



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

ANÁLISIS DE CASO

TEMA: Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro.

Autores:

Choca Saigua Jaime Patricio
León Suárez Anabell Alexandra

Acompañante:

Ing. León García Karen Catherine, MGs.

Milagro, Noviembre 2018
ECUADOR

DERECHO DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **León Suárez Anabell Alexandra** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Análisis de caso, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Análisis de caso realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro** del Grupo de Investigación **Análisis de Casos** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Análisis de caso en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 20 días del mes de noviembre de 2018



Firma del Estudiante

León Suárez Anabell Alexandra

CI: 092943121-1

DERECHO DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

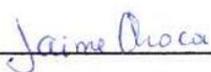
Presente.

Yo, **Choca Saigua Jaime Patricio** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Análisis de caso, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Análisis de caso realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro** del Grupo de Investigación **Análisis de Casos** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Análisis de caso en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 20 días del mes de noviembre de 2018



Firma del Estudiante

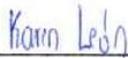
Choca Saigua Jaime Patricio

CI: **092921690-1**

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACION DOCUMENTAL

Yo, **León García Karen Catherine** en mi calidad de tutor del Análisis de caso, elaborado por los estudiante **Choca Saigua Jaime Patricio** y **León Suárez Anabell Alexandra**, cuyo título es **Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro**, que aporta a la Línea de Investigación **Gestión de Empresas, Innovación y Desarrollo Empresarial** previo a la obtención del Grado **Ingeniera Comercial**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Análisis de caso de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 20 días del mes de noviembre de 2018



León García Karen Catherine

Tutor

C.I.: 1206322727

APROBACION DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. León García Karen Catherine, MGs.

Eco. Escobar de la Cuadra Yecenia Mariuxi, MGs.

Ing. Carvajal Salgado Ana Luisa, MGs.

Luego de realizar la revisión del Análisis de caso, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniera Comercial** presentado por la señora **León Suárez Anabell Alexandra**.

Con el título: **Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro.**

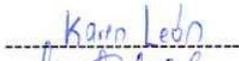
Otorga al presente Análisis de caso, las siguientes calificaciones:

Análisis de caso	[58,67]
Defensa oral	[36]
Total	[94,67]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 20 de noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Ing. Karen Catherine León García, MGs.	
Secretario /a	Ing. Ana Luisa Carvajal Salgado, MGs.	
Integrante	Eco. Escobar de la Cuadra Yecenia Mariuxi, MGs.	

APROBACION DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ing. León García Karen Catherine, MGs.

Eco. Escobar de la Cuadra Yecenia Mariuxi, MGs.

Ing. Carvajal Salgado Ana Luisa, MGs.

Luego de realizar la revisión del Análisis de caso, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniero Comercial** presentado por el señor **Choca Saigua Jaime Patricio**

Con el título: **Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro.**

Otorga al presente Análisis de caso, las siguientes calificaciones:

Análisis de caso	[58,67]
Defensa oral	[36,67]
Total	[95,33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 20 de noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Ing. Karen Catherine León García, MGs.	
Secretario /a	Ing. Ana Luisa Carvajal Salgado, MGs.	
Integrante	Eco. Escobar de la Cuadra Yecenia Mariuxi, MGs.	

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta este momento importante en mi vida. A mi madre quien me dio la vida, educación, y su incondicional apoyo, a mi esposo y hermanos que siempre estuvieron conmigo en cada paso que di en especial a mi hija Jasbleidy que fue mi principal inspiración para llegar hasta este momento quien estuvo conmigo durante toda mi carrera en los momentos más difíciles siempre fuiste eres y serás mi motor, mi fuerza y mi motivación para seguir hacia delante.

León Suarez Anabell Alexandra

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza quien supo guiarme por el camino del bien y a mis padres por ser mi pilar fundamental porque siempre estuvieron junto a mí en cada momento brindándome todo su apoyo moral y económico.

Choca Saigua Jaime Patricio

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en Primer lugar a Dios por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestras vidas por habernos dado motivación y sabiduría para emprender este camino a nuestros padres, hermanos, hijos y esposo por todo el apoyo incondicional que siempre nos ofrecieron.

Agradecemos a la Universidad Estatal de Milagro a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales por la oportunidad ofrecida de ser parte de ella, la misma que nos dio la oportunidad de formarnos como profesionales a todos los docentes que de una u otra manera nos brindaron su apoyo y sus conocimientos en lo largo de nuestra carrera.

Agradecemos de manera especial a nuestra Tutora la Ing. Karen León por su orientación en nuestra tesis y su apoyo incondicional.

A todos ustedes nuestros mayor reconocimiento y gratitud.

INDICE GENERAL

DERECHO DE AUTOR	II
DERECHO DE AUTOR	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACION DOCUMENTAL	IV
APROBACION DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	V
APROBACION DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XI
INDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
1.1. DETALLE DE LA INTRODUCCIÓN	1
1.2. DISEÑO DE ESTUDIO	3
1.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.2.4. OBJETIVO DE ESTUDIO	5
1.2.4.1. DEFINICIÓN DEL CASO DE ESTUDIO	5
1.2.4.2. OBJETIVO GENERAL DE ESTUDIO	5
1.2.4.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
2. DESARROLLO	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1.1. REVISIÓN DE ANTECEDENTES TEÓRICOS	6
2.1.2. REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	10
2.1.3. MARCO CONCEPTUAL	11
2.2. MARCO METODOLÓGICO.....	12
2.2.1. DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	13
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	13
TÉCNICAS PARA LA INVESTIGACIÓN.....	13
FUENTES DE INFORMACION.....	14
DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	15

2.2.2.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	17
2.3.	APLICACIÓN.....	18
2.3.1.	REGISTRO DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA DE ACUERDO CON LA TÉCNICA UTILIZADA.....	18
2.3.2.	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA	24
2.3.3.	ANÁLISIS DE EVIDENCIA	29
2.3.4.	ELABORACIÓN DE INFORME	37
2.3.5.	VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
	Tabla 4 Validacion de la informacion	39
	CAPÍTULO III	40
3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
3.1.	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.....	40
	Bibliografía	42
	ANEXOS	46

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Funciones del Área	29
Ilustración 2 Retos del Área de Talento Humano	30
Ilustración 3 Prioridades del área de Talento Humano	31
Ilustración 4 Rol del Área de Talento Humano	32
Ilustración 5 Requisitos para formar parte del área de talento humano	33
Ilustración 6 Fundamental en la entrevista a los aspirantes	34
Ilustración 7 Dentro de 5 a 10 años Talento Humano	34
Ilustración 8 SOLICITUD	46
Ilustración 9 ENTREVISTA AL ING GUILLERMO MEDINA	49
Ilustración 10 ENTREVISTA A LA CPA DAILEMA GARCIA RENDON	49
<i>Ilustración 11 ENTREVISTA A LA CPA DAILEMA GARCIA RENDON</i>	50
<i>Ilustración 12 RECIBIENDO TUTORIAS</i>	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de Actividades	17
Tabla 2 Funciones y responsabilidades como analista del área talento humano	27
Tabla 3 Relación con el director y experto del Área de Talento Humano	27
Tabla 4 Validacion de la informacion	39

Título del Análisis de caso: Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en base a los factores organizacionales del desempeño laboral la cual se ha ejecutado en la Universidad Estatal de Milagro en la Área de Talento Humano utilizando estrategias y objetivos que ayudan al progreso de la indagación. Haciendo énfasis a los factores organizacionales también conocidos como factores psicosociales los que de una u otra manera aportan a que la organización crezca o de caiga, una organización bien establecida tiene que tener bien en claro sus factores a los cuales debe fortalecer para tener una mejor competitividad, dentro de esta área encontramos que el clima organizacional es el principal factor dentro del departamento de trabajo por lo que un lugar donde no se desarrolla un buen ambiente no puede dar buenos resultados, dentro del talento humano se desarrollan diversas funciones como selección de personal, control entre otras que deben ser bien dirigidas para lograr una buena rentabilidad. También tenemos que tener claro que la motivación y la capacitación constante ayuda para que los trabajadores no se sientan tan presionados dentro del área al contrario deberán sentirse parte de la organización. Hemos establecidos objetivos claros que nos ayudan al desarrollo y fortalecimiento del establecimiento de la misma manera dando soluciones a los inconvenientes encontrados.

PALABRAS CLAVE: Factores Organizacionales , Desempeño laboral, Estrategias, Competitividad, Rentabilidad.

Title of the Case Analysis: Organizational Factors that Influence the Labor Performance of the Staff of the Human Talent Area of the State University of Milagro.

ABSTRACT

This research is developed based on the organizational factors of the work performance which has been implemented in the State University of Milagro in the area of human talent using strategies and objectives that help the progress of the inquiry. Emphasizing the organizational factors also known as psychosocial factors that in one way or another bring the organization to grow or fall, a well-established organization has to be clear about its factors to which it should To strengthen to have a better competitiveness, within this area we find that the organizational climate is the main factor within the Department of work so a place where a good environment does not develop can not give good results, within the Human talent different functions are developed as selection of personnel, control among others that must be well directed to achieve a good profitability. We also need to be clear that constant motivation and training helps workers not feel so pressured within the area on the contrary should feel part of the Organization. We have established clear objectives that help us to develop and strengthen the establishment in the same way giving solutions to the problems Encountered.

KEY WORDS: Organizational factors, DWork effort, strategies, competitiveness, Profitabilit.

INTRODUCCIÓN

1.1. DETALLE DE LA INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral del personal del área de talento humano, los cuales se pueden definir como factores psicosociales que están inmersos en la relación laboral de la organización, la principal característica de este tipo de investigación es que hay muchas anomalías que se presentan las áreas de talento humano en el cual mencionaremos al clima organizacional entre otros. Para analizar esta problemática indicaremos unas de las causas, el acoso psicológico o moral, causantes de que haya un clima organizacional no saludable, sus consecuencias son que haya mayor rotación de empleados o renuncien y se vayan a trabajar a otras organizaciones.

El interés para la investigación de esta problemática es identificar los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral, mediante la observación del ambiente de trabajo en el que se desempeñan, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

En esta investigación se realizó entrevistas al Director del área de talento humano, y analistas, en la entrevista con los integrantes, menciona el director para que haya un buen gestiona miento de talento humano se debe regir bajo el marco legal de la LOSEP y se perfilaron con tópicos sobre, clima laboral, perfiles idóneos para el área de talento humano, fidelizar el talento de los empleados, nuevas técnicas y métodos en el reclutamiento, comunicación efectiva y asertiva, cultura organizacional, nuevas estructuras departamentales de acuerdo a los perfiles de cada uno de los subordinados.

Durante la investigación uno de los problemas presentados fue falta de personal en el área de talento humano, Aplicar estudios de clima organizacional con el fin de observar como los colaboradores perciben o aceptan el estilo de liderazgo que se va aplicando, acontecer lo que está surgiendo en la organización haciendo énfasis en hechos, objetivos, metas y resultados alcanzado.

La finalidad u objetivos de esta investigación es describir las políticas y filosofías organizacionales del área de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro,

analizar el tipo de cultura organizacional que manejan, reconocer la relación laboral entre director, experto, analistas y asistentes del área de talento humano.

En el capítulo I se realiza el planteamiento del problema, como el recurso humano fue sustituido por el talento humano, ¿Cuán importante es el talento humano dentro de las organizaciones? Justificación; ¿porque es importante este trabajo de investigación? ¿Qué información obtendremos de esta investigación como beneficio? ¿Qué problemáticas se resolverá en esta investigación? ¿Porque se realizará esta problemática? ¿Cuál es la oportunidad a la hora de realizar esta investigación? Preguntas de investigación, Objetivos del estudio, Definición caso del estudio, Objetivos general y específico.

En el capítulo II veremos las Fundamentación teórica, Revisión de antecedentes teóricos en el cual analizaremos los argumentos de distintos autores acerca de la temática de estudio, Revisión de estudios previos referidos del estudio del clima y cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Marco conceptual, marco metodológico, tipos de investigación que se trabajara, técnicas que se utilizará en la investigación, fuentes de información, definición de instrumentos y técnicas de recolección de datos, cronograma de actividades que se realizara en la investigación, entrevistas, observaciones, aplicación y registro de la información recopilada.

En el capítulo III se encontrará las conclusiones y recomendaciones para la obtención de una mejora continua de la temática de investigación, también están las referencias bibliográficas y anexos.

1.2. DISEÑO DE ESTUDIO

1.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde hace algún tiempo el recurso humano fue sustituido por el talento humano y desde entonces el talento es el principal capital el mismo que posee habilidades que dan vida a una organización, si bien es cierto el talento humano o recurso humano tiene la tarea de recibir un grupo de individuos reclutarlos, capacitarlos para que ellos formen parte de la organización, en los años 90 se la conocía como gestión del talento humano y fue entonces cuando las empresas comenzaron a darse cuenta que esto era un talento humano y desde allí se comenzó a impulsar, desarrollar el éxito para las organizaciones.

En la actualidad el talento humano de cualquier organización es de gran importancia para generar éxito, en su gran mayoría las labores que se realizan dentro de una organización son de gran ayuda para el fortalecimiento de la empresa, estas labores son realizadas por el personal encargado es por eso por lo que el factor humano cada día juega un gran papel dentro de esta área.

En las diferentes organizaciones los trabajadores no se muestran satisfechos por el trabajo que desempeñan, esto se da por diferentes factores que afectan al personal de las organizaciones generando esto una gran incertidumbre y preocupación para los altos mandos de las empresas.

Por lo expuesto anteriormente, las diferentes empresas sienten la necesidad de buscar estrategias y herramientas claves para lograr un gran desempeño dentro de las áreas de trabajo y así poder mejorar la rentabilidad y productividad de las organizaciones.

Dentro del cantón Milagro existen empresas que generan fuentes de empleo como lo es la Universidad Estatal de Milagro ubicada en la provincia del Guayas cantón Milagro en la Cdla. Universitaria Km. 1.5 vía Milagro Km. 26. Es una empresa pública dedicada a ofrecer servicios educativos, en el área de talento humano existen 9 trabajadores con años de experiencia dentro de la institución (Universidad Estatal de Milagro, 2018), los mismo que son de gran aporte para la universidad aunque en ocasiones haya factores que no permiten un buen desempeño laboral que en su momento son causados por conflictos entre compañeros de diferentes áreas y esto repercute en la imagen de la empresa que muestra un ambiente negativo, tenso entre otros factores los cuales influyen en la satisfacción laboral, motivo por el cual se analizarán los factores organizacionales como,

relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, política de relaciones laborales, clima organizacional, entre otros los mismo que aportaran información muy importante, en el cual se dará a conocer si hay carencia dentro del área de talento humano, relación desde la jefatura con sus subordinados, insatisfacción en el trabajo en equipo, anomalías en la jefatura por no promover incentivos para motivar a los colaboradores.

1.2.2. JUSTIFICACIÓN

Es importante el estudio del siguiente trabajo porque da a conocer lo que ocurre verdaderamente en las diferentes organizaciones y las amenazas que afectan en el desempeño laboral de las organizaciones, los altos mandos no prestan atención al desempeño de sus colaboradores para la cual se debe infundir un cambio para formar nuevas destrezas y habilidades, también es de gran importancia el beneficio que la organización da a su grupo de colaboradores del cual va a depender los logros y fortalecimiento de está.

Con esta investigación se pretende dar a conocer los factores organizacionales que repercuten en el departamento de Unidad de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro, con el fin de mejorar , implementar o diagnosticar si los subordinados tienen mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente en lo cual en la investigación reflejará si éstos se sienten comprometidos en mejorar su rendimiento laboral y opinar si su aportación es de utilidad para la empresa.

En caso de que no se implemente este estudio dentro del el área de talento humano, dicha área pasará por una crisis laboral muy grave lo que ocasionará que haya conflictos entre empleados de la empresa, mala gestión del talento humano, errores de contratación, procesos de evaluación de desempeño no adecuados, mala comunicación, clima laboral no saludable, rotación y ausentismo de empleados, procesos administrativos no fiables y mala cultura organizacional lo cual afectará a toda la organización, lo que ocasionará que la empresa entre en declive o cierre. Con la implementación de este estudio se reforzará los factores organizacionales; incrementar el nivel de motivación y niveles de satisfacción, evaluación del rendimiento y mejoramiento laboral, planes de capacitación

de acuerdo con las estrategias de la empresa, evaluación del clima organizacional y gestionar el cambio de la cultura organizacional.

1.2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral, mediante la observación del ambiente de trabajo en el que se desempeñan, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados?

¿Cuáles son las políticas y filosofías organizacionales del área de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro?

¿Qué tipo de cultura organizacional maneja el área de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro?

¿Cuál es la relación laboral entre director, experto, analistas y asistentes del departamento de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro?

1.2.4. OBJETIVO DE ESTUDIO

1.2.4.1. DEFINICIÓN DEL CASO DE ESTUDIO

TEMA: Factores Organizacionales que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro.

1.2.4.2. OBJETIVO GENERAL DE ESTUDIO

Identificar los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral, mediante la observación del ambiente de trabajo en el que se desempeñan, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados.

1.2.4.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir las políticas y filosofías organizacionales del área de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro.
- Analizar el tipo de cultura organizacional que maneja el área de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro.
- Reconocer la relación laboral entre director, experto, analistas y asistentes del departamento de talento humano en la Universidad Estatal de Milagro.

2. DESARROLLO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. REVISIÓN DE ANTECEDENTES TEÓRICOS

Según (Riquelme de Montaña, 2017) nos dice en su tesis que los factores organizacionales nacen de un sistema de fuerza o de las actividades planificada y coordinadas de los colaboradores de una organización en tal sentido que puedan definir la empresa como una unidad coordinada de trabajos entre individuos para alcanzar un objetivos o varios objetivos en común, de esto se conoce a los factores organizacionales a aquellos que componen a la organización y que de forma directa o indirectamente afectan a los colaboradores.

Según (Rivas & Linarte, 2015) explican que los factores organizacionales dentro del trabajo humano pueden presentar diversos elementos que conllevan a las personas al éxito o a tener serios problemas de salud ya sean estos físicos o psicológicos sin embargo se reconoce que los factores organizacionales son decisivos ya que nos ayudan a enfrentar de forma correcta cualquier anomalía dentro de la organización estos factores son clave para que el desempeño laboral funcione de forma correcta, el desempeño es el que permite reconocer el nivel de obediencia de los objetivos empresariales oportunos, mediante la determinación de los resultados. Según (Chiavenato, 2007) concreta a la evaluación del desempeño como una estimación sistemática de cómo cada individuo se desempeña en su lugar de trabajo y de su permisible progreso futuro, toda evaluación es una procedencia para calificar el valor, la excelencia y las condiciones de un individuo con la cuál podemos detectar a tiempo los problemas con una correcta inspección de los colaboradores y en la disposición del trabajador a la empresa y al puesto que ocupa.

Mientras que según (León & Jiménez, 2010) nos dicen que los factores organizacionales son la principal manera que el talento humano reconozca la necesidad que hay tanto en los empleadores como empleados puesto a que en los años 70 y 80 se produjeron los primeras obras colectivas y empezaron a surgir los conflictos laborales llevando a clasificarlos en tres grandes grupos para de esta manera poder tener más clara la forma de analizar y buscar las estrategias adecuadas para solucionar aquellos conflictos dentro de

las organizaciones los factores son Política y Filosofía de la Organización, Cultura de la Organización y las Relaciones Industriales.

Dentro de la Política y Filosofía de la Organización se subdivide en un grupo importante que hace que la organización tenga la fuerza necesaria para obtener grandes logros.

- **Relacion Trabajo-Familia:** Según (Riquelme Orellana, Rojas Habibe, & Jiménez Figueroa, 2012) nos dice que este tipo de relación no siempre genera un conflicto ya que debemos tener en cuenta las actividades que ayudan a que estos se dé nos dice que es un conducta asociada con los roles en el que tienen que desenvolverse cada individuos tiene objetivos sobre la proporción o no proporción entre las prácticas de un rol laboral y familiar, para lograr que entre ambas haya un equilibrio se debe comprometer el desempeño y la actitud de los individuos para de esta manera lograr un beneficio para la organización previniendo posibles problemas que causarían conflictos empresariales tensión, estrés entre otros si bien es cierto muchas personas salen de sus hogares por horas para trabajar dejando a sus familiares por mucho tiempo, hay que tener en claro que la relación laboral no nos aleja de nuestra familia pero si debemos marcar una diferencia entre ambas para de esta manera lograr tener una estabilidad emocional tranquila sin descuidar ambas partes .
- **Gestión de los Recursos Humanos:** Según (La blanca, 2014) es un espacio de acción de recursos humanos es muy extenso y transversal para lo cual al referirnos de recursos humanos hablamos de la gestión, para fortificar la idea de relacionarse e integrarse entre los diferentes cargos que alcanza a toda la empresa, el mismo que acoge todas las habilidades y destrezas implicadas en la organización con los trabajadores la misma que permite que tenga autoridad aunque afectan de una manera al personal, el área de talento humano es el encargado de seleccionar, controlar y planificar las pautas para lograr el objetivo es por esta razón que las direcciones tanto general como de talento humano están alineadas a un mismo objetivo trabajando en conjunto para resolver las necesidades o conflicto dentro de la organización.
- **Política de seguridad y salud:** Según (Céspedes Socarrás & Martínez Cumbreira, 2016) nos dicen que la política y la seguridad son de gran importancia dentro de cualquier organización puesto a que el lugar de trabajo tiene que ser seguro con un ambiente agradable en donde cada trabajador pueda ejercer su función sin

inconvenientes y de esta forma cumplir con lo que estipula la ley sobre la seguridad y salud ocupacional.

- **Responsabilidad Social Corporativa:** Según (Castilla Cárdenas, 2016) es el acatamiento preciso de los deberes legales, la combinación deliberada en su dirección y misión, en su habilidad, manejos y ordenamientos de las inquietudes generales, profesionales, medioambientales y de acatamiento a los derechos humanos que salen de la correspondencia y la conversación clara con sus conjuntos de interés, comprometiendo así de los resultados que se provienen de sus labores para una organización la RSC no solo significa obtener ingresos sino ganar competitividad dentro de su sector.
- **Estrategia empresarial:** Estrategia es el modelo de conducta que personifica el manejo de unos capitales de convenio con unas capacidades determinadas, para lograr unos objetivos primordiales, con las condiciones de un medio ambiente y un escenario de competencia. La estrategia verdaderamente seguida por las formaciones puede ser el resultado de un método auténtico de proyección, del acaparamiento de ejercicios o, lo más usual, de la unión de varias características de labores planeadas (Carlos, 2016).

De la misma manera la Cultura de la Organización se subdivide para precisar la recopilación detallada de las cualidades, prácticas, afirmaciones y valores de la organización.

- **Política de Relaciones Laborales:** Según (Trebilcock, 2016) la política de relaciones manifiesta de forma inmediata el pensamiento, la sabiduría y los servicios tomados por la alta dirección de la empresa, los cuales a su vez están influidos por la fase del progreso del sindicalismo, por la abstinencia gubernamental del régimen y por el ambiente oportuno del patrimonio del país, entre otros elementos circunstancial, dentro de estas políticas podemos asumir las siguientes políticas paternalista, política autocrática, política de reciprocidad y política participativa.
- **Información Organizacional:** Según (Vasquez Rizo & Gabalán Coello, 2018) nos explica que es la persona que tiene información acerca de la organización en la cual aborda los valores y la ética los mismo que deben ser tomados en cuenta al momento de dar una información a terceras personas para de esta manera tener de una forma segura y confidencial la información.

- **Comunicación organizacional:** la comunicación es la que se establece dentro de la organización y pertenece a su cultura o a sus normas. Debido a esto la comunicación entre los empleados de la organización en sus diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con los demás de la organización deberá ser inteligible (De Castro, 2017).

Dentro de la organización existen tendencias a no compartir la información a no expresar, porque de manera errada se cree que la información es poder así la mayoría de las personas imaginan que retener la información los deja en una perspectiva superior a los que no la obtienen, piensa que si deja fluir la información los dejaran en desventaja frente a los demás. Esto no es poder es inseguridad.

- **Justicia Organizacional:** Un constructo de extensa calidad en las organizaciones porque está coherente con la justicia en que son determinados y mercantilizados recursos, distinciones y gracias a los empleados, así como con la representación en que un trabajador es tratado por parte de sus dirigentes. La categoría de la equidad organizacional está agrupada al conocimiento de los recursos humanos tienen con relación a la justicia de muchas experiencias organizacionales que inducen una marca seguido en el desempeño del trabajador y en las consecuencias de la organización (Pérez, Herrera, Torres, & Hernández, 2014).
- **Supervisión/Liderazgo:** Es la capacidad de enfrentar los problemas de la organización para de esta manera contribuir en el logro de la misma, el liderazgo se da en las relaciones humanas y hace que esta nos permita desarrollar habilidades y aptitudes para una correcta toma de decisiones, el liderazgo también nos lleva a tener una excelente comunicación con los subordinados su primordial función es hacer que la empresa funcione correctamente dentro de cada área (Badillo Vega, Buendía Espinosa, & Krücken, 2015)

Y como último factor tenemos las Relaciones Industriales que son las que se encargan de crear una relación entre la dirección y los trabajadores para lo cual se explica a continuación.

- **Clima laboral:** Según nos explica (Govea, Domínguez, & San Agustín, 2012) el clima laboral es la motivación y uno de los factores más significativos para el beneficio competitivo esto nos lleva a lograr tener un ambiente organizacional adecuado donde los individuos puedan desempeñar sus labores con normalidad.

2.1.2. REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS

Se ha encontrado estudios similares del tema, los mismos que se encontraran a continuación:

Título: “Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes”.

Año: 2015

Autor: Ingeniera Doris María Celi Pinza

Institución: Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz

Se han realizado varios estudios referentes a este tema para lo cual vamos a tomar como referencia el trabajo de (CELI PINZA, 2015) en este estudio habla acerca de la influencia que tiene la cultura organizacional dentro del desempeño laboral la misma que es un factor importante en las organizaciones para el buen funcionamiento de las misma en esta investigación realizaron un análisis cuantitativo y cualitativo para llegar al objetivo dentro de los resultados encontraron que los maestros saben acerca de la cultura organizacional, ayudando al desempeño de los objetivo de esta forma los líderes académicos, indican que ellos toman en consideración las opiniones de los demás administrativos y acerca del desempeño laboral, declararon que sus capacidades, y actitudes de conocimientos técnicos estratégicos están acorde al cargo que ocupan de esta manera también manifiestan que trabajan en un ambiente laboral adecuado y que el personal está capacitado y tiene claro los objetivos de la institución.

Título: “Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área financiera de la empresa Cnel. del cantón milagro.”

Año: 2016

Autor: Astudillo Morán Andrea Michelle Y Espinoza López Jonathan Javier

Institución: Universidad Estatal de Milagro

Por otro lado tenemos el estudio de (Espinoza López & Astudillo Moran, 2016) en el cual nos hablan acerca del clima y su desempeño laboral en una área financiera de Cnel. Milagro este trabajo lo realizaron con el fin de promover un ambiente de trabajo placentero a lo largo de la investigación fueron analizando los diversos capítulos y haciendo énfasis en el capítulo v que es en el que detallan la propuesta de mejora tenemos que una propuesta es

la que ayuda a la empresa a estar enfocado al objetivo y fortaleciendo la comunicación que hay dentro del departamento analizado utilizaron una encuesta para poder llegar a los resultados y de esta manera lograr entender las necesidades de la organización.

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: Es un proceso en el que los trabajadores desarrollan sus habilidades y ayudan con un aporte para el desempeño laboral dentro de la empresa (Carine, 2018).

Comportamiento: Es la actitud que debe tener cada individuo dentro del área de trabajo (Consuelo Bravo, Sarmentero Bon, Gómez Figueroa, & Falcón, 2017)

Clima organizacional: Es el ambiente en el que un individuo desempeña su trabajo y del cual va a depender su desempeño dentro de la organización (Govea, Domínguez, & San Agustín, 2012).

Cultura organizacional: Es uno de los factores más importante dentro de una organización para estimular la conducta de los individuos (Naranjo Valencia & Calderón Hernández, 2015).

Desempeño laboral: Es el rendimiento que deben tener los trabajadores al momento de realizar sus funciones trabajo (Lara Sotomayor & Pasquel Marcalla, 2014) .

Eficacia: Es la capacidad de lograr lo que se desea (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA., 2018).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para lograr lo deseado (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA., 2018).

Factor organizacional: Son las formas o condiciones con la que cuenta una organización de manera positiva o negativa que puede llegar a afectar o no a la misma (Pérez Hernández, 2016).

Gestión: Es de gran importancia para el cumplimiento de los logros y metas dentro de la organización (Gavilánez, Espín Oleas, & Arévalo Palacios, 2018).

Liderazgo: Es la capacidad para dirigir un grupo de individuos dentro de la organización (Saracostti, 2018).

Motivación: Es un proceso psicológico que expresan los individuos sobre su comportamiento después de realizar un buen trabajo (Blázquez, Álvarez, Bronfman, & Espinosa, 2018).

Organización: Son estructuras establecidas para alcanzar los objetivos y las metas con ayuda del individuo o personal de talento humano (Segredo Pérez, 2013).

Políticas: Son criterios que estable una organización y que deben ser acatadas por su personal de trabajo para lograr un buen ambiente de trabajo (Lara Sotomayor & Pasquel Marcalla, 2014) .

Productividad: Es determinada como la relación entre las consecuencias y el lapso utilizado para lograrlo (Lara Sotomayor & Pasquel Marcalla, 2014).

Selección de personal: Es la persona escogida para el cargo indicado en una respectiva área (Lara Sotomayor & Pasquel Marcalla, 2014).

2.2. MARCO METODOLÓGICO

La metodología es un estudio de técnicas adecuadas para dar salida a un problema establecido, es por esto que se realizará este estudio que tiene como propósito una investigación descriptiva con diseño de análisis de casos que presenta técnicas de relaciones estratégicas entre, factores organizacionales, influencia, desempeño laboral, que conlleva al estudio de identificar los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral del personal del área de talento humano de la Universidad Estatal de Milagro, mediante las variables factores organizacionales, desempeño laboral, área de talento humano de UNEMI como herramienta quien nos brindará toda la información para la realización de nuestra investigación.

La metodología es un recurso eficaz de procesos de investigación científica que nos ayudará sistematizar los métodos y las técnicas para la realización de una investigación, los métodos que serán elegidos nos ayudarán a obtener la información de manera clara, segura y confiable y contribuir con el conocimiento propio.

2.2.1. DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación con la cual se trabajará será la descriptiva y la informativa, debido a que estas caracterizan un hecho, anomalía, persona o conjunto de individuos, con el fin de implantar una disposición o conducta. Los efectos de este tipo de exploración se sitúan en un nivel intermedio en todo lo que hace a la profundidad de ilustraciones se describe (Arias, 2013).

Fidias arias dice que esta investigación es la que trabaja mediante la realidad de un hecho dando información segura y fiable para una definición correcta, mediante esta investigación se puede ver la necesidad en el área de talento humano de UNEMI, basado en la investigación factores organizacionales en el desempeño laboral, haciendo énfasis en la relación directa que hay con las variables factores organizacionales, desempeño laboral y área de talento humano como herramienta de nuestra investigación entre las cuales hemos podido hacer la elaboración del marco teórico que es primordial en nuestro trabajo de investigación para de esa manera presentarlos de manera clara, congruente y precisa para el objetivo establecido.

Es importante trabajar con la investigación descriptiva ya que da a conocer las situaciones que suceden en el área de estudio en la cual este método de investigación será de mucha ayuda para diagnosticar las actitudes predominantes de cada individuo como también sus costumbres, toda esta información será utilizada para nuestro tema de investigación en lo cual se implementará medidas para mejorar.

De la misma manera la investigación informativa es de gran aporte a nuestra investigación ya que nos permite aclarar e informar de forma clara, precisa y concisa de las anomalías que hay dentro de un área.

TÉCNICAS PARA LA INVESTIGACIÓN

Revisión documental y elaboración de técnicas

La revisión documental es una herramienta que nos permitirá, inventariar, rastrear, seleccionar, ubicar las fuentes de donde vamos a sacar la información para nuestro estudio

que será nuestra materia prima de investigación. En esta revisión documental se utilizan gestión curricular, fuentes documentales etc. En lo cual se propone a reclutar, elegir y estudiar datos que están en representación de documentos elaborados por la humanidad para analizar un fenómeno determinado (Gómez Ferri, Grau Muñoz, Giulia Ingellis, & Jabbaz, 2016).

FUENTES DE INFORMACION

La observación

Según (Sanjuan, 2011) define como la observación directa y análisis ejecutado por el experto, en el cual empleara sus propios mecanismos con o sin ayuda de aparatos tecnológicos, esta técnica es muy utilizada desde tiempos atrás ya que se puede ver en tiempo real lo que está sucediendo en ese hecho determinado en este tipo de técnica es muy efectiva ya que se adquiere toda la información relativa para aplicarlos de manera apropiada en la investigación.

Información

Según (Suárez, Cruz Rodríguez, & Pérez Macías, 2015) nos dice que la información es calificada como una táctica importante para las personas, como se muestra en las varias evoluciones y épocas históricas de la práctica sociocultural. La gestión de la información es un grupo de actividades que se ejecutan con la intención de conseguir, resolver, almacenar y finalmente desempeñar de manera metódica la indagación que se suscita o se recoge en una empresa y que permite la mejora de su acción.

Fuentes Primarias

Se refiere a las fuentes de información de donde vamos a sacar datos para la elaboración de nuestro tema, dichas fuentes son publicaciones periódicas, artículos, libros, páginas de internet, artículos indexados, revistas etc.

Fuentes Secundarias

Es la fuente donde obtendremos más información relacionada a nuestro tema se refiere a abstract o resúmenes que se asemejan a nuestra temática a tratar en la fuente de información.

Fuentes Terciarias

Esta fuente se refiere a los datos que nos ayudaran a encontrar información de manera eficaz, en lo cual son los índices, catálogos mediante así darle contenido y estructura a nuestra temática.

DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según (Aragon, 2013) nos dice que desde la antigua Grecia se viene dando el origen de la entrevista en el cual Sócrates filósofo, ha implementado un método de aprendizaje conocido en la actualidad como socrática mayéutica. A finales de los 30 la entrevista empieza a ser de mucha utilidad por las ciencias sociales en las tareas de investigación, en si hace énfasis que la psicología al igual que la psicología fueron las únicas en adoptar este instrumento de entrevista. Aragón menciona que la entrevista es de mucha utilidad ya que desarrolla algunas actitudes del entrevistador como es mantener contacto visual con el entrevistado, postura relajada, lenguaje confiable y amistoso tono de voz expresivo y empatía. Binghami Moore en 1961 utiliza la entrevista extensiva e intensiva para

adquirir información como datos y opiniones sobre lo que está sucediendo en ese momento ya sea para influir en los sentimientos del individuo, aconsejar e incentivarlo.

La entrevista en el siglo XIX fue una innovación periodística y en 1836 el periódico The New York Herald y su contenido era de preguntas y respuestas. La primera entrevista fue publicada el 20 de agosto de 1859 en New York Tribune.

Por lo expuesto anteriormente el instrumento para la presente investigación será la entrevista, debido a que con la información arrojada se verificará de manera integral el valor de las cualidades de cada individuo y que tanto están comprometidos con la empresa, también se conocerá si hay una buena comunicación efectiva entre jefaturas, el grado de contribución personal y profesional, todo esto reflejará si existe una supervisión adecuada hacia los empleados dentro de sus puestos de trabajos, si carecen de formación profesional y el grado de eficacia en el que se desempeñan dentro de sus puestos, todo esto se hará con el fin de mejorar la calidad de relación de trabajo dentro de la empresa, ayudar al personal de Departamento de Talento Humano de UNEMI en su desarrollo personal y profesional.

2.2.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
ACTIVIDADES	MES DE AGOSTO				MES DE SEPTIEMBRE 2018				MES DE OCTUBRE		
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3
ASIGNACION DE TUTOR											
TUTORIAS											
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA											
APROBACION DE LA TEMATICA											
JUSTIFICACION											
PREGUNTAS DE INVESTIGACION											
OBJETIVOS DEL ESTUDIO											
DEFINICION DEL CASO DE ESTUDIO											
OBJETIVOS GENERLA DEL ESTUDIO Y OBJETIVOS ESPECIFICOS											
DESARROLLO, MARCO METODOLOGICO,											
DEFINICION DE INSTRUMENTOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS											
ENTREVISTAS EN EL AREA DE TALNTO HUMANO DE UNEMI											
APLICACION											
REGISTRO DE LA INFORMACION RECOPIADA DE ACUERDO A LA TECNICA UTILIZADA											
CLASIFICACION DE LA INFORMACION RECOPIADA											
ANALISIS DE EVIDENCIA, ELABORACION DE INFORME, VALIDACION DE LA INFORMACION											
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES											
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO											
BIBLIOGRAFIAS											
PRIMERA ENTREGA DE TRABAJO DE TITULACION											
ENTREGA DE PROYECTO FINAL											
CULMINACION DE TUTORIAS											

Elaborado por: Jaime Choca y Anabell León

2.3. APLICACIÓN

2.3.1. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA DE ACUERDO CON LA TÉCNICA UTILIZADA

Información obtenida al realizar la entrevista aplicada al director del departamento de talento humano de la Universidad Estatal de Milagro

Ing. José Guillermo Medina Acuria

Ing. José Guillermo Medina Acuria, Director del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro menciona que el talento humano es importante porque es el área responsable en manejar el capital humano en UNEMI, cuando hablamos de capital humano estamos hablando de que es el mejor activo que deben tener las instituciones sean públicas o privadas, cuando hablamos de talento humano en el sector privado es distinto el nivel gerencial o la aplicación de políticas y procedimientos por cuanto prima la utilidad de quien invierte en el sector privado, en el sector público quien invierte es el estado y este está orientado precisamente a la sociedad y colectividad, ese capital humano que presta su servicio al estado cuando son seleccionados de acuerdo al debido proceso que cumplen con las expectativas que generan la necesidad que contraten y el compromiso del seleccionado marca la diferencia con respecto a los procesos de ingreso que anteriormente se hacían vía política o padrinaje tiempos atrás se le daba muy poca importancia a las áreas de recurso humanos porque primaba más el aspecto financiero y el aspecto administrativo que es el que generaba las compras públicas quedando rezagado el talento, el capital humano simplemente como un instrumento más de apoyo a las diferentes actividades en las que respondían a ciertos lineamientos de las demás áreas dependiendo de la empresa en que este trabajando hablando de las universidades. A partir de la nueva creación de la LOSEP ya se le da un protagonismo mayor un realce bastante efervescente de la importancia que deben tener las unidades de talento humano, miran al capital humano ya como un activo de mucho protagonismo que tiene un rol importante sobre todo en que el aporte del capital humano es esencial en la operatividad de toda institución porque razón porque a raíz de las unidades de talento humano de acuerdo al mandato de la ley se manejan desde el proceso de selección, el proceso de capacitación, el proceso de bienestar laboral, proceso de desarrollo institucional y el proceso de servicio al cliente. Y ahí la importancia de que todas estas áreas o subsistemas que acabo de

nombrar y que están dentro del marco legal de la LOSEP contribuyen y aportan precisamente para que el personal que presta sus servicios en la institución con la aplicación de estos subsistemas tenga un rol diferente o marque una diferencia con relación a la atención que se le deben a cada uno de estos subsistemas. Actualmente en la UNEMI de estos subsistemas solo quieren la administración de recursos humanos, la planificación de recursos humanos, la formación y capacitación del personal de la institución no así los otros subsistemas que acabo de nombrar puesto que siendo legal en la LOSEP vía resolución del órgano colegiado transfirieron productos y servicios a distintas áreas, como el departamento de bienestar universitario asume bienestar laboral , desarrollo institucional se creó un departamento de calidad y servicio al cliente también lo lleva el departamento de calidad quedando los subsistemas que acabo de nombrar. Aun con lo que queda dentro de los subsistemas dentro de nuestra unidad el servicio y la misión que debe cumplir nuestra misión como talento humano, es especialmente en construir en la aplicación de los subsistemas para aportar en el bienestar, motivar el compromiso de los servidores de la institución con el fin de que contribuyen a todos los objetivos de la institución.

Para el Ing. José Guillermo Medina Acuria, los retos que enfrenta en la actualidad el área de Talento humano, es que todo el mundo se enmarque en lo que está legislado en la institución en la sociedad y en el estado, simplemente que se enmarque en ello. De que si hay un proceso de selección aun estando un trabajador contratado aquí sea parte del proceso y si tiene conocimiento de lo que ya está haciendo es lógico que va a ganar, pero a veces se da caso que ni gana. El único reto q se enfrentan las unidades de talento humano es de que todo el sector publico este bien claro que la aplicación del marco legal de la LOSEP indica los caminos correctos q debe de seguir en todo y cada uno de los subsistemas.

Las prioridades del Área de talento humano según el Ing. José Guillermo Medina Acuria, menciona la prioridad principal para todos y nadie escapa de que reconoce se llama NÓMINA y dentro de la NÓMINA esta IEES, SRI, RETENCIONES JUDICIALES, esa es la prioridad en todo sector humano mantener la nómina para cumplir con el compromiso para estimular la parte laboral a través de la reclusión económica, la otra parte es crear una cultura organizacional, hay están mis 2 prioridades actualmente, prioridad cultura organizacional la otra esta intrínseca no hay que detallar en eso.

Ing. José Guillermo Medina Acuria, menciona el rol que debería tomar el Área de Talento Humano para que sea una pieza fundamental dentro de la organización, es socializar todo el marco legal a través de inducciones, capacitación, formación, escuela de líderes en un trabajo de entrenamiento en conjunto por equipo de campo que permitan no tanto conocernos más bien de participar de una vida más activa entre todos los autores principales de UNEMI, docentes, empleados y trabajadores, porque no los estudiantes, porque tienen otra connotación.

Director Guillermo Medina Acuria, indica los requisitos que debe reunir el aspirante para formar parte del equipo de Talento Humano, cumplir con los requisitos que están determinados en los escritores de carta la principal es que buscamos de ingeniería comercial porque se entiende de qué cubren áreas de marketing, recursos humanos, hay una parte legal y producción, diría que tiene un perfil completo pero nos escapamos de algo que es la parte humana que es la parte social, psicosocial, parte psicológica en la parte industrial, puede ser también un ingeniero industrial pero es un mecánico que maneja los procesos de procedimientos, si de mí fuera escogiera a ingenieros en sistema y porque, el mundo se maneja por medio de sistemas ya no hay marcha atrás las tecnologías avanzan se debe entender que también avanzan las capacitaciones en ese sentido para las personas que pertenezcan en recursos humanos que es más en operatividad a través de alguien de sistema pero me queda la parte fría de conocer a la persona, el servicio al cliente, un profesional que sepa manejar las herramientas básicas de sistema que conozca algo de administración y lo más importante que sepa tratar e interactuar con las personas, sepa resolver conflictos que sepa manejar problemas ese elemento ese profesional no me lo entregues ninguna universidad con ese requisito sin embargo en el ámbito profesional son psicólogos industriales, administradores de empresas o ingenieros comerciales porque ninguno de los requisitos que me dan en las carreras en la vida real no atinan a lo que realmente buscamos sobre todo en esta universidad en la cual yo pongo un rol diferenciado con cualquiera de las universidades que yo estoy seguro de lo que tengo primero de mis funciones con mi personal marco una diferencia con otra, aun con todos los problemas porque todo esto no es un modelo perfecto. Porque aun todavía no estamos haciendo el rol de talento humano muchísimo ya que es bastante amplio si uno que está al tanto sabe que hay bastantes debilidades que fortalecer y aprender y desconoce a veces que será de las personas que piensan que simplemente recursos humanos es hacer una nómina y se acabó y no es eso porque para

hacer una nómina mejor pongo todas actividades a financiero y financiero haga todo lo que sea y se acabó; y no hay ningún problema. Los profesionales de talento humano tienen que tratar de tener mejor un equipo alegre, dinámico, comprensible, con capacitación, formación, acercamiento a familia no solo con el entorno de trabajo, ayudar con el trabajo. Si yo necesitaría a un profesional, necesitaría una persona que maneje directamente personas que es lo más complicado y decir que la solución sería los psicólogos industriales tendría que primero evaluarse el psicólogo industrial antes de, por eso son los procesos de selección, no siempre el mejor abanderado o el mejor alumno será el director de talento humano, si no es la persona como interactúe dentro del campo real primero entendiendo los problemas míos y después de los demás porque si no entiendo los míos no entenderé de los demás y este aprendizaje no es de la noche a la mañana, una escuela se aprende en el camino no se la aprende en el aula. Y aun así por muchos profesionales que pueda tener, todos son profesionales unos con título de cuarto nivel, se dan los comentarios de un mal servicio que no son atendidos, el cliente externo piensa de que ellos abren la boca y de que hay que cerrárselos con lo que ellos quieren y no así porque hay que indicarles de que hay un tiempo de que se da atención a ese servicio y que se puede ayudar antes de ese tiempo si es que no hay tantos compromisos y no es la forma seca, hay formas de decir las cosas de forma agradable, tener una buena actitud. Involucrar a todos en ese sentido y conocer que su rol es atender a los clientes que son docentes, empleados y trabajadores.

El Jefe de Talento humano señala que lo fundamental para realizar la entrevista de trabajo a los aspirantes es entre ver que él se conoce primero, cuáles son sus expectativas como persona para posteriormente involucrarlo y llevarlo a la entrevista al rol que necesita el cargo, pero para mí lo primordial es que se conozca el mismo, que diga lo que es, los problemas que tiene, que este seguro de sí mismo, cuáles son sus expectativas y metas.

Ing. José Guillermo Medina Acuria alude que dentro de 5 a 10 años el área de talento humano, si se mantuviera la visión de esta administración con respecto de ver una universidad siendo pública revestida más de privada, primero veo una universidad diferente a las demás del sector público. Como área de talento humano aspiraría que la administración ponga mucho interés en el capital humano sin descuidar la parte material más no con la parte política. El problema es que las instituciones públicas no caminan en el marco legal que están establecidos. Dentro de 5 años se vería la UNEMI con los

procedimientos que están en el marco legal, con personas que estén comprometidas, con más entusiasmo, con personas que se sientan orgullosas en el lugar que trabajan y de la institución.

Entrevista aplicada a los Analistas del departamento de talento humano de la Universidad Estatal de Milagro.

Analista de Talento Humano Delaima Rendón García, indica que sus funciones y responsabilidades, lleva a cabo varios procesos dentro del área de talento humano, proceso de selección planificación talento humano control y algunas otras funciones que son encomendadas por el experto o a su vez por el director de talento humano.

Cpa: Delaima Rendón García, señala que la relación con el director y experto es muy buena ya que en las actividades que nosotros realizamos debemos tener bastante comunicación porque de allí tarde para nosotros poder cumplir con nuestros objetivos la comunicación y llevarse bien, en otras palabras lo que realizamos es un trabajo en equipo siempre nos mantenemos unidos aunque en ocasiones pueden haber diferencias o no tanto diferencias sino opiniones diferentes estas opiniones siempre son consideradas hasta llegar a un solo acuerdo ya que dentro de esta área de talento humano y hay un aprendizaje continuo y muchas veces trabajamos enfocándonos en las normativas y las leyes de pronto desde mi punto de vista yo lo puedo diferente como lo ve el director el experto o mis demás compañero del área de talento humano y es allí donde conversamos dialogamos y tratados de llegar a un solo criterio.

La analista de talento humano considera que el Área de Talento Humano es un buen lugar para trabajar, yo soy contadora pública autorizada lo mío se alinea más a lo que es administración lo que es contabilidad y contador todo lo que tenga que ver de la rama de contabilidad sin embargo he tenido la oportunidad de laborar aquí en recursos humanos

muy diferente a mi carrera y a lo que yo venía haciendo en la empresa privada pero me gusta lo que hago he aprendido muchísimo como lo dije anteriormente talento humano es una área de constante aprendizaje si hoy sale algún acuerdo nosotros ya tenemos que estar al día con la normativa todo lo que esté relacionado con la planificación de trabajo qué talento humano con la selección de personal con todo lo que conlleva la administración del talento humano entonces y mucho por aprender y en ocasiones terminamos aprendiendo sobre normativas legales.

Cpa: Delaima Rendón García, área de talento humano realiza propuestas de incentivo a sus colaboradores como capacitaciones, ha presentado varios incentivos incluso se elaboró una consultoría para poder incentivar al personal a través de las capacitaciones y por ende existe un plan de capacitaciones para los servidores públicos que estén capacitándose constantemente.

La analista Delaima Rendón García, me siento motivada en mi puesto de trabajo me gusta lo que hago y eso me motiva, el motivo porque todos los días uno realiza diferentes actividades a veces si trabajamos a presión, pero eso muy bueno muy bueno cuando estamos en estado light como le digo yo a mis compañeros uno no se siente bien talento humano se trabaja a presión.

La analista de talento humano Delaima Rendón, me siento acogida por mis compañeros de trabajo nos llevamos bien todos hemos formado un bonito equipo de trabajo y una buena convivencia entre todos creo que si nosotros no creamos esta cultura de respeto dentro de nuestra área ya que nos ayuda a que estemos bien para poder atender bien al público que venga tenemos que tener mucha paciencia aunque en ocasiones el estrés y la presión que uno puede tener dentro del trabajo nos hace a veces salir de casillas o de perder la paciencia cuando nosotros tenemos que dar una atención de calidad y calidez y

no podemos perder ningún momento la paciencia que siempre debemos estar a pesar de que estemos apretados hay que respirar profundo y seguir adelante.

Cpa: Delaima Rendón García, considera que sus opiniones son tomadas en cuenta con su jefe inmediato, que es el ingeniero Guillermo Medina en mi caso es el experto de recursos humanos, el director de talento humano siempre está dispuesto escucharnos y tomar en cuenta opiniones.

2.3.2. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

IMPORTANCIA DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN UNEMI

- Organiza ambientes de trabajos saludables para los empleados
- Ayuda el mejoramiento del desempeño laboral, con entrenamiento, capacitación y buenas prácticas laborales.
- Optimización de tiempo en diseño de cargos, en reclutamiento, selección y desempeño laboral satisfactorio.
- Potencia capacidades para las habilidades de los empleados para que logren llegar a una mayor eficacia y eficiencia
- cumplen con los objetivos establecidos por la empresa
- Mejora de cultura y clima organizacional
- Estabilidad laboral y satisfacción laboral por parte de los empleados

RETOS DEL AREA DE TALENTO HUMANO

- Procesos de contratación eficiente
- Contratación de servicios según perfiles profesionales
- Motivación al personal en tiempos difíciles
- Mejorar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- Desarrollar Pools de Talento
- Gerencia del talento
- Gerencia del Conocimiento

- Elevar la productividad de la empresa
- Manejo en tiempo de crisis
- Internet como herramienta de reclutamiento y selección

PRIORIDADES DEL AREA DE TALENTO HUMANO

- Creación de una cultura corporativa
- Facilitar la conciliación, compensación y Beneficios para los colaboradores
- Gestión del Rendimiento
- Buscar y Captar Talentos potenciales
- Formación, crecimiento y Desarrollo de los subordinados
- Introducción de nuevas Herramientas 2.0

ROL DEL AREA DE TALENTO HUMANO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- Brindar todo apoyo en los diferentes procesos laborales
- Endurecer las relaciones laborales.
- Crear un espacio de cultura organizacional y de influencia.
- Elaboración, implantación y ejecución de programas y planes para el alcance y eficacia de los objetivos propuestos.

REQUISITOS DEL ASPIRANTE

- Perfil profesional de Ingeniería comercial
- Perfil profesional de Psicología industrial
- Conocimientos en Talento humano
- Manejo de personal
- Resolución de conflictos
- Comunicativo, motivador e innovador
- Elaboración de informes técnicos de Talento humano

ELEMENTOS A LA HORA DE REALIZAR LA ENTREVISTA

- Historial del aspirante en su formación profesional y educativa
- Conocimiento de la empresa a la que aplica al puesto de trabajo
- Conocimientos al puesto que está aplicando

- Aptitudes profesionales

- Equilibrio en la entrevista

- Comunicación verbal y no verbal

- Lenguaje corporal

- Expectativas y metas del aspirante

ÁREA DE TALENTO HUMANO DENTRO DE 5 A 10 AÑOS

- Más interés en el capital humano

- Empleados comprometidos con los procedimientos que enmarcan en el marco legal de la LOSEP.

- Promover la atracción y conservación de talento joven para el sector público.

ANALISTA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COMO ANALISTA DEL ÁREA TALENTO HUMANO

Tabla 2 Funciones y responsabilidades como analista del área talento humano

<i>FUNCIONES</i>	<i>RESPONSABILIDADES</i>
<i>Inspeccionar las técnicas de servicios en la administración del personal.</i>	Manejar, proteger y conservar la confiabilidad de la información entregada por la UNEMI.
<i>Elaborar y vigilar los procesos de nómina.</i>	Comunicar al jefe inmediato alguna inquietud sobre el desarrollo de sus funciones.
<i>Ayudar al área de talento humano en todo lo concerniente a la actualización de la ley.</i>	Cuidar y usar de manera adecuada los recursos dados por la UNEMI.

Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

RELACIÓN CON EL DIRECTOR Y EXPERTO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

Tabla 3 Relación con el director y experto del Área de Talento Humano

<i>DIRECTOR</i>	<i>EXPERTO</i>
<i>Es muy buena ya que tenemos que tener una comunicación eficaz debido al trabajo que tenemos que realizar y de esta manera reflejar un adecuado ambiente de trabajo.</i>	La relación es muy buena debido a que las funciones que realizo necesito estar comunicándome a menudo con él ya que es mi jefe inmediato.

Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

REALIZA PROPUESTAS DE INCENTIVO A SUS COLABORADORES

- Capacitaciones constantes
- Tiempos libres
- Incentivos monetarios

SE SIENTE MOTIVADO

- Compañerismo
- Formación por parte de la empresa
- Responsabilidad dentro del área de talento humano
- Porque hay una buena comunicación.
- Respetamos el estilo de trabajo de cada compañero.

2.3.3. ANÁLISIS DE EVIDENCIA

DIRECTOR

¿Para usted qué importancia cree que tiene el Área de Talento humano en UNEMI?

Ilustración 1 Funciones del Área



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: Se considera que el área de talento humano dentro de la Universidad Estatal de Milagro juega un papel muy importante y fundamental ya que manejan el capital humano el cual hace énfasis a la capacidad productiva de la organización en base a la formación profesional y educativa de los colaboradores. El área de Talento Humano en base a la formación y experiencia reconoce y designa el papel que juegan cada uno de los colaboradores en la realización de sus puestos de trabajos. El área de talento humano es muy importante no solo para el reclutamiento y selección de personal, sino también para capacitación constante de todos los empleados para que estén compenetrados con los

objetivos, metas y valores de la empresa para así mejorar su rendimiento laboral, también procura crear una cultura y clima organizacional agradable para los empleados.

¿Cuáles son los retos con los que se enfrenta en la actualidad el área de Talento humano?

Ilustración 2 Retos del Área de Talento Humano



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: El área de talento humano debe enfrentar diversos retos, los mismos que deberán ser superados para que la organización tenga una buena imagen y rentabilidad que ayude al beneficio social de la comunidad.

¿Cuáles son las prioridades para el Área de talento humano?

Ilustración 3 Prioridades del área de Talento Humano



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: El director de talento humano debe tener muy claro cuáles son las prioridades ya que debe fortalecer ciertas características, lo primordial debe crear y mejorar un clima organizacional para que los empleados se sientan a gusto en su lugar de trabajar, mediante así evitar rotación de personal e impedir que el personal se vaya de la organización.

¿Qué rol debería tomar el Área de Talento Humano para que sea una pieza fundamental dentro de la organización?

Ilustración 4 Rol del Área de Talento Humano

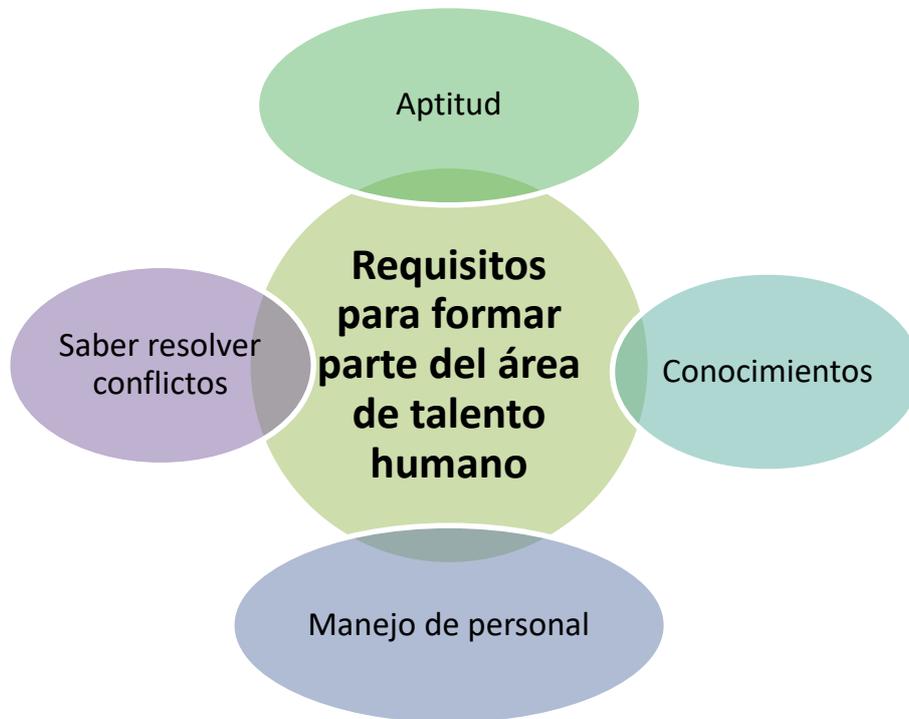


Elaborado por : Jaime Choca y Anabell Leon

Análisis: Asumir el rol de talento humano es de gran importancia ya que se tiene que tener muy claro lo que hay q realizar para de esta manera lograr mantener una estabilidad dentro de la organización entre los trabajadores y clientes o personal externo.

¿Para formar parte del equipo de Talento Humano, ¿Qué requisitos debe reunir el aspirante?

Ilustración 5 Requisitos para formar parte del área de talento humano



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: Para que el aspirante sea seleccionado deberá pasar por muchos filtros, deberá tener conocimientos respecto al área de talento humano mediante estas características podremos decir que el seleccionado aportara de mucha ayuda a la organización.

¿Qué es lo fundamental para usted a la hora de realizar la entrevista a los aspirantes a un puesto de trabajo?

Ilustración 6 Fundamental en la entrevista a los aspirantes

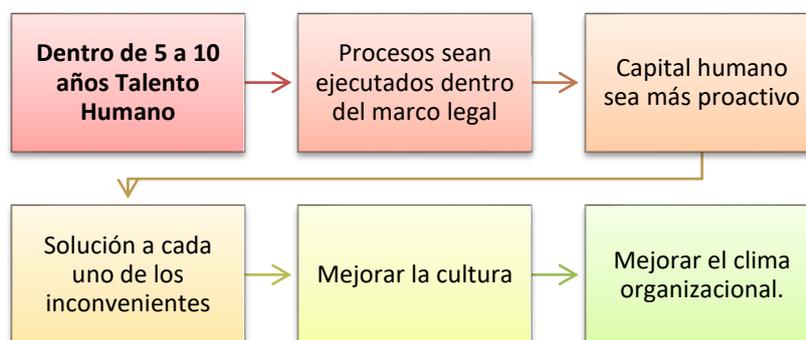


Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: Según el director de la Unidad de Talento humano es fundamental conocer en las actitudes y conocimientos que se encuentra el aspirante para que pueda formar parte del área y de esta manera pueda aportar de forma positiva a la organización.

¿Cómo ve el Área de talento humano dentro de 5 a 10 años?

Ilustración 7 Dentro de 5 a 10 años Talento Humano



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Análisis: Se espera que el área cumpla con los objetivos de esta manera aportar a la sociedad dando soluciones a sus inconvenientes y atendiendo cada dificultad que se presente para lograr mejorar los aspectos negativos.

ANALISTA

¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades como analista del área talento humano?

Análisis: Se considera que un analista que trabaja dentro del área de talento humano debe desempeñar importantes funciones y examinar actividades administrativas y tecnológicas para de esta manera desarrollar procedimientos y presentaciones acorde a la dirección del personal, con el objetivo de lograr y conservar una cultura adecuada.

¿Cómo es su relación con el director y experto del Área de Talento Humano?

Análisis: Se considera que la relación debe ser muy buena, porque dentro de esta área debe haber una presencia activa de todo el personal para de esta manera cumplir con los objetivos que tiene la organización y mejorar los aspectos negativos.

¿Por qué considera Ud. que el Área de Talento Humano es un buen lugar para trabajar?

Análisis: Esta área es importante para trabajar porque aquí se puede brindar todos los conocimientos en la parte humana, comienzan a crear el impacto legítimo de contar con un grupo de empleados competentes, comprometidos y envueltos con los logros de la organización.

¿El área de talento humano realiza propuestas de incentivo a sus colaboradores como capacitaciones, cursos referentes al cargo que ocupan?

Análisis: Dentro de esta área debe existir capacitaciones constantes ya que esto motiva al trabajador a realizar bien su trabajo y para aumentar el conocimiento de cada individuo y especializarlo en el área que desempeña , otra forma indispensable que existe para motivar el desempeño laboral es el incentivo monetario donde los colaboradores se sienten bien remunerado y parte de la organización es de suma importancia incentivar al que mejor desempeño tiene, las grandes organizaciones a nivel mundial están desarrollando el nuevo sistema de trabajo no presencial donde consiste en el trabajo desde casa en días pero sin horarios establecidos donde los colaboradores pueden desarrollar sus actividades tanto en el día como en la noche dichas organizaciones que se están adoptando al nuevo sistema laboral están teniendo un desempeño excelente en todas sus actividades.

¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

Análisis: Dentro de la organización se debe crear una cultura de compañerismo mediante la integración de todos los colaboradores participando en juegos deportivos organizados por la empresa, compartiendo almuerzo con distintos compañeros y demás actividades, también debe existir el respeto mutuo de todos los que integran la organización y está obligada a realizar estudio del comportamiento de los trabajadores entre sí para determinar posibles desacuerdos entre colaboradores y de esta forma exista una cultura organizacional y un ambiente laboral bueno para desarrollar las actividades.

¿Se siente acogido por sus compañeros de Área de trabajo?

Análisis: Una organización se administra adecuadamente cuando los canales de información son veraces es allí donde los trabajadores se sienten satisfechos y se motivan por realizar su trabajo, el mensaje que se trasmite desde los altos mandos debe ser el

mismo hasta llegar a su destino final y no se distorsione en la trayectoria y de esta forma evitar conflictos entre compañeros.

¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta con su jefe inmediato?

Análisis: Para que los trabajadores se sientan importantes dentro de la organización deben ser escuchadas sus ideas u opiniones para el cambio positivo de la organización o para el cambio de los procesos de trabajo que beneficie tanto a la organización como a los trabajadores, muchas organizaciones a nivel mundial crea asambleas generales donde los altos mandos se reúnen con los operarios de la organización para escuchar las distintas forma de pensar de cada trabajador este método ha resultado favorable porque existe excelentes ideas dentro de los colaboradores.

2.3.4. ELABORACIÓN DE INFORME

En la entrevista realizada al Director de Talento humano y Analista; y observación en el área, se pudo verificar que las personas que conforman el departamento cumplen con el perfil y poseen conocimientos sólidos sobre el trabajo que se realiza en talento humano, decimos que hay un buen clima laboral el cual cada uno de los empleados se sienten a gustos en sus respectivos puestos de trabajo, la comunicación que hay entre el Director y los subordinados es una comunicación efectiva y asertiva , es una de las herramientas principales ya que motiva al personal de todo el área se sientan comprometidos y alcancen los objetivos establecidos de la organización. También la comunicación que hay entre compañeros es muy buena, se ve que hay hermandad, compañerismo, respeto, trabajo en equipo y compromiso con la organización el cual es muy bueno, ya que deducimos que

el clima laboral es saludable y acogedor para todas las personas que conforman el área de talento humano.

Se observó ciertas anomalías, en el cual deben desarrollar al experto y analista con nuevas habilidades de liderazgo destinados al fortalecimiento de sus colaboradores para que lideren a los demás compañeros en caso de que la organización entre en crisis. La otra anomalía que se diagnosticó es la falta de personal, se observó que en anterioridad contaban con 15 personas y en la actualidad hay 9 personas en dicha área, lo que refleja que hay más presión en las labores que se les asigna a cada uno. Aplicar estudios de clima organizacional con el fin de observar como los colaboradores perciben o aceptan el estilo de liderazgo que se aplicando en el área de talento humano. Informar al equipo de trabajo de manera semestral o anual sobre los acontecimientos que está pasando la organización haciendo énfasis en hechos, objetivos, metas y resultados alcanzados. Realizar procesos o métodos de capacitación mediante un cronograma realizado del desarrollo de cada individuo con relación mediante la valoración de su desempeño laboral. Mayor capacitación y motivación ya que la labor del área de talento humano es mantenerse al tanto de todos los errores o falencias que sucedan en el área con el propósito de reforzar sus conocimientos y habilidades para mejorar sus capacidades con el fin de obtener un resultado eficiente en el desempeño laboral evadiendo contrariedades futuras. Cuando los empleados no son capacitados y motivados reflejan un margen de desempeño laboral muy bajo, esto se da porque muchas empresas piensan que la capacitación es un gasto económico y les resulta más complicado buscar personal idóneo para la organización. En este caso deducimos que el área de talento humano de UNEMI debe hacer mucho énfasis en la capacitación continua para el logro y desarrollo de la organización.

2.3.5. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla 4 Validacion de la informacion

FACTORES ORGANIZACIONALES	ACTIVIDADES EN LAS QUE INFLUYE	¿CÓMO AFECTAN?
Falta de Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Inducción al nuevo personal que se integra 	<ul style="list-style-type: none"> Esto se ve afectado porque no va a poder dar las instrucciones claras a un nuevo trabajador debido a que ellos no se sienten bien, también les afectaría en su incremento salarial (ascensos), tendrían un bajo rendimiento dentro de sus actividades.
Falta de Cultura Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> Selección de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Esto se ve afectado ya que si no se siguen las correctas formas de selección que hay dentro de la organización a futuro habrá inconvenientes, debido a que no desarrollaran correctamente su trabajo
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Función de Relaciones Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Si no hay un clima adecuado el desempeño de los trabajadores va a bajar debido a que el ambiente en el que se desenvuelven no es el adecuado.
Falta de Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Control del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Una empresa se ve afectada cuando el liderazgo no es llevado de la manera correcta es allí en donde los trabajadores comienzan a hacer de forma incorrecta el trabajo o en el momento que ellos consideran.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de toda organización se debe tener en claro que la comunicación es importante para que no afecte ya que si esto sucede la relación dentro de la misma no va a funcionar bien y el desempeño va a decaer en cada trabajador.
Responsabilidad Social Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Administración de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Si dentro de la organización no existe la responsabilidad institucional no se podrá realizar las funciones de forma adecuada, debido a que no seguirán normas y principios, los mismos que son importantes en la dirección del personal

Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

CAPÍTULO III

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

- Se concluye que el estudio aplicado dio cumplimiento a sus objetivos primordiales con los factores organizacionales y su desempeño laboral dentro del Área de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro, se recolectó más información mediante la entrevista aplicada en la cual nos dieron a conocer ciertas anomalías dentro del área.
- Por otro lado, se pudo visualizar que el director es una persona con conocimientos propios al cargo que ocupa siendo responsable en las actividades que tiene que ejercer.
- También se puede concluir que en la Universidad Estatal de Milagro dentro del área de talento humano existe un ambiente laboral positivo lo que ayuda al desenvolvimiento en las actividades a los colaboradores.
- Otro punto de gran importancia que se analizó fue la motivación en donde se llegó a la conclusión que los trabajadores se sienten dentro de su área de trabajo motivados, pero sin embargo no hay actividades que los relaciones con sus familias considerando que su mayor tiempo pasan dentro de la empresa.
- Otra conclusión fue que el desempeño de los trabajadores fue catalogado como bueno dentro del área sin embargo no hay estándares para medir el rendimiento y cumplimiento de este dejando mucho que pensar.
- Como conclusión general se puede decir que las tomas de decisiones de los altos mandos serán de gran fortalecimiento para la Universidad Estatal de Milagro las

misma que se verán reflejadas en un mediano plazo y causaran un impacto positivo a la sociedad.

3.2. RECOMENDACIONES

El análisis realizado en este estudio permite realizar las siguientes recomendaciones, las mismas que serán de gran aporte a la Universidad Estatal de Milagro dentro del Área de Talento Humano con la finalidad de encaminarlos a una buena cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral entre todos los miembros que conforman el área, se visualizó que el clima laboral es un factor de gran importancia en la organización para lo cual recomendamos orientar energías para cuidar y prevenir la situación ya que dentro de esta área se llegó a establecer que existe un buen clima sin embargo con ayuda y nuevas ideas se puede lograr hacerlo de mejor manera encaminándola para la excelencia en un futuro a corto o mediano plazo.

De forma general se recomienda:

- Seguir fortaleciendo la cultura organizacional en sus trabajadores mediante la integración de los mismo y sus familiares para que de esta manera lograr una convivencia adecuada que aporte al desarrollo y bienestar de la organización.
- Elaborar técnicas que se puedan utilizar para medir y prevenir los riesgos organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Promover acciones de inclusión social, e infundir los valores corporativos, para fortificar más los lazos de afecto, confianza, respeto, entre los colaboradores del establecimiento para crear una mayor relación entre los altos mandos y los subordinados.

Bibliografía

- Gómez Ferri, J., Grau Muñoz, A., Giulia Ingellis, A., & Jabbaz, M. (13 de 06 de 2016). *Técnicas cualitativas de*. Obtenido de ocw.uv.es: http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_6_investigacion_documental.pdf
- Riquelme de Montaña, R. R. (27 de 08 de 2017). *FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL CHILPINILLA – SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE AREQUIPA*, 2016. Obtenido de repositorio.unsa.edu.pe: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4526/RIMrimorr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aragon. (22 de 03 de 2013). *TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA*. Obtenido de lahistoriaenlaeducacin: <http://sandra-lahistoriaenlaeducacin.blogspot.com/2013/03/teoria-y-tecnica-de-la-entrevista-4sem.html>
- Arias, F. G. (21 de 04 de 2013). *Tipos y diseño de la investigación*. Obtenido de planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Badillo Vega, R., Buendía Espinosa, A., & Krücken, G. (15 de 10 de 2015). *Liderazgo de los rectores frente a la "tercera misión" de la universidad: visiones globales, miradas locales*. Obtenido de scielo.org.mx: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662015000200004
- Blázquez, C., Álvarez, P., Bronfman, N., & Espinosa, J. (7 de 6 de 2018). *Factores que influyen en la motivación de escolares por las áreas tecnológicas e ingeniería..*. Obtenido de Calidad en la Educación: <https://doi.org/10.31619/caledu.n31.162>
- Carine, L. U. (12 de 7 de 2018). *Propuesta metodológica para medir el impacto de la capacitación en una Instalación del MINTUR*. Obtenido de revistas.uo.edu.cu: <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/viewFile/4228/3651>
- Carlos, P. A. (2016). *Dirección estratégica*. Quito: Ecoe Ediciones. Obtenido de Ecoe Ediciones: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7K5JDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA60&dq=%22Estrategia+empresarial:%222018&ots=CCWHA-gDQt&sig=ttznxgV2j8Hul2duubO6gQmcvuo>
- Castilla Cárdenas, D. (7 de 9 de 2016). *El Trabajo Social de empresa*. Obtenido de el nuevo escenario de la Responsabilidad Social Empresarial: <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/3725>

- CELI PINZA, M. D. (3 de 5 de 2015). *ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES DE LA PUCE SD., 2014*.
Obtenido de repositorio.puce.edu.ec:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8817/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Céspedes Socarrás, G., & Martínez Cumbreña, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*, 1-3. Obtenido de SciELO - Scientific Electronic Library Online.
- Chiavenato, I. (2 de 9 de 2007). *Administración de Recursos Humanos, el Capital Humano de las Organizaciones*. Obtenido de Interamericana Editores:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF>
- Consuelo Bravo, C., Sarmentero Bon, I., Gómez Figueroa, O., & Falcón, O. (16 de 10 de 2017). *Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional*. Obtenido de scielo.sld.cu.
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.: ebook.
- Espinoza López, J. J., & Astudillo Moran, A. M. (20 de 4 de 2016). *ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA CNEL EP DEL CANTÓN MILAGRO*. Obtenido de repositorio.unemi.edu.ec:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2850/1/ESTUDIO%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DEL%20C3%81REA%20FINANCIERA%20DE%20LA%20EMPRESA%20CNEL%20EP%20DEL%20CANT%20C3%93>
- Gavilánez, M., Espín Oleas, M., & Arévalo Palacios, M. (2 de 07 de 2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. Obtenido de www.eumed.net:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Govea, M., Domínguez, M., & San Agustín, Y. (7 de 5 de 2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Obtenido de Contribuciones a la Economía, (2012-11).: <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- La blanca, I. d. (17 de 5 de 2014). *Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de pntic.mec.es:
http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf
- Lara Sotomayor, J. E., & Pasquel Marcalla, L. V. (7 de 5 de 2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de dspace.uce.edu.ec: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF>

- León, C. B., & Jiménez, B. M. (6 de 8 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid.:
<http://www.uco.es/servicios/dgppa/images/prevencion/glosariopr/fichas/pdf/INSHTFactoresriesgopsicosociales.pdf>
- Naranjo Valencia, J., & Calderón Hernández, G. (17 de 6 de 2015). *Construyendo una cultura de innovación*. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000054>
- Pérez Hernández, M. D. (3 de 4 de 2016). *as organizaciones intermedias en los procesos de innovación en México*. Obtenido de editorial.ucatolica.edu.co:
https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/979
- Pérez, J., Herrera, R., Torres, E., & Hernández, R. (2 de 6 de 2014). *Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional*. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104214712562>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (10 de 01 de 2018). *Diccionario de la lengua española (en línea)*. Obtenido de ae.es: <http://www.rae.es/>
- Riquelme Orellana, E., Rojas Habibe, A., & Jiménez Figueroa, A. (18 de 5 de 2012). *Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por*. Obtenido de redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/pdf/3873/387334690013.pdf>
- Rivas, D., & Linarte, J. (3 de 5 de 2015). *Factores psicosociales que influyen en el proceso de construcción de la identidad personal en Estudiantes de la carrera de psicología*. Obtenido de scielo.isciii.es: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Sanjuan, L. D. (1 de 1 de 2011). *La observacion*. Obtenido de psicologia.unam:
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Saracostti, M. (23 de 6 de 2018). *Mujeres en la alta dirección de educación superior: posibilidades, tensiones y nuevas interrogantes*. Obtenido de Calidad en la Educación:
<https://calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/261>
- Segredo Pérez, A. M. (3 de 6 de 2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Obtenido de scielosp.org:
https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext&tlng=pt
- Suárez, A., Cruz Rodríguez, I., & Pérez Macías, Y. (4 de 08 de 2015). *La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad*

estudiantil universitaria. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>

Trebilcock, A. (6 de 8 de 2016). *RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS*.
Obtenido de insht.es:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>

Universidad Estatal de Milagro. (15 de 2 de 2018). *Directorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de www.unemi.edu.ec:
http://www.unemi.edu.ec/images/pdf/Defensoriadelpueblo/febrero2018/Literal_b_1_directorio_completo_de_la_institucion_febrero_2018.pdf

Vasquez Rizo, F., & Gabalán Coello, J. (2018). Sistema de información: ¿panacea actual o insumo dentro de un orden subyacente? *Revista F@ro*, 1-27. Obtenido de scholar.google.es.

ANEXOS

Ilustración 8 SOLICITUD

FACAC FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
UNEMI

Milagro 25 de sep. de 18

Ing.
Guillermo Medina
Director de Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro

YO, Choca Saigua Jaime Patricio con CI: 0929216901 y León Suarez Anabell Alexandra con CI: 0929431211, estudiantes egresados de la Universidad Estatal de Milagro de la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales, ante usted me presento respetuosamente y le solicito se me conceda REALIZAR EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO CON LA MODALIDAD ANALISIS DE CASO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN CON EL TEMA FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, para obtener el título de ING. COMERCIAL.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Jaime Choca
Choca Saigua Jaime Patricio
CI: 0929216901

*Rudomy A
26/09/18*

Anabell León
León Suarez Anabell
CI:0929431211

Karen León
Ing. Karen León
TUTURA

Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Universidad Estatal de Milagro

Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales

Carrera de Ingeniería Comercial

Entrevista aplicada al director del departamento de talento humano de la Universidad Estatal de Milagro

1. ¿Para usted qué importancia cree que tiene el Área de Talento humano en UNEMI?
2. ¿Cuáles son los retos con los que se enfrenta en la actualidad el área de Talento humano?
3. ¿Cuáles son las prioridades para el Área de talento humano?
4. ¿Qué rol debería tomar el Área de Talento Humano para que sea una pieza fundamental dentro de la organización?
5. Para formar parte del equipo de Talento Humano, ¿Qué requisitos debe reunir el aspirante?
6. ¿Qué es lo fundamental para usted a la hora de realizar la entrevista a los aspirantes a un puesto de trabajo?
7. ¿Cómo ve el Área de talento humano dentro de 5 a 10 años?

Universidad Estatal de Milagro

Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales

Carrera de Ingeniería Comercial

Entrevista aplicada a los Analistas del departamento de talento humano de la Universidad Estatal de Milagro

1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades como analista del área talento humano?
2. ¿Cómo es su relación con el director y experto del Área de Talento Humano?
3. ¿Considera Ud. que el Área de Talento Humano es un buen lugar para trabajar?
4. ¿El área de talento humano realiza propuestas de incentivo a sus colaboradores como capacitaciones, cursos referentes al cargo que ocupan?
5. ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?
6. ¿Se siente acogido por sus compañeros de Área de trabajo?
7. ¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta con su jefe inmediato?

Ilustración 9 ENTREVISTA AL ING GUILLERMO MEDINA



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Ilustración 10 ENTREVISTA A LA CPA DAILEMA GARCIA RENDON



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Ilustración 11 ENTREVISTA A LA CPA DAILEMA GARCIA RENDON



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León

Ilustración 12 RECIBIENDO TUTORIAS



Elaborado por : Jaime Choca y Anabell León