compañía. La principal característica del desempeño laboral puede parecer demasiado sencilla a primera vista. Pero esta se trata de que tan bien o mal hacen sus labores.

BENEFICIOS

(Amaru, 2008) Argumenta que el buen desempeño para los empleados es el resultado que logra un candidato de un respectivo cargo y por ende depende de varias circunstancias. Siendo este uno de los más relevantes para un trabajo. Los beneficios para los trabajadores se derivan de una interacción totalmente complicada entre los fundamentos internos y los estímulos del ambiente o la situación (Pág. 29). Los fundamentos internos son las aptitudes, necesidades o el despertar sentimientos de mucho interés.

Algunos de los beneficios del desempeño laboral es saber precisar las responsabilidades de cada uno de los departamentos, el seguimiento de diversos avances y el cumplimiento hasta la valoración formal de estos, las perspectivas que la entidad tiene de cada uno de los empleados y el nivel de logro en conexión con dichas expectativas, dar seguimiento al avance de metas propias e individuales de cada

colaborador o miembro que conforma la institución y medir el nivel de capacidad de la empresa.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según (Chiavenato, 2000) la evaluación del desempeño es una apreciación ordenada de desempeño de cada individuo y su alto potencial de crecimiento en el futuro, son los pasos a seguir para evaluar el crecimiento de cada persona de la institución con el fin de establecer estrategias. (pág. 15).

La evaluación del desempeño permite efectuar una determinada conclusión evaluativa o estimativa sobre el desempeño en el área laboral. Esta permite la toma de las decisiones que tienen relación con el salario, mantenimiento y la finalización del contrato de un trabajo. También proporciona una retroalimentación a los trabajadores sobre el desempeño propio, permite a su vez medir el potencial humano y realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, nos permite plantear diversas estrategias para mejorar algún desacuerdo que exista entre compañeros para que ellos puedan tener un mejor desempeño en la empresa.

La evaluación del desempeño es una herramienta útil que es utilizada para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos que fueron propuestos a nivel personal. A su vez este sistema permite una medición sistematizada, sea objetiva o integral de la conducta o comportamiento profesional y el logro de los resultados. Esto es muy útil para resolver la existencia de los conflictos en cuanto este se refiere a una integración de un trabajador en la entidad.

La evaluación del desempeño comúnmente es usado como un indicador de la calidad y el cumplimiento de todos los perfiles profesionales de talento humano. La delineación de los procesos de las empresas y los manuales de las mismas, como parte de la responsabilidad del área de recursos humanos, esto es parte del triunfo del desarrollo de

todo el personal administrativo. Las diferentes áreas de talento humano, deben de elegir la metodología más eficiente para poder obtener los objetivos propuestos, un ejemplo claro, si el objetivo radica en evaluar el desempeño durante el pasado, es muy probable que se prefieran enfoques de índole comparativo.

Aunque el objetivo de valorar el desempeño laboral, no es identificar los trabajadores de los que necesariamente se va a prescindir en la institución, este no deja de ser un termómetro de los todos los varios procesos de selección y el mantenimiento de la entidad, pues luego de los esfuerzos con dificultad del caso provisto, si las recurrencias persisten, es un claro indicativo que decisiones deberían ser tomadas decisiones mucho más rigurosas.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El tipo de investigación que fue empleada en el estudio de caso fue la investigación descriptiva, puesto que por medio de esta se especifica cada uno de los aspectos que identifican la relación que tiene entre la variable independiente y dependiente. También se logró identificar los diversos problemas que se generan en base al problema planteado.

La técnica de recolección de datos que fue utilizada para adquirir una información sobresaliente para la realización del estudio de caso es la encuesta, compuesta por diez preguntas dirigidas a identificar los aspectos más relevantes que están relacionados con la gestión del talento humano y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pueblo Viejo con el fin de obtener datos reales sobre la consecuencia que tiene esta herramienta en la resolución de problemas laborales.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta fue realizada a las secretarias y directivos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pueblo Viejo. Debido a las irregularidades que tiene el personal que labora en la antes mencionada institución, se tomará cartas en el asunto para mejorar cada una de estas, implementando capacitaciones con diversos temas que ayuden a mejorar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

Los resultados se muestran en las siguientes tablas y gráficos, y es necesario mencionar que se ha tomado dos preguntas más sobresalientes, una por cada variable de la investigación.

SITUACIONES DETECTADAS

Los hallazgos más sobresalientes que se produjeron en base a los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó al personal del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pueblo Viejo son los siguientes:

2.- ¿Considera usted que es importante las opiniones de las secretarias en la toma de decisiones?

Tabla N.- 2 Toma de decisiones

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 2 Toma de decisiones



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

En el análisis de esta pregunta se comprobó que los encuestados indican con un 100% que si es importante las opiniones de las secretarias en la toma de decisiones.

INTERPRETACIÓN

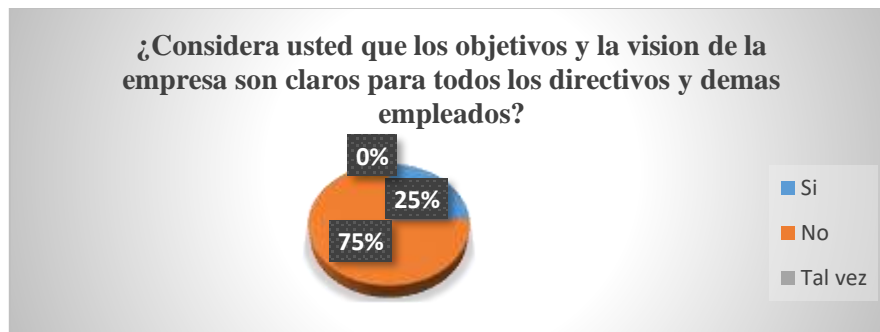
Los trabajadores indican que es de suma importancia las opiniones de las secretarias de la empresa en la toma de decisiones.

7.- ¿Considera usted que los objetivos y la visión de la empresa son claros para todos los directivos y demás empleados?

Tabla N.- 7 Objetivos y visión de la empresa

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 3 | 75% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 7 Objetivos y visión de la empresa



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

De acuerdo con la pregunta los encuestados afirman en un 25% que los objetivos y la visión d la empresa si son claros para todos los directivos y demás empleados mientras que el otro 75% afirma que no.

INTERPRETACIÒN

Para los trabajadores de la institución consideran que debería de existir reuniones trimestrales donde se explique todo en base a la institución para hacer recordatorio al personal que labora.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación a las diversas situaciones que fueron detectadas en la presente investigación por medio de las encuestas se plantea como solución, seleccionar al personal idóneo que tenga eficiencia y eficacia a la hora de desarrollar sus labores administrativas. Para poder lograr un óptimo equipo de trabajo se da a conocer las siguientes soluciones:

Implementar capacitaciones tanto para las secretarias como para los directivos que laboran dentro del gobierno autónomo del cantón Puebloviejo y en especial para el departamento de talento humano, dicha propuesta se establece en función a que esta organización no realizan ninguna clase de capacitaciones que englobe a la gestión del talento humano como punto clave en las actividades de los funcionarios, es por ello que se deben realizar capacitaciones dando a conocer los aspectos más relevantes en su área de trabajo.

Implementar talleres a todo el personal administrativo tanto a directivos y en especial a las secretarias de cada departamento, estos debe ser trimestrales puesto que estos ayudaran a determinar las habilidades más efectivas que toda persona debe tener para un buen desempeño laboral.

Implementar claves tales como usar una buena comunicación tanto interna como externa, mejorar el clima laboral, definir y notificar a los empleados los objetivos de dicha institución, aumentar la motivación a los trabajadores, para mejorar el rendimiento y el buen desempeño de los trabajadores, puesto que las personas trabajan en una empresa y le dedican un gran número de horas y todo su esfuerzo posible.

Implementar programas de conciliación entre la vida familiar y personal con jornadas intensivas, acortamiento de jornadas o flexibilidad del horario, puesto que la mayoría de los problemas que surgen en los departamentos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Puebloviejo se debe a que los empleados cargan con sus actividades o problemas familiares en su lugar de trabajo.

Implementar cambios en la motivación de los empleados, puesto que el mejor trabajador es el que disfruta de sus labores encomendadas. La motivación es un pilar fundamental para un funcionamiento óptimo de la organización, si un trabajador no goza de unas condiciones de trabajo que le permita disfrutar de otros aspectos o situaciones de su vida diaria no puede cumplir a cabalidad con sus tareas encomendadas.

CONCLUSIONES

Previo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las secretarias del área de objeto de estudio, para poder mejorar la problemática en el presente estudio de caso, se concluye que:

- Es muy bajo el nivel de importancia que le están dando los jefes a la gestión del talento humano debido a que la mayoría de los empleados de dicha institución desconocen los conceptos relacionados con un buen desempeño laboral porque no reciben las capacitaciones necesarias para poder desenvolverse en sus respectivas áreas de trabajo.
- La gestión del talento humano en el entorno laboral es una herramienta altamente eficaz, esta permite el flujo de información referente a las distintas actividades que se realizan en la institución, lo que ayuda a obtener un buen desempeño laboral, incrementando el nivel de crecimiento y productividad de los empleados.
- Las recomendaciones que se les da a los directivos y jefes del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo es que establezcan políticas que ayuden a sus secretarias y demás personal a mantener un desempeño laboral efectivo entre ellos y el usuario para evitar cualquier tipo de inconvenientes que sea perjudicial en el ambiente laboral de la entidad. Y se recomienda capacitar constantemente a todo el personal de acuerdo al cargo o función que realicen en base a la importancia que tiene la gestión del talento humano en el ámbito empresarial.
- No hace falta ser una empresa grande para tener trabajadores bien motivados, por tal motivo se les recomienda los directivos motivar a sus empleados, ya sea

en remuneraciones o vacaciones para que puedan desenvolverse mejor y le pongan mayor empeño a sus diversas labores encomendadas.

BIBLIOGRAFIA

Amaru. (2008). *beneficios del desempeño laboral*. samborondom- Ecuador.

Caballana. (2011). *funciones del talento humano* . mexico.

Chiavenato. (2000). *características del desempeño laboral* . lima-perù.

Chiavenato. (2000). *Evaluacion del desempeño laboral*. Madrid- España.

Chiavenato. (2009). *características del talento humano*.

chiavenato. (2009). *definicion de talento humano*.

Chiavenato. (2009). *Procesos de la gestión del talento humano*.

Flores. (2017). Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Llanos. (2017). *Gestion del talento humano y nuevos escenarios laborales*. samborondon- Ecuador.

MC Clelland. (1994).

Nash. (1989). colombia.

Palaci. (2005). desempeño laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 155.

ANEXOS

ANEXO. - 1 PREGUNTAS DE ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS Y DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO.

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS Y DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

Nombre:

Instrucciones: Seleccione la respuesta correcta según su criterio.

1.- ¿Cree usted que el trabajo que realizan las secretarias está en un ambiente adecuado?

- Si
 No
 Talvez

2.- ¿Considera usted que es importante las opiniones de las secretarias en la toma de decisiones?

- Si
 No
 Talvez

3.- ¿Cree usted que las secretarias están siendo motivadas y les gusta el trabajo que desarrollan?

- Si
 No
 Talvez

4.- ¿Considera usted que las secretarias están recibiendo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

- Si
 No
 Talvez

5.- ¿Cree usted que las instalaciones del área facilitan el trabajo de las secretarias y los servicios prestados?

- Si
 No
 Talvez

6.- ¿Cree usted que los directivos se sienten cargados de muchas tareas en el cargo que ocupan actualmente?

- Si

No

Talvez

7.- ¿Considera usted que los objetivos y la vision de la empresa son claros para todos los directivos y demas empleados?

Si

No

Talvez

8.- ¿Considera usted que hay un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los directivos?

Si

No

Talvez

9.- ¿Cree usted que los directivos cumplieron con los objetivos propuestos al comienzo del trimestre o del año?

Si

No

Talvez

10.- ¿Considera usted adecuada la implementacion de capacitaciones que permitan mejorar el desempeño laboral de las secretarias y directivos de forma practica?

Si

No

Talvez

ANEXO N.- 2 Tabulación de la encuesta que se les realizó a las secretarias y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo.

1.- ¿Cree usted que el trabajo que realizan las secretarias está en un ambiente adecuado?

Tabla N.- 1 Ambiente adecuado

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 2 | 50% |
| No | 0 | 0% |
| Tal vez | 2 | 50% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 1 Ambiente adecuado



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

El 50% indicó que el trabajo que realizan las secretarias si está en un ambiente adecuado mientras que el otro 50% señalan lo contrario.

INTERPRETACIÓN

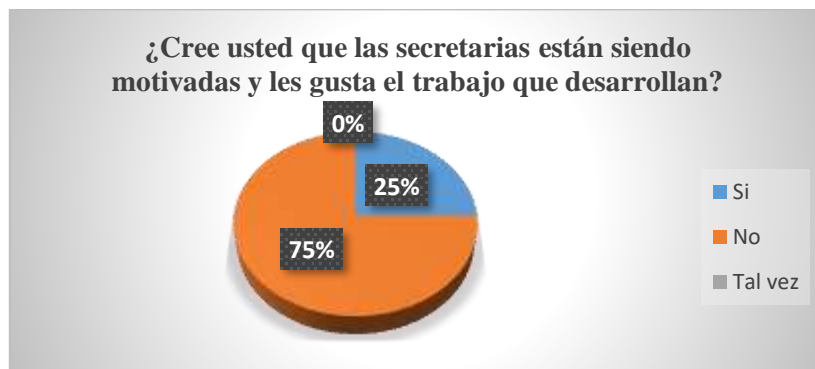
Los empleados consideran que los directivos deberían mejorar la infraestructura de la empresa.

3. ¿Cree usted que las secretarias están siendo motivadas y les gusta el trabajo que desarrollan?

Tabla N.- 3 Motivación de trabajo

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 3 | 75% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 3 Motivación de trabajo



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

Las personas encuestadas manifiestan con un 25% que las secretarias si son motivadas y les gusta el trabajo que desarrollan mientras que el 75% indica lo contrario.

INTERPRETACIÓN

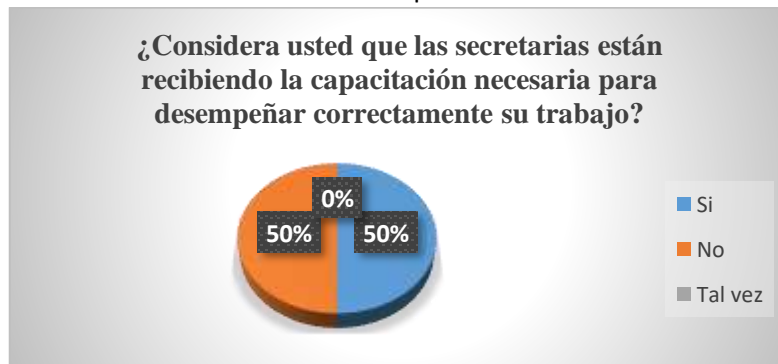
Los empleados consideran que deberían de dar más motivaciones a los empleados para que ellos se realicen mas a gusto su trabajo.

4. ¿Considera usted que las secretarias están recibiendo la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Tabla N.- 4 Capacitación

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 2 | 50% |
| No | 2 | 50% |
| Tal vez | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 4 Capacitación



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

Los encuestados manifiestan en un 50% que las secretarias si están recibiendo capacitaciones necesarias para poder desempeñar correctamente su trabajo mientras que el otro 50% señaló que no.

INTERPRETACIÓN

Los empleados consideran que las secretarias deberían recibir capacitaciones antes y durante están en la empresa para que ellas puedan desempeñar correctamente sus labores encomendadas.

5. ¿Cree usted que las instalaciones del área facilitan el trabajo de las secretarias y los servicios prestados?

Tabla N.- 5 Servicios prestados

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 2 | 50% |
| Tal vez | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 5 Servicios prestados



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

De acuerdo con la pregunta planteada se pudo observar que el 50% de los empleados considera que las instalaciones no facilitan el trabajo de las secretarias mientras que un 25% considera que si y el 25% contestó que no.

INTERPRETACIÓN

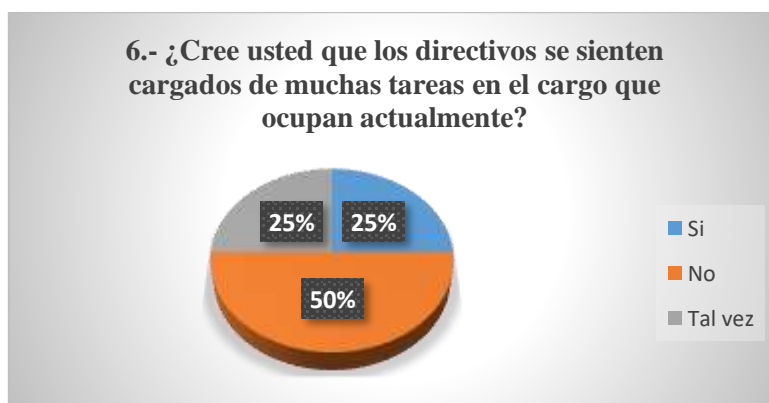
Los trabajadores señalan que deberían mejorar las instalaciones, para que el personal que labora le sea más fácil su trabajo.

6. ¿Cree usted que los directivos se sienten cargados de muchas tareas en el cargo que ocupan actualmente?

Tabla N.- 6 Tareas a cargo

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 2 | 50% |
| Tal vez | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 6 Tareas a cargo



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

Los encuestados manifestaron primeramente en un 25% que si se sienten cargados de muchas tareas en el cargo que ocupan actualmente, 50% señaló que no, y el otro 25% contestó un talvez.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores consideran que los directivos se sienten cargados de muchas tareas porque muchas veces traen sus problemas personales al trabajo.

8.- ¿Considera usted que hay un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los directivos?

Tabla N.- 8 Jenny Jara Mayorga

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 2 | 50% |
| Tal vez | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Gráfico N.- 8 Equilibrio adecuado



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

En ese análisis notamos que un 50% considera que no hay un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los directivos.

INTERPRETACIÓN

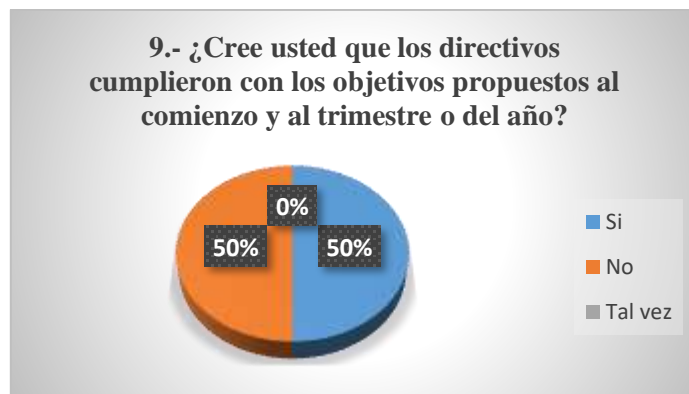
Los empleados manifiestan que el no haber un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los directivos se debe a que llevan sus problemas personales a su sitio de labores.

7. ¿Cree usted que los directivos cumplieron con los objetivos propuestos al comienzo del trimestre o del año?

Tabla N.- 9 Objetivos propuestos

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Gráfico N.- 9 Objetivos propuestos



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

En este análisis un 50% contestó que los directivos si cumplieron con los objetivos propuestos al comienzo de trimestre o del año mientras que el otro 50% manifestó lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Los funcionarios consideran que los directivos deberían dejar o solucionar sus problemas en casa.

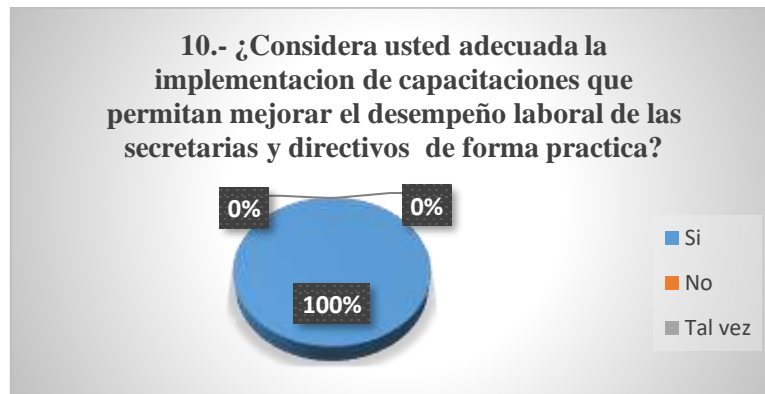
8. ¿Considera usted adecuada la implementación de capacitaciones que permitan mejorar el desempeño laboral de las secretarias y directivos de forma práctica?

Tabla N.- 10 Implementación de capacitaciones

| Opciones | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 33% |
| De acuerdo | 2 | 67% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |

| | | |
|-----------------------|----------|-------------|
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Totalmente desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Gráfico N.- 10 Implementación de capacitaciones



Fuente: Jenny Jara Mayorga

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados contestó que si consideran adecuada la implementación de capacitaciones que les permitan mejorar el desempeño laboral de las secretarias y directivos de forma práctica.

INTERPRETACIÓN

Los empleados afirman que es muy buena la implementación de capacitaciones ya que están ayudaran a mejorar el desempeño laboral.

ANEXO.- 3



Fachada del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo.



Momento en el que se està realizando la encuesta a la Pro Secretario del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo.



Realizando la encuesta a la Asistente del Departamento de Secretaría General de la Alcaldía del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pueblo Viejo.



Momento de la revisión del avance del estudio de caso con mi tutora Ing. Corina Enríquez Cuadro.