



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MARÍA BELÉN SEGARRA NOVILLO

**PROFESOR GUÍA: ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MSc.
LA LIBERTAD – ECUADOR**

2016

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MARÍA BELEN SEGARRA NOVILLO

PROFESOR GUÍA: ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”, elaborado por la Srta. MARÍA BELEN SEGARRA NOVILLO, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.
PROFESOR GUÍA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo de Titulación “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que: Los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante, es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

María Belén Segarra Novillo
C.C. N° 0926468752

DEDICATORIA

A MIS PADRES: Sr. Lcdo. Pedro Rigoberto Segarra Murga, MSc. y Sra. Laura Emelina Novillo Matías, Por su amor y comprensión, por sus cuidados, consejos, dirección, por sus oraciones y amarme con tanta ternura y devoción. Padres llegó el momento de la cosecha y las peticiones han sido concedidas con la semilla de la responsabilidad.

MI QUERIDO HIJO:

Hoy estoy compartiendo mi logro con contigo, pero anhelo el día cuando usted comparta su logro conmigo, y doy gracias a Dios por darme el privilegio de ser tu madre, gracias por tus paciencias de espera, con tu sonrisa y mirada que me enamoran todos los días, eres mi motor para seguir adelante; te amo Diego Piero Montero Segarra

MIS QUERIDOS HERMANOS:

A mis hermanos por existir y brindarme su apoyo durante el tiempo de estudio; a ti hermanos Pedro Augusto que ya no está con nosotros, te agradezco toda la ayuda que en tu momento me ofreciste para poder culminar con éxitos, los amo.

A MI FAMILIA Y AMIGOS.

Dedico mi triunfo profesional a los más grande que Dios nos ha dada: la familia, por su apoyo moral, espiritual, que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome y así alcanzar mi meta, gracias por su comprensión, a Mi amiga comadre por demostrarme que podemos ser grandes amiga y compañeras de trabajo, a la vez por el apoyo, y amistad que me proporcionan para obtener mi meta.

A todos ustedes les dedico este trabajo de investigación.

MARÍA BELÉN

AGRADECIMIENTO

A ti PADRE CELESTIAL, por tu misericordia y amor para con tu hija.

Dejo en constancias de mi agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Licenciatura en Administración Pública, por formarme como profesional competitiva y a todos los docentes por impartirme sus conocimientos.

De manera especial al Tutor de trabajo de investigación Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, quien, de manera desinteresada, y que con sus valiosos conocimientos contribuyó para el desarrollo de este trabajo de investigación

Así mismo agradezco a los funcionarios y directivos de la empresa municipal Emuvivienda E.P, a la Arq., Ellen Rodríguez Orrala, quien me brindó su apoyo y confianza para realizar el desarrollo del presente trabajo de investigación

A todos ustedes muchas Gracias

MARÍA BELÉN

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Nuñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Jairo Cedeño Ponoargote, MSc.
PROFESOR GUÍA

Lic. Washington Perero Vera, MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA
EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”**

Autor: María Belén Segarra Novillo
Profesor guía: Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo el uso de la evaluación de desempeño que permitió desarrollar actividades eficientes del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena, para lo cual se utilizó un diseño de investigación, estableciéndose en las diferentes complejidades y cambios que se generan en la actualidad el sistema laboral en la administración pública y de las empresas que se ven en la obligación de implementar cambios sustanciales que les permita mejorar constantemente. Además para cumplir este propósito se elaboró tomando a consideración los aspecto estrechamente ligados a los trabajadores y a las expectativas de los usuarios y directivos, por tal razón el análisis de la evaluación de desempeño, que se fundamentó teóricamente, efecto del comportamiento organizacional para mejorar las relaciones de los servidores públicos y finalizar con la evaluación de desempeño del talento humano que mejore la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa, con la con la recopilación de la información primaria y secundaria, los resultados dependieron de los indicadores que se pongan en práctica para poner a prueba las conclusiones principales del estudio, con la evaluación de desempeño a los servidores públicos se sometió a una validación de la hipótesis para determinar los lineamientos del desempeño en el personal, buscando identificar cada aspecto que limitan que el desempeño tomando en cuenta la perspectiva de trabajador. Las técnicas utilizadas para el estudio fueron útiles porque accedió obtener datos confiables, las mismas orientaron a conocer si con el análisis se fortalecen las actividades del talento humano en la Empresa Municipal.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1

SECCIÓN I

PLANTEAMIENTO	4
1.1. TEMA	4
1.2. ANTECEDENTES.....	4
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4.1 Sistematización del problema	7
1.5. JUSTIFICACIÓN	7
1.6. OBJETIVOS	8

1.6.1.	Objetivo general	8
1.6.2.	Objetivos específicos.....	9
1.7.	HIPÓTESIS.....	9
1.7.1	Identificación de variables.....	9
1.7.2	Operacionalización de las variables	10

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	14
2.1.1.1 Factores de la Evaluación.....	16
2.1.1.2 Evaluación.....	18
2.1.1.3 Medición	21
2.1.1.4 Capacidad Laboral	23
2.1.1.5 Servidores Públicos.....	24
2.1.2 TALENTO HUMANO	25
2.1.2.1 Análisis de puestos.....	25
2.1.2.2 Acciones.....	26
2.1.2.3 Habilidades y Competencias	30
2.1.2.4 Funciones	32
2.1.2.5 Responsabilidad	33
2.1.2.6 Empresa Pública.....	34
2.2 MARCO LEGAL.....	36
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador año 2008	36
2.2.2 Ley Orgánica del Servicio público, Octubre 2010.....	38

2.2.3 Según La Ley Orgánica de Educación Superior	41
2.3 MARCO CONTEXTUAL	41

SECCIÓN III

METODOLOGÍA	49
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	51
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	51
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
4.1. ANÁLISIS DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P	55
4.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIIVENDA E.P.....	56
4.3 ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P	58
4.4 VALIDACIÓN (COMPROBACIÓN) DE HIPÓTESIS	68
4.4.1 Descripción de la hipótesis.....	68
4.4.2 Procedimiento del cálculo de la hipótesis	69

SECCIÓN V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
-------------------------------------	----

5.1. CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.....	72
5.2. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	73
5.2.1. Alcances	74
5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVAS	75
5.3.1 Prospectivas	76
5.3.2 Alcances	76
Bibliografía	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables: Independiente	10
Cuadro N° 2 Operacionalización de variables: Dependiente	11
Cuadro N° 3 Población de Usuarios Internos	52
Cuadro N° 4 Población de Usuarios Externos	53
Cuadro N° 5 Matriz de tamaños muestrales.....	54
Cuadro N° 6 Resumen de procesamiento	70
Cuadro N° 7 Tabla de contingencia	70
Cuadro N° 8 Prueba de la Chi-cuadrado	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Frecuencia en utilización de servicios	58
Tabla N° 2 Atención de los servidores públicos	59
Tabla N° 3 Tiempo en trámites	60
Tabla N° 4 Trámites con resultados satisfactorios	61
Tabla N° 5 Satisfacción con las actividades que desempeña.....	62
Tabla N° 6 Tiene adecuadamente definida la organización.....	63
Tabla N° 7 Utilización de los recursos financieros	64
Tabla N° 8 Importancia de la evaluación de desempeño	65
Tabla N° 9 Calificación del ambiente laboral	66
Tabla N° 10 La actitud de trabajo de los servidores públicos.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Estructura orgánica funcional.....	44
Gráfico N° 2 Frecuencia en utilización de servicios.....	58
Gráfico N° 3 Atención de los servidores públicos.....	59
Gráfico N° 4 Tiempo en trámites.....	60
Gráfico N° 5 Trámites con resultados satisfactorios.....	61
Gráfico N° 6 Satisfacción con las actividades que desempeña.....	62
Gráfico N° 7 Tiene adecuadamente definida la organización.....	63
Gráfico N° 8 Utilización de los recursos financieros.....	64
Gráfico N° 9 Importancia de la evaluación de desempeño.....	65
Gráfico N° 10 Calificación del ambiente laboral.....	66
Gráfico N° 11 La actitud de trabajo de los servidores públicos.....	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Formulario de encuestas

Anexo N° 2 Formulario de entrevista

Anexo N° 3 Matriz de consistencia de objetivos

Anexo N° 4 Documentación

Anexo N° 5 Fotografías

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad, por el constante trabajo de adaptarse y flexibilizarse ante los cambios ocurridos en el entorno, se han percatado de la necesidad de reducir lo más posible sus estructuras organizacionales, con el objeto de aplanarlas lo más posible, lo cual conlleva al establecimiento de nuevas jerarquías entre el personal, desfragmentando y diversificando el trabajo masivo. La variable de evaluación de desempeño considera el aspecto de la cultura y comportamiento organizacional del talento humano que inciden en las actividades de análisis, control y valoración del puesto (Aulló Tomás Esteban-Boada Grau Joan, 2005).

El incremento de la rotación del personal desarrollado en el sector empresarial ha perturbado el mercado de trabajo en el país, que se ha visto afectada la generación de empleo, así como las relaciones laborales, sin embargo, las políticas económicas y sociales que se generan por parte del gobierno central deben flexibilizar los procesos organizacionales. Además el cambio de la figura legal de contratación durante los últimos años, los aumentos a la remuneración básica a los empleos parciales, temporales, han traído consigo una alta incidencia en la rotación del personal ocasionando una alta incidencia en el desempeño organizacional del talento humano. (Useche María-Castellano Alberto, 2002).

La gerencia debe considerar que puede cuantificar un rasgo humano de su personal (cualidades, capacidades, habilidades, destrezas y actitudes para alcanzar resultados), de igual manera puede realizar un proceso de toma decisiones considerando la selección, el desarrollo, ascensos, y sueldos y salarios, por su parte, le permite llevar un registro histórico (clima, cultura, motivación) y controlar (la estrategia o la operación).

A nivel organizacional, este trabajo sirve de base para el establecimiento de las soluciones a corto, mediano y largo plazo; encaminadas en su conjunto al logro de una aplicación eficiente y robusta que soporte las distintas funcionalidades dentro

de la empresa municipal. Esta evaluación debe adaptarse tanto a las necesidades de la organización como de su recurso humano, ya que en la actualidad las organizaciones sufren cambios sociales, económicos, políticos, culturales constantemente que se deben tomar en cuenta en el momento de gestionar para evolucionar y crecer como recurso imprescindible para el desarrollo y competitividad de cualquier empresa.

La presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Sección I, Contiene los antecedentes del tema, la formulación del problema a investigar es decir como incide la evaluación de desempeño en las funciones del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena, Año 2015, planteando la sistematización del problema, con la respectiva justifica y los objetivos que persigue que es analizar la evaluación de desempeño que permita desarrollar actividades eficientes del talento humano de la empresa, seguido de la hipótesis general y particulares, identificando cada una de las variables.

Sección II, contiene el marco teórico donde se considera la evaluación de desempeño, el desempeño de equipo, el desempeño programático y el desempeño organizacional, porque cada organización tiene trabajo que hacer y de alguna manera medir y comunicar hasta qué punto está realizando bien su trabajo, siendo el punto de partida para evaluar el desempeño de una organización es su efectividad como requisito previo para que cumpla sus metas, comprendiendo su propósito funcional, entendiendo su dimensión, es decir empresarial para satisfacer a un cliente por el servicio recibido. Además, las actividades del talento humano de una empresa, seguido de la fundamentación legal de la investigación.

Sección III, contiene la metodología de investigación, diseño, tipos y métodos a utilizar, aplicando las técnicas e instrumentos que intervienen para la recopilación de los datos mediante la encuesta y entrevista, siendo la población a investigar de

16 servidores públicos que tiene la empresa y los 4000 usuarios que tiene en su base de datos de las solicitudes de los programas de viviendas.

Sección IV, contiene el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, con sus respectivas tablas, gráficos y el comentario de cada pregunta con los respectivos porcentajes relevantes, además la validación y comprobación de la hipótesis formulada, siguiendo el procedimiento del chip cuadrado mediante el programa estadístico SPSS20 para observar la viabilidad del trabajo de investigación.

Sección V, contiene las conclusiones y recomendaciones en un solo contexto, la novedad científica encontrada, con sus respectivas alcances y perspectivas debiendo tenerse presente que evaluar el desempeño del trabajador no debe ser considerado un ejercicio de examen anual, ni un procedimiento para juzgar y sancionar, sino fundamentalmente ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa del trabajo de investigación del tema: “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”.

SECCIÓN I

PLANTEAMIENTO

1.1. TEMA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA, EP. DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

1.2. ANTECEDENTES

La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P nace hace 3 años, a través de los cuales ha logrado posicionarse en un lugar muy importante en el cantón Santa Elena conjunto con el GADS de Santa Elena La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, está desarrollando un proyecto macro que contempla la construcción de 4000 viviendas, el mismo que debe ser calificado por MIDUVI para asegurar que las casas consten con servicios básicos como alcantarillado y agua potable, el plan está en su primera etapa de ejecución.

Por todo esto se requiere la implementación de un sistema para el desempeño del talento humano, que funcionará como instrumento administrativo de apoyo a la institución, puesto que los manuales están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo.

Los sistemas de evaluaciones son medios valiosos para la comunicación y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la empresa, que describen en su secuencia las distintas actividades que compone cada uno de los procedimientos que los integra, señalando generalmente quién, cómo, cuándo y para qué han de realizarse.

La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P desarrolla una importante función, satisfaciendo la comodidad de las viviendas, siendo necesario un estudio de los procedimientos que ejecutan para sus logros. Las razones de investigación es poner en práctica los conocimientos adquiridos y se eligió a La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P por ser una organización con características particulares, en su aspecto administrativo y de esta manera sistematizar normas y procedimientos en orden de importancia para cumplir con las metas establecidas.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones dependen de manera directa de los individuos para brindar servicios y alcanzar sus objetivos generales y estratégicos. Es por tanto, vital contar con el esfuerzo y la colaboración de los empleados para el mejor funcionamiento de la organización.

La baja productividad de las empresas se debe muchas veces a la poca motivación, a la falta de liderazgo para tomar decisiones y a la ausencia de evaluaciones de desempeño de sus colaboradores como sustento de medidas que encaucen el mejoramiento de sus capacidades, habilidades y destrezas, de acuerdo con el perfil profesional requerido en sus puestos de trabajo. Dada entonces la necesidad de tener empleados competentes, las organizaciones deben ofrecer un ambiente laboral orientado a lograr los objetivos organizacionales e individuales, tomando en cuenta que estos objetivos se logran mediante la evaluación continua del desempeño de los empleados.

El proceso de evaluación de desempeño que realiza la empresa municipal Emuvivienda E.P. no especifica la realidad exacta de la actividad de los servidores. Tampoco se dispone de una información suficiente que permita satisfacer las necesidades internas de la empresa municipal Emuvivienda E.P. para cumplir con los objetivos propuestos. La ausencia de evaluación del desempeño laboral incide negativamente en la gestión del talento humano. En la empresa municipal

Emuvivienda E.P. no ha habido una evaluación adecuada del personal en función de los cargos que desempeña. No se realiza con la periodicidad que amerita. Se evalúa al talento humano muy rara vez, si todo esto es así ¿Cómo pueden mejorar entonces la organización y los empleados, si no se conocen sus habilidades o la incapacidad que manifiestan en su puesto de trabajo? Además, las pocas veces que se evalúa al personal, ellos desconocen los resultados, con lo que quedan privados de ese estímulo para mejorar laboralmente.

La consecuencia es la insatisfacción de los empleados, lo que repercute notablemente en sus desempeños laborales e impacta en los resultados e imagen que tiene la corporación en la comunidad.

La poca comunicación, el estilo de mando de los jefes, la carencia del reconocimiento del desempeño por parte de los superiores con los compañeros, el inadecuado ambiente en que se trabaja y la falta de capacitación son factores que obstaculizan el desempeño laboral y las metas de la organización, cuya imagen en la comunidad se deteriora. Tanto el diseño del proceso de evaluación como la aplicación que actualmente se está llevando en la corporación, no cumplen con la tarea directa de buscar el desarrollo de competencias del personal lo que ha generado en los subordinados y en los trabajadores en general resentimiento e inconformidad y por ende un rendimiento laboral no acorde con su potencial.

Es necesario el diseño de un proceso sistemático y periódico de evaluación del desempeño para establecer en qué medida se están dando los aportes y logros de los miembros de la organización, tanto desde el alcance de resultados como un adecuado comportamiento organizacional, de acuerdo a una filosofía basada en la misión, visión y conformación de objetivos estratégicos. Antes el proceso de evaluación del talento humano no se le daba suficiente importancia, ya que utilizan otros métodos. Se desarrollará la investigación en las instalaciones de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena, mediante el dialogo con los servidores públicos de la institución.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la evaluación de desempeño en las funciones del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA, E.P.? de la provincia de Santa Elena, Año 2015?

1.4.1 Sistematización del problema

- ¿Cómo se genera la evaluación del desempeño del talento humano?
- ¿Cuál es el efecto del comportamiento organizacional en las actividades del talento humano de la empresa?

1.5. JUSTIFICACIÓN

Los programas de evaluación del desempeño del personal son muy escasos, por eso hay un bajo rendimiento laboral e incumplimiento de actividades encomendada, mediante este sistema se desarrollará las habilidades de desempeño de los servidores públicos que laboran en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena, mejorando así el servicio que brinda. El presente trabajo de investigación ayudará a mejorar la dirección del talento humano de la empresa, maximizando y aprovechando la capacidad y potencial del personal en las actividades que ofrece dicha empresa.

La importancia de la investigación a desarrollarse radica por las diferentes complejidades y cambios que se generan en la actualidad, haciendo que las administraciones de las instituciones se vean en la obligación de implementar cambios sustanciales que les permita mejorando constantemente. Se pretende verificar el comportamiento de cada individuo que labora en la institución los cuales afectan a los resultados de la empresa, de acuerdo a las competencias profesionales en el desempeño laboral.

Al respecto, debe llevarse a cabo de forma debidamente planificada de manera discreta la o las evaluaciones de desempeño en las diferentes actividades realizadas por la empresa. Dicha evaluación debe ayudar a mejorar su diseño y orientar la asignación de recursos hacia selección, reclutamiento, adiestramiento y contratación del talento humano que muestren los mejores resultados en el desempeño organizacional, se beneficiará aplicando instrumentos para el diagnóstico, evaluación y prevención, mejorando los procesos de reclutamiento y selección, la estabilidad laboral, la salud de los trabajadores y de esta manera prevenir enfermedades ocupacionales.

Finalmente, el trabajo de investigación para medir una productividad de una empresa se deben tomar en cuenta los inconvenientes que se presenta por la rotación laboral influyendo en la satisfacción laboral y clima organizacional y por lo tanto en la productividad, que está relacionado con el saber hacer del directivo o gerente de la empresa, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, por tanto la alta dirección, con su cultura, con sus sistemas de gestión, debe establecer parámetros de cambio que determinen no solo un alto rendimiento empresarial, sino también competitividad, entonces la empresa debe ser proactiva para maximizar los recursos organizacionales enfocándolos a incrementar la rentabilidad económica, proyectando así una imagen de competitividad y si poder generar en el medio un referente de eficiencia empresarial en el medio y así lograr la consecución de los objetivos.

1.6.OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo general

Analizar la evaluación de desempeño que permita desarrollar actividades eficientes del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena Año 2015?

1.6.2. Objetivos específicos

- Argumentar teóricamente la evaluación de desempeño del talento humano efecto del comportamiento organizacional para mejorar las relaciones de los servidores públicos de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.
- Establecer la consecuencia de la evaluación de desempeño en el talento humano mediante entrevistas a directivos y servidores públicos, encuestas usuarios de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.
- Evaluar de desempeño del talento humano que mejore la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.

1.7.HIPÓTESIS

- Con la evaluación de desempeño, se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

1.7.1 Identificación de variables

Variable independiente:

- Evaluación de desempeño

Variable dependiente

- Talento Humano.

1.7.2 Operacionalización de las variables

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables: Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Con la evaluación de desempeño, se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P	Evaluación de desempeño	Conjunto de factores que permiten la evaluación y medición de la capacidad laboral de los servidores públicos	Factores	Procesos	¿Cada que tiempo se efectúa la evaluación de desempeño del talento humano?	Encuestas y Guía de entrevistas
				Atributos	¿Cómo son los atributos que se deben considerar?	
			Evaluación	Rendimiento	¿Está de acuerdo que se realicen continuamente evaluación de desempeño?	
				Comportamiento organizacional	¿Está usted de acuerdo con la aplicación de la evaluación de desempeño del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	
			Medición	Gestión de control	¿Conoce las responsabilidades internas que debe cumplir durante las labores en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	
				Patrones de desempeño	¿Cuáles son los patrones de desempeño?	
			Capacidad Laboral	Profesionalismo	¿Cómo se verifica el profesionalismo de un empleado?	
				Experiencias	¿Es importante considerar la experiencia en el área de trabajo?	
			Servidores Públicos	Requisitos	¿Cuáles son los requisitos para el ingreso del servicio público?	
				Ley	¿Qué manifiesta la ley sobre la evaluación de desempeño?	

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Cuadro N° 2 Operacionalización de variables: Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTOS
Con la evaluación de desempeño, se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P	Talento Humano	Diferentes acciones que realiza el talento humano para demostrar sus habilidades, competencias en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades en una empresa pública.	Acciones	Estructura organizacional	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	Encuestas y Guía de entrevistas
				Ambiente laboral	Cómo califica el ambiente laboral de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P	
				Planificación	¿Usted se siente satisfecho con las actividades que desempeña en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	
			Habilidades y Competencias	Conocimiento	¿Cómo se evalúan los conocimientos del talento humano?	
				Preparación	¿Cómo califica el ambiente laboral de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	
				Eficiencia	¿Cómo se identifica la eficiencia de un trabajador?	
				Eficacia	¿Cómo se determina la eficacia en las actividades laborales?	
			Funciones	Confianza	¿Cuáles son las funciones de confianza de un servidor público?	
				Directas e indirectas	¿Conoce las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	
			Responsabilidades	Remuneración	¿Cuál es la remuneración que se percibe?	
			Empresa Pública	Marco jurídico	¿Cuál es la fundamentación jurídica de una empresa pública?	
Resultados	¿Cómo se miden los resultados de una gestión de una empresa pública en la actualidad?					

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO

El conocimiento es un factor estratégico en el cambio institucional. Los países más desarrollados están saliendo del siglo de las sociedades industriales y caminando hacia el siglo de las sociedades industriales y de la economía de la información, en el cual el conocimiento será el factor estratégico más destacado para la ecuación global del poder y de la competitividad de las naciones.

El talento humano no solo está referido a las habilidades y destrezas que la educación formal e informal induce en los individuos a partir de sus capacidades naturales para comprender y transformar la realidad. El talento humano reside esencialmente en las potencialidades de los individuos, inherentes a su naturaleza como seres humanos y a la capacidad que de ello derivan para conformar esquemas particulares en cuanto a la comprensión del mundo, la naturaleza de la realidad en que viven y la forma como ésta puede ser transformada.

El talento humano es pues, el conjunto de potencialidades, capacidades, conocimientos y habilidades que tienen los individuos, y que pueden desarrollar y mejorar, en todos los órdenes en los cuales se desempeñen o puedan hacerlo. (Novoa, 2004)

La aplicación del talento de las personas para la creatividad y la innovación reside potencialmente en todas las personas. En efecto, inventar conocimiento no es una actividad especializada, que pueda ser realizada sólo por unos cuantos individuos escogidos. Es un camino para ir haciendo, en el cual cualquier persona es un trabajador del conocimiento es un talento implícito en todos los individuos.

Este talento, referido inicialmente a las potencialidades individuales, se expresa también en los grupos y en las organizaciones sociales de los cuales estos forman parte. Es así como el talento humano en las instituciones formales, y en particular en las instituciones del conocimiento, forma parte fundamental de los recursos que pueden y deben ser mejorados para fomentar y realizar la innovación y la creatividad en la sociedad.

Según el diccionario de la lengua española, el talento es el “conjunto de dotes intelectuales de una persona”. A partir de esta definición será necesario discernir cómo está conformado dicho conjunto. Para el desempeño en un puesto de trabajo se requerirá una cierta cantidad de conocimientos y competencias. De la intersección de los dos subconjuntos mencionado se logrará el talento requerido para un desempeño superior. (Alles, Desarrollo del talento humano basado en competencias, 2006)

Según (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 2007), el talento humano es “la capacidad para ejecutar eficientemente las funciones designadas en los puestos técnicos, medido por su nivel académico”. Pág. 17.

Referente a estudios anteriores existe “Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas”, elaborado por Martha Valdés-Padrón, Rosario Garza-Ríos, del Instituto Tecnológico Superior de Occidente, Guadalajara, México, la misma tiene como objetivo lograr la mejora del desempeño organizacional. (Martha Valdés Padrón-Rosario Garza Ríos- Ileana PérezVergara, 2015).

Un tema que también se relaciona con la investigación:” El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo”, su autora (Flores Mazón Zoila Anabel, 2012), de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, cuyo trabajo tiene como objetivo principal proponer un sistema de comunicación a través de la socialización para

mejorar el rendimiento laboral en el personal de la empresa, por lo que es importante la comunicación al momento de establecer una evaluación del talento humano porque esto influye en el comportamiento organización y desempeño de los servidores públicos. Estos trabajos previos apoyarán a la presente investigación para cumplir los objetivos generales y específicos.

2.1.1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el aspecto de la evaluación de desempeño del talento humano se deben considerar algunos criterios que ayuden a entender las características de la variable.

Según (Stoner, 2008), lo define como: “El desempeño laboral es la manera como el talento humano de la institución labora eficazmente, para la consecución y alcance de las metas comunes, sujeto a las reglas básicas instauradas con anterioridad”.

Referente a lo anterior, es el nivel de cumplimiento de los servidores públicos para el logro de las metas institucionales en un tiempo determinado. Por tal motivo es importante conocer el desempeño laboral y profesional de acuerdo a sus competencias, de esta forma se logra ser eficientes y eficaces,

El criterio de Milkovich y Bondreau, (2007) lo defino como:“El desempeño laboral se encuentra relacionado a las características de los individuos, entre los más importantes: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas las variables”.

Según Chiavenato Idalberto (2007), manifiesta que “El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada individuo, en relación a las actividades que cumple, metas y resultados a alcanzar y de su potencial desarrollo”. Por tal razón la evaluación de desempeño permite detectar las necesidades de capacitación, identifica las competencias, sus habilidades, cualidades durante la

jornada laboral, el grado de responsabilidad, el cumplimiento de las funciones de cabalidad, en algunos colaboradores refleja los deseos de desarrollar otras acciones durante su trabajo, el talento humano se constituye en la clave del éxito de una organización.

Según (Dessler, 2001), la definición de evaluación de desempeño “sería calificar a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica:

- 1) Establecer las normas de trabajo
- 2) Evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas.
- 3) Volver a presentar la información al empleado, con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño o para que siga desempeñándose por arriba de la media.

Según (Publicaciones Vértice, 2008), en la evaluación del desempeño puede hablarse de “aquel proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidades de los puestos que desempeñan, realizado mediante una serie de instrumentos”. Pág. 84. Otra definición afirma que la evaluación del desempeño o rendimiento, consiste en: “la identificación, medición y gestión del rendimiento humano en las empresas”.

- Identificación, ya que se pretenden determinar qué áreas de trabajo se deben contemplar para medir el rendimiento. Esta identificación debe basarse en el análisis del puesto de trabajo.
- La medición, consiste en la realización de juicios por parte de los directores sobre lo “bueno” o lo “malo” que ha sido el rendimiento de un empleado en concreto. Para que la medición sea la adecuada deben fijarse criterios de fiabilidad y validez sobre los métodos y acciones desarrolladas, asegurando una eficaz comparación de resultados.

- La gestión, es el objetivo primordial de cualquier sistema de evaluación. Por ello dicha evaluación no debe ser sólo una actividad que atiende a resultados pasados, felicitando o reprobando por los resultados del año anterior, sino que debe orientarse hacia el futuro, hacia lo que los trabajadores pueden hacer para desarrollar su máximo potencial en la empresa.

Una tercera y última definición, que puede agrupar a las dos anteriores, concreta la evaluación del desempeño como “la valoración sistemática y periódica del desempeño de un empleado en relación con su trabajo habitual realizada por su supervisor o alguna persona debidamente acreditada que conozca la evolución del empleado en cuestión.

2.1.1.1 Factores de la Evaluación

Atributos

Según (Hansen & Ghare, 2000), el término atributo es la propiedad que tiene una unidad de producto de ser buena o mala; esto es, la característica de calidad de dicha unidad está dentro de los requisitos especificados o no. La inspección de atributos se relaciona, generalmente, con normas de aceptación y rechazo. Pág. 163.

Los atributos son considerados los aspectos del carácter de la personalidad del ser humano para enfrentar un problema o discusión que le permita tener carisma y decisión para solucionarlo. Trabajar bajo presión, su disponibilidad del trabajo en equipo.

Procesos

Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma más natural de organizar el trabajo, otra cosa bien distinta es que los identificados sean para orientados en la acción.

Según (Perez J. , 2010), el proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Pág. 51.

Los procesos se dan en base a la satisfacción de una necesidad, considerando una entrada de insumos, que luego procesa cada una de las materias que intervienen en determinado producto, para luego finalizar con una salida del producto terminado.

Función del supervisor

Evaluar el desempeño es una habilidad crucial de los supervisores. Normalmente, el supervisor hace la evaluación, y no personal, y el supervisor que otorgue a sus empleados calificaciones demasiado altas o bajas estará haciendo un servicio a los empleados, a la compañía y a sí mismo. Por consiguiente, los supervisores deben conocer las técnicas básicas para evaluar, entender los problemas que podrían afectar las evaluaciones y evitarlos, y saber evaluar en forma justa.

El departamento de personal cumple con la función de hacer políticas y asesorar. Por ejemplo, alrededor del 80% de las empresas que contestaron una encuesta dijeron que el departamento de personal ofrece asesoría y ayuda en cuanto al instrumento que usarán para evaluar, pero deja las decisiones finales en cuanto a los métodos para evaluar, en manos de los jefes de las divisiones operativas; en las empresas restantes, el personal de oficina prepara formas y métodos detallados e insiste en que todos los departamentos los usen.

El departamento de talento humano también es el encargado de vigilar como se usa el sistema de evaluación y, en concreto, de garantizar que el formato y los criterios que se miden cumplan con las leyes de la igualdad de oportunidades en el empleo y que no caigan en desuso. La mitad de los empleadores de una encuesta estaban revisando sus programas de evaluación, y otros estaban realizando entrevistas para saber si sus programas estaban funcionando bien.

2.1.1.2 Evaluación

Evaluación del Rendimiento

Según (Weineck, 2005), la evaluación del rendimiento “consiste en el reconocimiento y la calificación el nivel individual de los componentes de un rendimiento deportivo o de un estado de rendimiento deportivo”. Pág. 48.

Comportamiento organizacional

A continuación se define Comportamiento organizacional:

Según (Alles, Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias, 2013), el comportamiento organizacional, como temática se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducta hasta el nivel base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y los conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización de cualquier tipo y tamaño. Pág. 19

Con lo anteriormente expuesto, el comportamiento organizacional, implica la conducta y la formación del individuo para actuar en las actividades operativas y administrativas en una institución.

Problemas de a evaluación del desempeño

Es necesario considerar lo siguiente:

Según (Dessler, 2001) Las evaluaciones fallan por razones comparables y con estos tres pasos: definir el trabajo, evaluar el desempeño y presentar información al empleado. Algunas fallan porque no se informa a los colaboradores por adelantado, exactamente qué se espera de ellos, en función de un buen desempeño. Pág.54.

Otras fallan debido a problemas con las formas o los métodos que se usan para evaluar el desempeño de hecho; por ejemplo, un supervisor tolerante podría dar calificaciones altas a todos los colaboradores, a pesar de que muchos, en realidad, las merecen bajas. Otros problemas más se presentan en la sesión de la entrevista para proporcionar retroalimentación al empleado, estos incluirán las discusiones y la mala comunicación, durante una jornada laboral o una tarea asignada en el interior de la institución.

Características de la evaluación del desempeño

Según (Publicaciones Vértice, 2008) entre los fines o características que la evaluación del desempeño desarrolla, se destacan:

- **El Perfeccionamiento de la Gerencia:** Proporciona un marco para el desarrollo futuro del empleado, al identificar y preparar a las personas para que asuman un mayor número de responsabilidades.
- **La Medición del Rendimiento:** Establece el valor relativo de la contribución de un sujeto a la empresa y ayuda a evaluar los logros individuales.
- **La Retroalimentación:** Proporciona una idea general del rendimiento que se espera de los empleados.
- **La Planificación de los Recursos Humanos:** Permite evaluar la oferta presente de recursos humanos para planificar su desarrollo profesional dentro de la empresa.
- **El Cumplimiento de la Normativa:** Ayuda a fundamentar la validez de las decisiones de contratación realizadas a partir de la información basada en el rendimiento, a la vez que defiende las actuaciones de la gerencia respecto a traslados o posibles bajas.
- **La Comunicación:** Permite estructurar el diálogo entre superior y colaborador, y mejorar la comprensión de los objetivos personales y su carrera profesional.
- **La Mejora del Conocimiento del Puesto de Trabajo por parte del Supervisor:** Fuerza a los superiores a ser conscientes de lo que hacen sus colaboradores.

Aspectos que se evalúan

Una vez finalizada la fase introductoria que ha permitido conocer algunos aspectos generales de la evaluación del desempeño, su definición, su necesidad, o sus principales finalidades o características, se está en disposición de adentrarnos con profundidad en el proceso de evaluación propiamente dicho, que permita conocer el proceso de evaluación.

Como se podrá ver durante éste proceso, se tratará de dar respuesta entre otras a preguntas de este tipo, a las siguientes:

- ¿Que se evalúa?
- ¿Quién evalúa y a quien se evalúa?
- ¿Cuándo se evalúa?
- ¿Cómo se evalúa?

Estas preguntas irán apareciendo y deberán ser respondidas a lo largo de las distintas fases en la que se puede dividir el proceso de evaluación del desempeño.

Dichas fases son:

- Fase de diseño
- Fase de implantación
- Fase de aplicación
- Fase de evaluación

Evaluado

Según (Publicaciones Vértice, 2008) “es la persona sobre la que el evaluador realiza la apreciación. También debe analizar su actuación y trabajar junto con su evaluador en la defunción de nuevas acciones y objetivos, y dar su conformidad a la evaluación que le han otorgado. Pág. 93.

El colaborador es evaluado en base a criterios preestablecido que ayudan a definir sus habilidades y competencia para el puesto que va a desempeñar.

Supervisor del evaluador

Según (Publicaciones Vértice, 2008) “es quien da la conformidad a las apreciaciones realizadas por los responsables, e interviene en el caso de que surjan conflictos entre evaluador y evaluado. Pág. 93.

Referente a lo anterior es importante tomar en cuenta que la evaluación realizada debe tener un evaluador, de esta manera se evita subjetividades en los resultados de la evaluación.

Responsable de Recursos Humanos

Según (Publicaciones Vértice, 2008), ejerce la funciones de coordinador del proceso, asegurando la adecuación técnica, el establecimiento y cumplimiento de plazos, y ejerciendo una labor de mediador y guía respecto a las decisiones a tomar”. Pág. 93.

El responsable de recursos humanos, actualmente denominado talento humano es el encargado de realizar, la selección, entrenamiento y capacitación del personal de una institución, quien verifica datos de la hoja de vida.

2.1.1.3 Medición

Según (Bader, Chang, & Bloom, 2005), la medición resulta esencial en cada etapa del desarrollo de un equipo. La medición de la efectividad puede hasta incentivar a un equipo que necesita de una recarga de energía. Los moderadores o entrenadores que tengan a su cargo la formación de equipos pueden y de hecho deberían emplear estas herramientas. Pág. 3

Referente a la medición, debe efectuarse en cada una de las fases que se desarrollan, los indicadores de gestión, que permiten observar donde se está y donde quiere ir la institución.

Gestión de control

El control es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación en la organización corporativa. Como última etapa formal del proceso de gestión que sirve en la presentación de indicadores, donde el control se centra en actuar para los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados.

Según (Perez J. , 2013), el control de la gestión no sólo ha de permitir valorar el comportamiento de las actividades y las actuaciones de sus respectivos gestores, sino que, además, constituye un instrumento para modelar los procesos de coordinación y participación. La gestión de empresas exige de sus dirigentes que lideren, responsablemente, al colectivo que integra la organización. Al amparo de esta exigencia, el control de gestión ofrece un mecanismo valioso para contribuir a perfilar una cultura y un entorno de gestión tendentes a estimular y aunar esfuerzos individuales. Pág. 16.

Patrones de desempeño

Se define patrones de desempeño:

Según (Lusthaus, 2001), El desempeño de la organización se hace patente mediante las actividades que emprende para cumplir con su misión. La producción y sus efectos son los aspectos más visibles del desempeño de una organización. Las ideas en torno al desempeño varían considerablemente. Cada interesado o grupo de interesados puede tener ideas muy diferentes sobre lo que es importante. Por ejemplo, los administradores pueden definir el desempeño de una organización en términos de los dineros que recaudan en forma de donaciones, al mismo tiempo que un donante puede definir el desempeño en términos de los beneficios que afectan al grupo que pretende auxiliar. Pág. 68.

Cuando se hace un análisis de la organización y su desempeño, el número y selección de indicadores es asunto crítico. Las organizaciones expertas procuran identificar de 10 a 15 indicadores de desempeño que se pueden controlar en forma coherente para evaluar el propio desempeño de la institución y sus colaboradores de tal manera que se logren los objetivos deseados.

Es también importante establecer otro conjunto de variables a manera de control para comprender mejor el desempeño. Estas otras variables pueden incluir temas como la moral del personal, pertinencia de la información financiera, indicadores económicos, absentismo, el número de nuevos colaboradores que vienen a contribuir con sus habilidades y competencias.

2.1.1.4 Capacidad Laboral

En la definición de la capacidad laboral:

Según (Editorial Vértice, 2007), Mucho se ha transformado el pensamiento acerca de cómo los empleados deben contribuir a la organización. En los tiempos en los que importaba producir más y mejor, debido a que el mercado absorbía todo lo producido, bastaba con que los empleados realizan un trabajo de rutina, ha sido automatizado, los empleados son las personas más cercanas a los procesos y a los clientes, y toda esperanza de mejorar esos procesos y las actuaciones de cara al cliente, pasa por ellos. Pág. 85

Referente a la capacidad laboral es la habilidad caracterizada en el profesionalismo para desempeñar un puesto de trabajo, desarrollando las competencias adquiridas durante su formación académica y experiencia en las funciones asignadas a cada puesto trabajo. Los aspectos de los procesos y procedimientos deben ser conocidos de tal manera que tenga la oportunidad de ejecutar con responsabilidad, colaboración, compromiso y honestidad cada una de las tareas, acciones y actividades de la empresa o institución, que le ha dado la oportunidad de contribuir a las metas propuestas de producción, en la satisfacción de la necesidad de un cliente.

Profesionalismo

Según (Contreras, 2002), el profesionalismo puede encerrar un argumento corporativista, que identifica la autonomía con el aislamiento y la no intromisión”. Pág. 48. El profesionalismo es la capacidad de conocimientos y competencias que se ha adquirido durante un determinado tiempo de preparación en forma académica y de experiencia para ejecutar una función.

Experiencia

El trabajo ocupa una parte importante del espacio y del tiempo en que se desenvuelve la vida humana contemporánea, tanto al nivel de los individuos como al de las familias, comunidades, ciudades y pueblos.

Según (Altimir, 2005), la experiencia “está constituida por todas las vivencias acumuladas por un sujeto, que le permiten reaccionar ante las circunstancias basando su respuesta en los conocimientos previamente adquiridos. Dentro de la experiencia se puede distinguir la experiencia laboral, constituida por todos los conocimientos acumulados a través de la realización de una determinada tarea. La experiencia laboral es la más relevante desde una perspectiva económica, ya que constituye un factor determinante de la productividad de los trabajadores”. Pág. 108.

De él se obtiene parte de las cosas que son objetivamente necesarias para la supervivencia material y también de las que he llegado a considerar (inter)subjetivamente imprescindibles para desenvolverse normalmente y sentir bien la vida cotidiana, en los planos personal, social, político y cultural.

2.1.1.5 Servidores Públicos

Referente a los servidores públicos según (Martínez, 2005), son todas aquellas personas naturales que prestan sus servicios a las organizaciones públicas, y que están vinculadas por procedimientos reglamentarios, contractuales o por elección a cargos establecidos previamente”. Pág. 14.

2.1.2 TALENTO HUMANO

Es un proceso que aplican las entidades públicas, con el fin de establecer acciones y competencias orientadas al desarrollo del personal mediante la aplicación de análisis de puestos, descripción, valoración, clasificación, competencias, valores, capacitaciones, que busca la integridad, para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos.

2.1.2.1 Análisis de puestos

El análisis de puestos es el proceso que permite conocer las características del puesto, respecto a sus principales roles, atribuciones y responsabilidades en función de las unidades y procesos organizacionales, a fin de determinar su real dimensión e incidencia y definir el perfil de exigencias y de competencias necesarios para un desempeño excelente.

Descripción del puesto

Es el resultado del análisis de cada puesto y registra la información relativa al contenido, situación e incidencia real de un puesto en la organización, a través de la determinación de su rol que define la misión, atribuciones y responsabilidades principales asignadas al puesto, en función del portafolio de productos y servicios de las unidades y los procesos organizacionales. En el perfil de exigencias se determinará el grado de instrucción formal, experiencia, capacitación y el nivel de las competencias requeridas, para el desempeño del puesto según el proceso interno.

Valoración del Puesto

Proceso que define el procedimiento, metodología, componentes y factores de valoración, a fin de calificar la importancia y relevancia de los puestos en las unidades o procesos organizacionales, a través de la medición de su valor agregado

o contribución al cumplimiento del portafolio de productos y servicios de la institución, independientemente de las características individuales de quienes los ocupan. La Dirección de Talento Humano valorará los puestos que conforman la estructura ocupacional institucional, a fin de ordenarlos o agruparlos en los niveles estructurales y grupos ocupacionales de la escala de remuneraciones mensuales unificadas en una empresa pública.

Clasificación del puesto

Los puestos conformarán grupos ocupacionales o familias de puestos similares por su valoración, cuyo ordenamiento responderá al puntaje obtenido, de acuerdo a la escala de intervalos de valoración que se establecerán en esta norma técnica.

Estructura del puesto

La estructura de puestos mantendrá una codificación que será ordenada en secuencia lógica e identificarán unidades administrativas, procesos organizacionales, series, clases de puestos y niveles.

2.1.2.2 Acciones

Las acciones o actividades de una empresa, son operativas, administrativas o jurídicas, que tienden a ser organizadas y planificadas con objetivos, metas y finalidades.

Ambiente laboral

Según (Mejía, 2006), el ambiente laboral “esta conformado por la condiciones físicas, afectivas y emocionales en la que se desarrollan los procesos. El ambiente laboral adecuado es aquel que permite el desempeño armonico dentro de un clima de tranquilidad y comodidad”. Pág. 36.

Según (Agut, 2002), las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo pueden considerarse condiciones laborales protegidas por el ordenamiento jurídico laboral que representa construcción de un auténtico medio ambiente laboral”. Pág. 575.

Aspectos como el ruido, vibraciones, olores, temperatura, iluminación, pueden generar problemas en los procesos y por lo tanto productos de mala calidad afectando al cliente interno o externo.

El ambiente laboral es un aspecto importante que los administradores deben considerar para realizar adecuadamente su trabajo, este ambiente debe estar lleno de armonía, señalética de seguridad, en condiciones físicas para ejecutar el trabajo en un lugar fresco, ventilado, proporcionar los recursos necesarios para efectuar la tarea.

Un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede ayudar a la generación de este clima adecuado, así como optimizar las condiciones de trabajo mejorando las interrelaciones personales. Estas condiciones son un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y productividad, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con las condiciones de trabajo invertidas para producir ese resultado o meta que la empresa se ha propuesto en un periodo económico.

Oscar Torrecilla (2009) establece las siguientes funciones del clima laboral en las organizaciones:

- 1) Vinculación: Logra que el grupo actúa comprometido con la tarea que realiza, disminuye las actividades mecánicas.
- 2) Desobstaculización: Logra que los sentimientos de los colaboradores (agobio, incertidumbre, etc.) que se consideraban inútiles se vuelvan inútiles.

- 3) Espiritu: Es una dimensión del espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea adquirida.
- 4) Intimidad: Que los trabajadores gocen de las relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociadas a la realización de la tarea.
- 5) Alejamiento: se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.
- 6) Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directa, sensible a la retroalimentación.
- 7) Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización” y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- 8) Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
- 9) Estructura: las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refiere a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
- 10) Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- 11) Recompensa: El sentimiento de que a cada uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el comportamiento positivo más que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
- 12) Riesgo: Es el sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización de la empresa. ¿se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse a nada?

- 13) Cordialidad: El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistoso e informales.
- 14) Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo desde arriba y desde abajo.
- 15) Normas: La importancia percibida de metas implícitas, explícitas y normas de desempeño; el énfasis en el hacer un buen trabajo; el estímulo que representa las metas personales y de grupo.
- 16) Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- 17) Identidad: Es el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
- 18) Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
- 19) Formalización: El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
- 20) Adecuación de la planeación: El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
- 21) Selección basada en capacitación y desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más que en la política, personalidad o grados académicos.
- 22) Tolerancia a los errores: El grado en el que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Es el entorno laboral en el que se desempeña la actividad laboral o trabajo, lo constituyen las personas y la relación con las mismas. Este factor también tiene efectos negativos o positivos, de estos se puede medir:

- 1) Relación con el usuario o cliente.
- 2) Relaciones con compañeros.
- 3) Relaciones con jefes

La relación recíproca del clima y desempeño implican, también, un tema meramente estructural que es la identidad organizativa; mejorar estos dos factores incrementan el grado de compromiso de los colaboradores con los objetivos, la misión, la visión y los valores organizativos; situación que fortalece la identidad organizacional, reduce los índices de ausentismo y rotación, esto influye directamente en la tasa de productividad y calidad del servicio o producto que ofrece la empresa.

Planificación

Según (Lusthaus, 2001) manifiesta que:

“la planificación en materia de recursos humanos es el primer paso en su eficaz administración. Implica pronosticar las necesidades de la organización en materia de recursos humanos y en planificar los pasos necesarios para cumplir con esas necesidades. La planificación en materia debe ser vinculada estrechamente con los objetivos y la misión de la organización”. Pág. 93.

Referente a la planificación, el trabajo debe estar ordenado, organizado y sobre todo planificado con tiempo, los responsables en realizar cada tarea utilizan los recursos económicos y materiales debidamente.

2.1.2.3 Habilidades y Competencias

Referente a las habilidades y competencias del talento humano que se relaciona el trabajo de investigación, según (Alles, Gestión por competencias: el diccionario, 2007), son características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo”. Pág. 22.

El comportamiento organizacional en el trabajo depende de la formación del individuo sean estos profesionalmente o por la experiencia adquirida durante el tiempo de ejercicio de las funciones.

Conocimiento

Referente a la definición de conocimiento:

Según (Morales, 2010) es el factor clave en el que se soporta el cambio y la innovación, y tiene un valor estratégico para las organizaciones, por lo que es fundamental gestionarlo con acierto. El conocimiento es algo que siempre ha existido y su manipulación significa que de alguna manera siempre se ha gestionado, sin embargo, la importancia que cobra este concepto se centra en cómo se aplique”. Pág. 203.

La importancia del conocimiento en las organizaciones es fundamental para gestionar cada una de las acciones o actividades que se dedica la empresa.

Preparación

Referente a la preparación en el lugar de trabajo como el conjunto de acciones comunes que poseen las personas, que reúnen las características y perfiles para desempeñar una tarea específica. Además cada individuo debe tener una preparación técnica para ser efectivos en el trabajo, porque podrán manejar máquinas, equipos para el buen desempeño del trabajo.

Eficiencia

Para definir eficiencia:

Según (Lusthaus, 2001) una organización debe poseer la capacidad no solo de ofrecer un servicio excepcional, sino también dentro de una estructura apropiada de costo. El desempeño se juzga cada vez más por la eficiencia de la organización. Sea cual sea el tamaño de la unidad, se consideran como organizaciones de buen desempeño aquellas que ofrecen buen valor por el dinero, tanto en términos cuantitativos como cualitativos”. Pág. 71

La eficiencia es el indicador de una empresa que demuestra su capacidad de utilizar sus recursos.

Eficacia

Se define eficacia:

Según (Robbins & Cenzo, Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones, 2009), reducir los costos de los recursos mínimos es importante, pero no basta para conseguir la eficacia. La administración también se encarga de incluir actividades. En términos administrativos, esta capacidad se llama eficacia, lo cual quiere decir hacer la tarea correcta. En una organización significa alcanzar las metas. Pág. 5.

Este indicador muestra los resultados en la utilización de los recursos en una manera adecuado alcanzando las metas en el tiempo requerido.

2.1.2.4 Funciones

Confianza

La confianza es uno de esos conceptos tan difíciles de definir como necesarios para comprender lo humano, así como la libertad, la justicia o la felicidad, aunque con un grado de complejidad curiosamente superior.

La confianza además es una energía invisible, difusa pero cierta, que integra y sostiene la estructura fundamental de las relaciones personales, desde la intimidad de la relación de uno consigo mismo, hasta las estructuras sociales más complejas.

Según (Cardona, 2006), la confianza “es la capacidad para hacerse vulnerable abandonándose deliberadamente en las manos de otra persona. El límite de vulnerabilidad es el límite de confianza”. Pág. 31.

La confianza permite tener un compromiso en lo laboral, se trata de poseer una característica más de las relaciones humanas, como fundamento mismo, es decir, lo que hace posible que haya sociedad, aún más allá: que haya identidad personal. La confianza es la condición de la coexistencia del ser humano. La confianza se da como una actitud de compromiso con la empresa, ser digno de un trabajo remunerado.

2.1.2.5 Responsabilidad

Según (Ministerio de Justicia, 2004), en sentido jurídico, la responsabilidad es una relación entre un acto y un sujeto por virtud de la cual se imputan a este los efectos que aquel ha de producir, conforme a la ley, sea en su propia persona, sea en su patrimonio o sea en ambos casos. Pág. 2.

Respecto a lo anterior la responsabilidad es el don de actuar con firmeza y compromiso en una actividad delegada o asignada durante la jornada laboral. El encargo debe ser definida en un manual de funciones donde de estar descrito cada acción a realizar, las actividades inmersas en el cargo o puesto a desempeñar en la empresa.

Remuneración

Según (Hidalgo, 2011), la remuneración variable es aquella que está atada directamente a los resultados. Hasta ahora, se ha hablado de estrategias de pago que retribuyen a las personas sobre la base de tres elementos: conocimientos, desempeño y resultados. Pág. 204.

Es el pago que se realiza por efectuar una acción de trabajo, la misma que incluye utilizar adecuadamente los recursos disponibles, alcanzando los objetivos de la empresa, este rubro se cancela al finalizar el mes, en otras empresas se paga después de 15 días de haber laborado.

Seguridad laboral

Según (González, 2003), la seguridad en el trabajo es el:

Area de prevencion de riesgos laborales que controla la actuación del trabajador en su entorno laboral en relacion con la tarea que realiza, en especial los espacios de trabajo, maquinas, utiles y herramientas, materiales, procesos y organización asi como las instalaciones utilizadas o por las que puede verse afectado para lograr el objetivo empresarial. Pág. 47.

En el aspecto laboral, la seguridad en el trabajo es lo más importante, en ello se incluye la observación de las reglas y normas de seguridad e higiene en el trabajo, la utilización de los equipos de protección personal para evitar ciertos indidentes o accidentes durante la ejecución de un trabajo.

Actividad Operativa

Según (Universidad Autonoma de Barcelona, 2010), la actividad operativa “es la actividad que constituye la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa, junto con otras actividades que no pueden ser clasificadas como de inversion o financiacion”

Significa entonces que los recursos operativos que posee una empresa son los que estan dirigido a la actividad principal de la misma para conseguir sus objetivos.

2.1.2.6 Empresa Pública

Para definir empresa pública para el presente trabajo de investigación, según (De La Cuesta & Muñoz, 2010), la empresa es “una realidad compleja con una dimensión económica, técnica, jurídica y psicológica; y cualquier definicion que no contemple todos estos aspectos se convierte en una concepción parcial de la realidad empresarial”. Pág. 230.

Sobre la base de la consideración anterior una empresa pública es un instrumento que se utiliza para la dirección, planificación, organización, control de los recursos públicos en una forma eficiente y eficaz, la utilización de los recursos públicos es controlado por los organismos pertinentes mediante auditoría o fiscalización.

Orgánico funcional

Según (Melinkoff Ramon, 2010), “Es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de esta, a través de los diversos niveles que permite delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un superior inmediato”.

Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relaciones con las que son subordinadas en el proceso de autoridad de una forma lineal, ubicando cada puesto en un orden jerarquico. El orgánico funcional es un elemento fundamental de la organización, se define como se interrelacionan en sus diversos componentes, incluyendo a los beneficiarios, con el fin de alcanzar los objetivos preestablecidos para el mismo.

Toda empresa cuenta con cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma, en consecuencia, se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella.

Políticas organizacionales

Según (Ricky W. Griffin, 2009):

“El punto de partida para manejar la diversidad y el multiculturalismo son las políticas que adopta una organización que afecta en forma directa o indirecta la manera en que se trata a las personas. Otro aspecto de las políticas organizacionales es la forma en que la organización aborda y responde a los problemas que surgen de las diferencias entre las personas”.

De hecho, tal vez la principal política mediante la cual una organización puede reflejar su posición acerca de la diversidad o variedad de los colaboradores y el multiculturalismo es su declaración de misión. Si la declaración de misión de una organización articula un compromiso claro y directo con las diferencias entre las personas, lo que sigue es que todos los que estén en contacto con esa declaración de misión de una organización, un compromiso claro y directo con las diferencias entre personas. (pág. 187).

Es un proceso en el cual se utiliza las vías para hacer operativa las estrategias trazadas por una empresa. La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a relacionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos. Es decir que las políticas organizacionales tienen como objetivo facilitar la creación y el desarrollo de empresas o de industrias dentro de cada país.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador año 2008

La fundamentación legal de la presente investigación se basa en la Constitución de la República en el art. 227, indica “Que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

En el art. 228, menciona que “El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora”.

En el art. 229, menciona que serán “Servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten sus servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

En el art. 234, menciona que: “El Estado garantizará la formación y capacitación continua de los servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público, y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”.

Trabajo y Seguridad Social

En la sociedad ecuatoriana el trabajo es un símbolo de deber social y constituye un derecho de todos los ecuatorianos, como tal deben generarse las condiciones adecuadas para el desempeño de las funciones de los trabajadores como una remuneración justa, condiciones adecuadas y cómodas, un trato digno, aseguramiento social obligatorio y una convivencia armónica apegados a las leyes y reglamentos de la República.

Se detalla también los beneficios y atributos con los que se debe contar la Seguridad Social en los cuales se destaca el respeto a la igualdad, solidaridad, el buen trato la eficiencia en atención y la obligatoriedad, además del acceso a la presente de aquellas personas no remuneradas que realizan trabajo doméstico o que realizan trabajos en autonomía. Tomando en cuenta que se destaca en estos artículos constitucionales en primer lugar el acceso a los servicios de salud por parte de todos

y todas y en segundo lugar el derecho al trabajo en este caso de las personas que serán evaluadas mediante el instrumento que elaboró con la finalidad de analizar el desempeño.

2.2.2 Ley Orgánica del Servicio público, Octubre 2010

En la LOSEP en el art. 1, menciona los principios en los que se basan, entre ellos está; la calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

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

Art. 23 (literal l).- los servidores públicos tiene derecho a desarrolla sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

De las Unidades de Administración del Talento Humano: el Artículo 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;

En el art. 56, menciona. La planificación institucional del talento humano; se encargarán las Unidades de Administración del Talento Humano, que estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados.

En el art. 69 sobre las formaciones de las y los servidores públicos menciona que el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos, capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional, directivo obtener y generar conocimientos científicos, realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir. En el art. 70 del subsistema de capacitación y desarrollo del personal, menciona que el subsistema está orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición, actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades, valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en el comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

En el art. 76 del subsistema de evaluación del desempeño, menciona que es el conjunto de normas, técnicas, métodos y protocolos y procedimientos armonizados, justo, transparente, imparcial y libre de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos

institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el art. 3 de esta ley.

Art. 228.- Las instituciones aseguran a los servidores públicos el derecho a prestar su servicio en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollará programas integrales.

Con lo anterior mencionado se fundamenta la presente investigación en el sentido del sistema de evaluación que debe efectuarla el departamento correspondiente en cada institución.

Régimen de Desarrollo: Capítulo primero. -Principios Generales

El régimen de desarrollo es la combinación de los sistemas diseñados para cada ministerio, así como las políticas de Gobierno destinadas a la consecución del “sumak-kawsay” o el “buen vivir”. El buen vivir contempla que todos los ecuatorianos convivan en un ambiente armónico respetando las interculturalidades y la naturaleza, así como todos los recursos que la componen como el agua y los bosques indispensables para la salud de las personas.

El régimen de desarrollo tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, generar las condiciones económicas adecuadas para el bienestar de todos y todas, con una contribución equitativa de riqueza y combinación adecuada de los factores de producción, el régimen de desarrollo se relaciona también a los servicios de salud y la generación de empleo de esta rama importante como política de estado dando prioridad a los sectores sociales y convirtiendo los servicios en estándares de calidad y ampliando su alcance a todas las etnias pueblos y nacionalidades que conforman nuestro país, garantizando el libre acceso y el buen trato de las y los servidores públicos.

2.2.3 Según La Ley Orgánica de Educación Superior

El Consejo de Educación Superior (CES) trabaja en coordinación con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, según el Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento.

Art. 8.- Serán Fines de la Educación Superior.- La educación superior tendrá los siguientes fines:

- e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo.
- h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

Dicho argumento sustenta el presente trabajo de investigación de acuerdo a la LOES, que indica como un derecho a participar en la aplicación de conocimientos, contribuyendo permanentemente al cumplimiento de los objetivos del régimen del Buen Vivir.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena tuvo la necesidad de crear la empresa pública EMUVIVIENDA-EP., para que cumpla con los objetivos de programas de vivienda para los ciudadanos, fortaleciendo las capacidades de la secretaria técnica de Asentamientos Irregulares, en virtud de su competencia de rectoría de hábitat, asentamientos humanos, definiendo estrategias, lineamientos, políticas para la producción social en vivienda, la generación de territorios seguros, que vayan acompañados de un proceso de capacitación, fortalecimiento de los GAD en la gestión y planificación del territorio, con enfoque en la gestión eficiente de suelo.

La empresa desde que emprendió sus actividades ha tenido varios Gerentes, con la inestabilidad en la administración, lo que podría ser una causa que no le ha permitido, a la empresa desarrollarse en su ámbito de acción, como son los proyectos y programas que, en materia de vivienda, planifica y ejecuta por delegación o mediante convenios de colaboración y cofinanciamiento, con la aplicación de un modelo de gestión administrativa que mejora las diferentes actividades administrativas operativas.

EMUVIVIENDA E.P en su estructura organizacional consta solo de tres departamentos, Gerencia, Administración y Contabilidad, un directorio formado por cuatro personas, lo que es insuficiente para alcanzar las metas propuestas por la empresa y dar cumplimiento a lo dispuestos por la Ordenanza Municipal que el programa de vivienda se desarrolle, con el establecimiento de un cronograma y el diseño de procesos a desempeñar para llegar al objetivo principal la planificación de las actividades y tareas coordinando las acciones diarias con los servidores que prestan su contingente.

En la actualidad el 23 de Febrero del 2014, después de haber sido electo Alcalde el Lcdo. Dionicio Gonzabay Salinas, ha venido trabajando en entidades que le competen como La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P-EP, el lunes 16 de Junio del 2014, en una rueda de prensa manifestó lo siguiente:

Al estudiar el Proyecto de Vivienda está dispuesto a invertir en la empresa con las transferencias municipales mensuales para el pago de sueldos y necesidades logísticas y seguir con la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P; como una aportación de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena dona los terrenos a la empresa pública para la Construcción de las soluciones habitaciones, que estará ubicada en la Vía a Guayaquil por la Comisión de Tránsito en los terrenos conocidos como ASOPINE, para que la empresa retome sus actividades y puede ofrecer a los usuarios un ambiente agradable para su atención.

El 23 de Junio del 2014 en Sesión Ordinaria de Directorio, el Alcalde Dionicio Gonzabay Salinas en Calidad de Presidente del Directorio de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, nombra un Gerente para que tome las direcciones de la empresa y encaminarla al objetivo de su creación que es: Producir Ofertas de Soluciones Habitacionales de carácter social dirigido a todas las personas sujetas de crédito con preferencias a los habitantes de la provincia de Santa Elena, auspiciados por la Municipalidad de Santa Elena con 2554 soluciones habitacionales.

Al momento una de las causas más significativas es la falta de un modelo Orgánico Estructural y Funcional; en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P- EP las actividades no tienen un proceso Administrativo de acuerdo a cada función y actividades. La inexistencia de un organigrama de la empresa, debido al poco personal las estructuras de los mandos medios; están descoordinados en cuanto al trabajo a realizar a la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P representada actualmente por la Arq. Ellen Patricia Rodríguez Orrala como Gerente, un administrador y en la parte Financiera la Contadora, quienes serán los que realizarán la gestión del proceso de Pre-Calificación de los postulantes.

La Empresa al tener un año y medio de creación, por las diferentes inestabilidades Gerenciales que ha tenido, carece de una Visión y Misión, que tiene que ser elaborada y Jurídicamente quede reglamentada y aprobada por el Directorio de la empresa. Otra de las causas es el no contar con el departamento de Ventas, para la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P esto implica que exista un desperdicio de tiempo en el proceso de coordinación de Actividades y registro de la base de datos de los posibles compradores de las soluciones habitacionales.

La investigación se enmarca en el área de administración y control del análisis de la empresa, hasta el servicio de atención que brinda a los postulantes de las viviendas, se estudiará la estructura, manejo interno de la organización o empresa identificando los procesos que debe seguir la empresa.

Se realizó a La empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P – EP, y a los servidores públicos en la empresa, para poder identificar las falencias proponiendo un modelo de gestión por fases aplicable a la empresa mediante un análisis de cada área de trabajo y conocimientos de acuerdo a sus actividades y gestión administrativas realizando una mejor distribución de trabajo desde la Gerencia de la empresa y demás departamentos existentes.

Misión

Generar políticas de hábitat acordes a la necesidad y realidad del cantón Santa Elena, promoviendo la seguridad jurídica, la calidad física, la accesibilidad económica y la adecuación general de la vivienda y sus componentes.

Visión

Posibilitar un desarrollo urbanístico, armónico, con alternativas que permitan a los ciudadanos con acceso justo, al uso y ocupación del suelo, enfocado en el crecimiento urbanístico ordenado y armónico del cantón Santa Elena, procurando la participación ciudadana de los diversos actores de la sociedad y el bienestar.

Gráfico N° 1 Estructura orgánica funcional



Fuente: Departamento de talento Humano
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Objetivo

- Producir una oferta de soluciones habitacionales de carácter social y/o turístico, en especial en el cantón Santa Elena y provincia de Santa Elena;
- Producir una oferta de soluciones habitacionales a la clase media;
- Producir una oferta de locales comerciales para el desarrollo de la productividad;
- Colaborar con el Gobierno Central y otras instituciones públicas en la ejecución de programas de vivienda de interés social;
- Consolidar un espacio de trabajo dinámico que genere, apoye y facilite iniciativas y alternativas públicas y privadas, orientadas a buscar soluciones a los problemas de acceso a la vivienda de las familias que viven en el cantón; y determinar políticas generales de asentamientos humanos;
- Mejorar la vivienda precaria, dotar de albergues espacios públicos y áreas verdes;
- Formular y ejecutar planes, programas y proyectos, tendientes a la urbanización del suelo y construcción de vivienda que generen alternativas habitacionales, bien sea por administración directa, asociación, contratos, licencias, concesiones, fideicomisos, arrendamientos con opción de compra, anticresis y cualquier forma legal reconocida por el derecho ecuatoriano;
- Propiciar alianzas estratégicas que permitan canalizar recursos, aportes líneas de crédito o transferencia de tecnologías orientadas a la planificación, diseño, construcción y/o financiamiento de urbanizaciones, viviendas o soluciones habitacionales en general; con énfasis en la generación de fondos de créditos destinados a la construcción de unidades de vivienda de interés social;
- Coordinar con instituciones locales, nacionales e internacionales la implementación de planes de vivienda de interés social en sectores urbanos o rurales del cantón Santa Elena y el impulso a programas emergentes de vivienda;
- Proteger el patrimonio de la empresa y los derechos de las generaciones futuras sobre el derecho a la vivienda para coadyuvar con ello el buen vivir;

- Todas aquellas que le sean requeridas por el directorio de la E.P
- Establecer acuerdos nacionales internacionales con organismos gubernamentales y no gubernamentales que aporten a la solución del déficit habitacional del cantón Santa Elena;
- Fomentar la participación social de las organizaciones barriales o gremiales, asociaciones o cooperativas, con la finalidad en el campo de la vivienda, que permitan constituirse en la instancia propiciadora de ahorro, trabajo organizado y compartido para la construcción de vivienda en condiciones dignas;
- Prestar asistencia técnica y apoyo a organizaciones sociales formadas con el objeto de adquirir terrenos debidamente urbanizados;
- En el marco de la ley las ordenanzas vigentes y de acuerdo a la planificación municipal, sugerir procesos de reestructuración parcelaria y expropiación al Ilustre Concejo Municipal, que faciliten la urbanización del suelo y contribuyan a solucionar problemas habitacionales de interés social del cantón Santa Elena;
- Establecer mecanismos para un manejo económico-sustentable, con posibilidades de generar nuevas unidades complementarias de la empresa que permite ofrecer permanentemente alternativas viables para que las familias de escasos recursos que habitan en el cantón y no poseen vivienda, puedan acceder a una vivienda digna, de acuerdo a sus posibilidades económicas y a su capacidad de ahorro;
- Generar en forma extraordinaria, propuestas alternativas de vivienda de planta nueva, mejoramiento habitacional y restauración de inmuebles, para sectores poblacionales de escasos recursos económicos;
- Contribuir para la legalización de la propiedad de la vivienda de grupos humanos que tengan problemas con sus títulos de propiedad;
- Apoyar la investigación y utilización de tecnologías adecuadas y de bajo costo para viviendas de interés social y propiciar procesos de adopción de las mismas;
- Contar con un registro de suelos para emplazar urbanizaciones para tener un conocimiento claro y preciso de los posibles lugares que puedan albergar nuevas familias con vivienda propia. Al igual que un Registro de proyectos, como parte de la planificación para la promoción, y desarrollo de propuestas habitacionales;

- Prestar servicios a la colectividad en los campos referidos a la vivienda, reconociéndose como servicios, la planificación, estudios y diseños, asesoría o construcción de urbanizaciones;
- Las políticas que se suscriben en el tema de vivienda están dirigidas fundamentalmente hacia la estructura habitacional básica con la que debe contar una familia para vivir dignamente, en armonía de la planificación de la ciudad;
- Proteger el patrimonio de la empresa y los derechos de las generaciones futuras sobre el derecho a la vivienda para coadyuvar con ello el buen vivir;
- Todas aquellas que le sean requeridas por el directorio de la E.P
- El mejoramiento urbano y de vivienda, la dotación de lotes con servicios y vivienda nueva, con énfasis para las personas de escasos recursos económicos y las mujeres jefas de hogar mediante el desarrollo de proyectos, planes, programas de financiamiento para viviendas de interés social en el cantón Santa Elena, a través de la banca pública y de las instituciones de finanzas populares, bajo principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, equidad, interculturalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad con enfoque en la gestión de riesgos;
- Subsidiar parcialmente a los habitantes del cantón Santa Elena de bajos recursos económicos la adquisición de vivienda y su mejoramiento;
- Subsidiar total o parcialmente a los habitantes del cantón Santa Elena de bajos recursos económicos ante flagelos y gestión de riesgos.

Principios corporativos

- Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.
- Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
- Actuar con eficiencia, nacionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales

renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente.

- Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidades en la presentación de los servicios públicos inherentes a su objetivo social.
- Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción y
- Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

Transparencias

Art. 7. Difusión de Información Pública

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las Instituciones del estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley.

SECCIÓN III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según (E. Mendez, 2006), el diseño de la investigación está dado en la experimental que se utiliza la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos causales y los efectos sobre una variable dependiente. Además, es un proceso sistemático y aproximación científica a la investigación en el cual se manipula una o más variables y controla y mide cualquier cambio en otras variables.

La investigación se realizó con la recopilación de la información primaria y secundaria, apoyado mediante la Operacionalización de las variables para poder identificar cada una de las variables y poder medir el problema. Los resultados dependerán de los indicadores que se pongan en práctica para poner a prueba las conclusiones principales del Estudio.

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación cualitativa y cuantitativa, con la finalidad de determinar todos los aspectos que influyen en los actos de los colaboradores y la forma de medirlos; es decir, implementando el método correlacional. (Bernal A. César, 2010).

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo correlacional causal, descriptivo, de campo, y bibliográfico, sustentando los criterios de varios actores sobre el estado de niño y los factores de riesgos, dando lugar a un diagnóstico para establecer el interés para obtener los conocimientos y dar la solución al problema científico.

La investigación es de tipo descriptivo, de campo, bibliográfico, correlacional causal, obteniendo una visión general del tema. (Gutierrez M, 2002), por lo tanto la investigación es la búsqueda intencionada o la solución de un problema de carácter científico y social. Los aspectos metodológicos señalan el nivel de profundidad con la cual el investigador busca abordar el nivel de conocimientos.

Investigación Descriptiva:

Consiste fundamentalmente en la descripción de un fenómeno o una situación, mediante su estado en una circunstancia tiempo espacial determinada, se caracteriza por enfatizar, sus aspectos cuantitativos y aspectos de categorías bien definidas del fenómeno observado. La descripción ayuda a conocer las características externas del objeto de estudio, puede referirse a personas, hechos, proceso, relaciones naturales y sociales, debe realizarse en un tiempo y lugar determinado con el propósito de reunir argumentos fundamentales para identificar un problema específico.

En el caso de investigación del riesgo laboral y su influencia en el estado emocional, encamina al descubrimiento de relaciones entre las variables (Quiros Fernando, 2010) (grado de correlación descrita como causa – efecto).

Investigación de Campo:

Es la que se realiza en lugares determinados específicamente para ello, que corresponde al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de investigación, donde ocurren los hechos o fenómenos investigados.

Investigación Bibliográfica:

Se la realiza con el propósito de detectar, ampliar, y profundizar diferentes enfoques, teorías de manera científica y criterios de diversos autores sobre el tema

de investigación, basándose en documentos, libros, revistas, periódicos, información de internet

Los tipos de investigación aplicados al presente trabajo fueron:

- Histórica: Analiza eventos del pasado y busca relacionarse con otros del presente.
- Documental: analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio.
- Descriptiva: Reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio.
- Co relacional: mide el grado de relación entre las variables de la población estudiada.
- Explicativa: da razones del porqué de los fenómenos.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método aplicado es el correlacional, teoría científica que postula la existencia de una correlación entre dos variables que no pueden ser analizadas experimentalmente, su presencia en una población o grupo puede ser detectada con el recurso del método de verificación correlacional. (Bernal A. César, 2010).

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Encuestas:

Este instrumento o técnica de investigación según (Lázaro, 1987), definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar". Esto ayudará a identificar sus causas y efectos desde la percepción de los individuos.

La encuesta se elaboró en base a las preguntas establecidas en la operacionalización de las variables y sirvió para conocer las opiniones y expectativas.

Entrevista:

Según (Lázaro, 1987), definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar". Entrevista es una conversación que establece un interrogador y un interrogado para un propósito expreso una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objeto definido.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población.

Cuadro N° 3 Población de Usuarios Internos

ELEMENTOS	CANTIDAD
Gerente	2
Asesor legal y auditoria	
Directivo de administración y contabilidad	2
Directivo técnico	1
Empleado de código de trabajo	11
TOTAL	16

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Cuadro N° 4 Población de Usuarios Externos

ELEMENTOS	CANTIDAD
USUARIOS DEL SERVICIO	4.000
Total	4.000

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Muestra

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

Con la finalidad de obtener información útil de los usuarios se procederá a realizarles una encuesta debido a que son cuarenta y tres mil seiscientos cincuenta usuarios del servicio, será necesario obtener una muestra probabilística de dicha población por lo que se utilizará un muestreo aleatorio simple:

Muestras aleatorias simples:

Son las muestras tomadas al azar de entre la totalidad del universo, sin consideraciones de ninguna clase, son las más utilizadas en investigación estadísticas. Para lo que se utilizó la siguiente fórmula:

Datos:

N= Tamaño de la muestra

Z= Valor de nivel de confianza del 95% (1,96)

N= Tamaño de la población = 4000 usuarios

P= Proporción de éxitos en la población (0.5)

Q= Proporción de fracasos en la población (0.5)

e= error (5%)

Cuadro N° 5 Matriz de tamaños muestrales

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	4.000
-------------------------	--------------

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
--------------------------------	------------

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 4000 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	66	81	102	133	178	252	380	630	1.184	2.508
95%	94	115	145	187	250	350	522	842	1.500	2.824
97%	114	140	176	227	302	421	621	986	1.696	2.986
99%	160	195	244	313	414	571	825	1.264	2.039	3.225

Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Es importante destacar que la presente investigación se llevó a cabo con la única finalidad de establecer la totalidad de usuarios de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, cuya población o universo es de 4000 usuarios externos, aplicando la fórmula con el margen de error del 5%, el 95% de nivel de confianza, con una probabilidad de ocurrencia del 50% y una de no probabilidad de 50%, obteniendo la muestra a investigar de 350 usuarios externos.

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P

Las áreas donde se realizó la investigación y de donde se obtuvo los datos más relevantes en la realización de la propuesta son:

- Gerente
- Asesor legal
- Auditoria interna
- Directivo de administración
- Directivo de contabilidad
- Directivo técnico
- Empleados de código trabajo

La observación que se realiza en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena fue especial en las áreas investigaciones, existente en la empresa al momento de efectuar las encuestas sobre la evaluación de desempeño aplicada al talento humano, y se las ejecutó en las instalaciones de la entidad. Por parte de la autoridad principal al momento de autorizar la realización de las encuestas y con buen optimismo brinda las debidas facilidades para hacerlas y poner un horario específico para la realización de las mismas en este caso de 17:00 a 18:00. Los directores, administrativos y empleados. Mostraban el interés, debido que el tema que se pretende aplicar en la instituciones con el objetivo de mejorar los procesos estratégicos, administrativos y de soporte que se llevan a cabo en el interior de las mismas.

4.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE, DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIIVENDA E.P

Pregunta N° 1.- ¿Está de acuerdo que se realicen continuamente evaluación de desempeño?

R= Claro es importante para conocer las cosas positivas y negativas para poder mejorar. El cumplimiento de las responsabilidades y funciones derivadas de cargo son consideradas por el personal en forma mayoritaria como evidencias que sirve para la evaluación de desempeño de la persona en el trabajo.

Pregunta N° 2.- ¿Considera importante evaluación de desempeño en la empresa?

R= La evaluación de desempeño es importante también mejorarlas. Cada desempeño en el personal busca, identificar cada aspecto que limitan el desempeño, tomando en cuenta la perspectiva de trabajador.

Pregunta N° 3.- ¿Los trabajadores están de acuerdo con que los jefes expliquen el proceso evaluación de desempeño?

R=Si creo que sí, no lo hago de manera formal, pero si se hace una evaluación en general y mensual, nos reunimos con ellos así hacerle conocer los ellos errores que tiene en sus lugares de puesto trabajo.

Pregunta N° 4.- ¿Está de acuerdo en que la evaluación del desempeño se comparta con los trabajadores?

R= Si por supuesto porque al cumplir de sus funciones, cada personal cumple a la voz con su trabajo de manera oportuna, evidenciándose así el esfuerzo y la responsabilidad del personal.

Pregunta N° 5.- ¿Está de acuerdo en que los jefes ayuden a superar los aspectos de la evaluación de desempeño y compartan con los trabajadores?

R= Claro para eso los jefes pueden ayudar con el conocimiento, aportar un poco, a que cada persona mejore en cada área del puesto asignado, siendo ejemplo en las tareas asignadas, detallando y describiendo adecuadamente la responsabilidad delegada.

Pregunta N° 6.- ¿Usted felicita por aspectos positivos logrados en la evaluación de desempeño por parte de los colaboradores?

R= Es importante tomar en cuenta este aspecto, se tiene mucha más afinidad, mucha más comunicación, se van superando las cosas que nos está bien, se va entendiendo y todo para el bien de la empresa, también lo entiende, y aporta. Además, se llega a un acuerdo, las felicitaciones no solo deben ser verbal, sino escrita, de tal manera que el personal se sienta satisfecho que el trabajo que realiza es reconocido por sus superiores.

Pregunta N° 7.- ¿El personal a su cargo tiene la formación y experiencia suficiente para ejercer el puesto asignado?

R= En este aspecto el personal, no todos tienen las experiencias, aquí realizan tiene las actividades, y las funciones que se necesita en las áreas, pero es una empresa que está surgiendo, se coordina y sigue avanzando. La formación y experiencia debe ir adecuadamente ceñido según el puesto o cargo que ejecuta, las habilidades profesionales ayudan a organizar bien a la empresa; corregir debilidades, falencias que no todos conocen, se tiene la preparación en las actividades en el sector público, la capacidad laboral tiene que tomar en cuenta los atributos positivos que posee el colaborador para desempeñar a cabalidad su trabajo, porque esto redundará en la consecución de los objetivos institucionales.

4.3 ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P

Pregunta N° 1.- ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de EMUVIVIENDA?

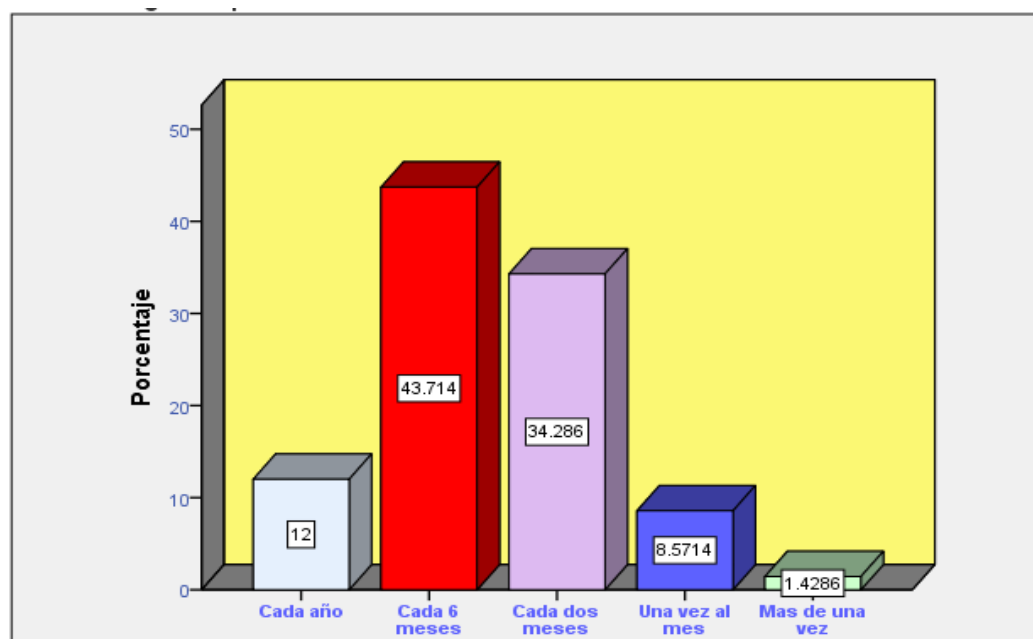
Tabla N° 1 Frecuencia en utilización de servicios

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de EMUVIVIENDA?					
1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Cada año	42	12.0	12.0	12.0
	Cada 6 meses	153	43.7	43.7	55.7
	Cada dos meses	120	34.3	34.3	90.0
	Una vez al mes	30	8.6	8.6	98.6
	Más de una vez	5	1.4	1.4	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 2 Frecuencia en utilización de servicios



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Elaborado por: María belén segarra novillo

En la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, se puede apreciar que los usuarios en su gran mayoría utiliza los servicios por los menos cada 6 meses; se considera que los usuarios frecuentes son aquellos que mayor utilizan los servicios de Emuvivienda donde permite identificar el volumen de servicios prestados por la institución.

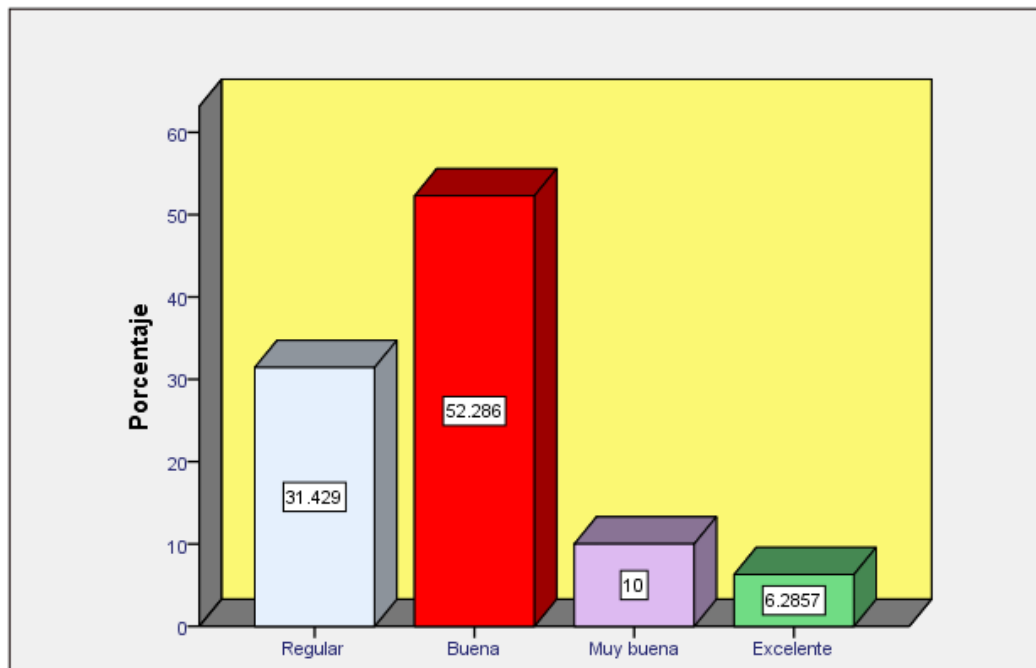
Pregunta N° 2.- ¿Cómo califica la atención de los servidores público de EMUVIVIENDA?

Tabla N° 2 Atención de los servidores públicos

¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?					
2	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	110	31.4	31.4	31.4
	Buena	183	52.3	52.3	83.7
	Muy buena	35	10.0	10.0	93.7
	Excelente	22	6.3	6.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María belén Segarra Novillo

Gráfico N° 3 Atención de los servidores públicos



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María belén Segarra Novillo

Las encuestas revelan que en la gran mayoría de los encuetados califican como buena la atención de los servicios de EMUVIVIENDA, considerando esto un resultado alentador y fácil de mejorar mediante una adecuada selección de personal y capacitarlo en atención al cliente.

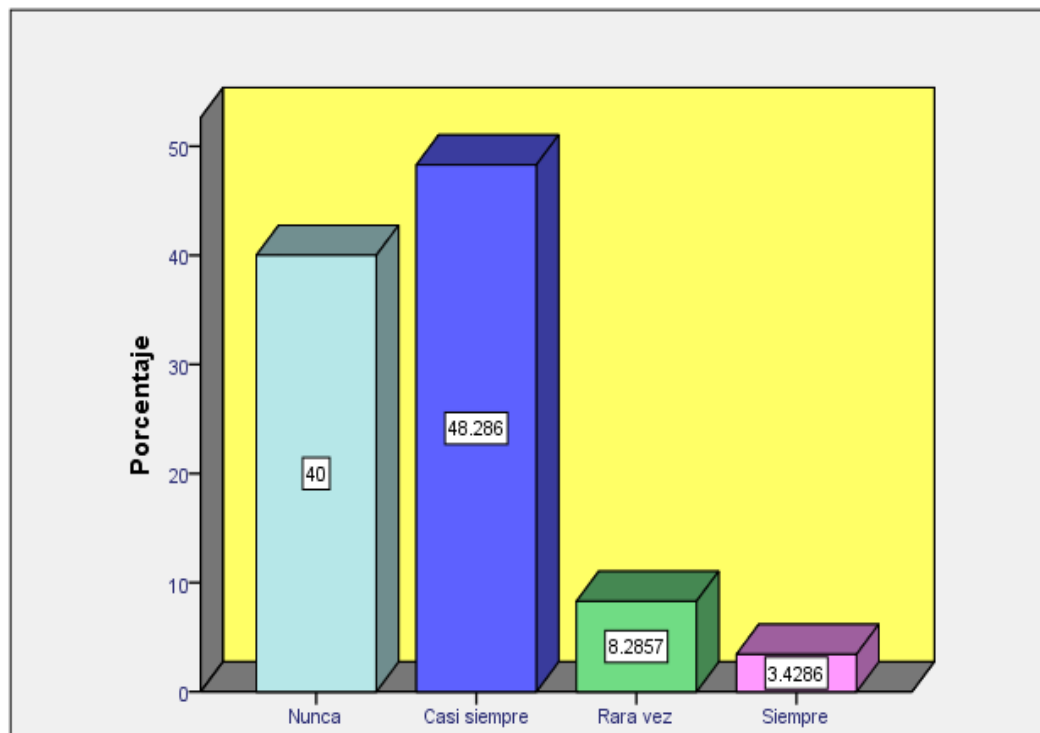
Preguntas N°3. - ¿Considera usted que el tiempo para realizar un trámite está justificado?

Tabla N° 3 Tiempo en trámites

¿Considera usted que el tiempo para realizar un trámite está justificado?					
3	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	140	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	169	48.3	48.3	88.3
	Rara vez	29	8.3	8.3	96.6
	Siempre	12	3.4	3.4	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 4 Tiempo en trámites



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Las encuestas revelan que la gran mayoría considera que el tiempo de trámite está justificado casi siempre o nunca, por lo tanto es necesario reducir esto mejorando la atención al cliente, comprimiendo los trámites de tal manera que el usuario se sienta satisfecho al efectuar los trámites para conseguir una vivienda.

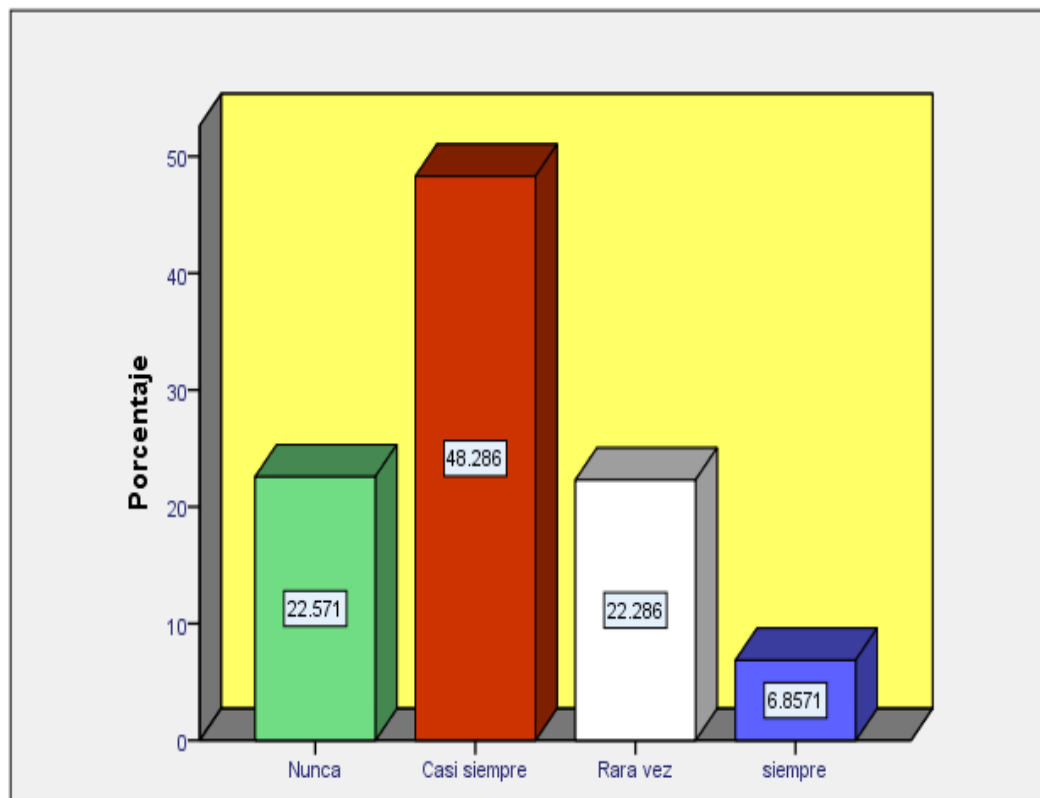
Pregunta N° 4.- ¿Considera usted que los trámites de EMUVIVIENDA tiene resultados satisfactorio?

Tabla N° 4 Trámites con resultados satisfactorios

¿Considera usted que los trámites realizados en EMUVIVIENDA, tiene un resultado satisfactorio?					
4	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	79	22.6	22.6	22.6
	Casi siempre	169	48.3	48.3	70.9
	Rara vez	78	22.3	22.3	93.1
	Siempre	24	6.9	6.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 5 Trámites con resultados satisfactorios



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Los datos de la encuesta revela que la gran mayoría casi siempre está satisfecho con los resultados de los trámites, por lo que es necesario que la empresa tenga que mejorar la atención capacitando a los empleados para que la percepción obtienen efectos favorables de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

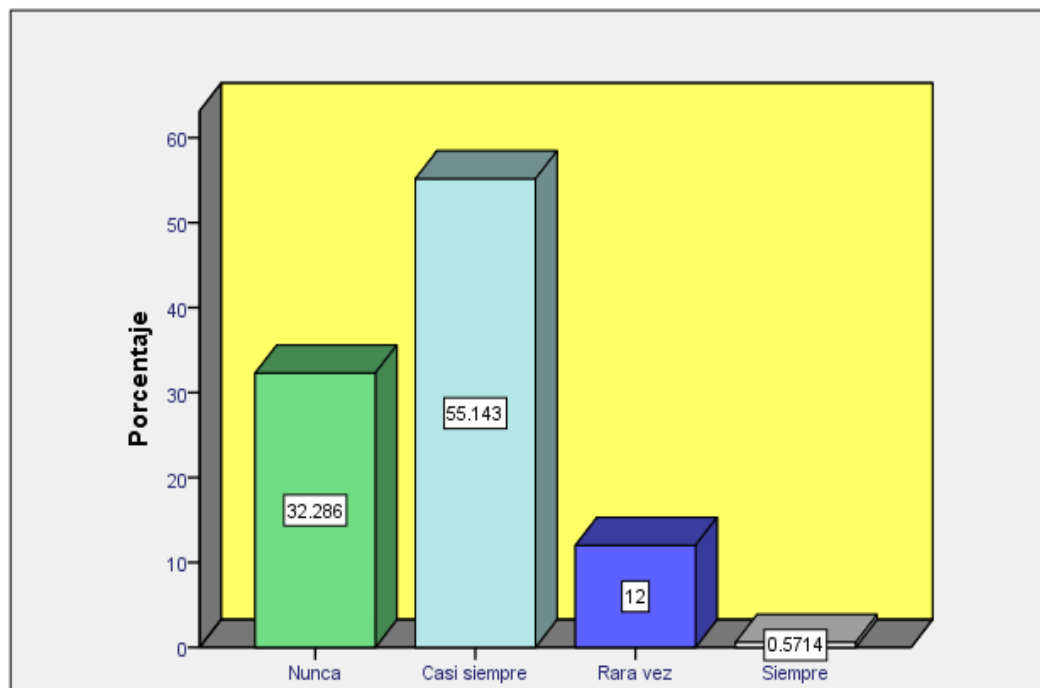
Pregunta N° 5. - ¿Usted se siente satisfecho con la actividad que desempeña La Empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?

Tabla N° 5 Satisfacción con las actividades que desempeña

¿Usted se siente satisfecho con las actividades que desempeña La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?					
5	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	113	32.3	32.3	32.3
	Casi siempre	193	55.1	55.1	87.4
	Rara vez	42	12.0	12.0	99.4
	Siempre	2	0.6	0.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 6 Satisfacción con las actividades que desempeña



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Las encuestas revelan que la mayoría de los usuarios encuestados consideran la actividad desempeñada por la Empresa EMUVIVIENDA EP, es regular o mala, por lo tanto es posible que la atención al cliente tanto en el trámite mejoren, además la empresa debe considerar que una evaluación de desempeño le indicará las necesidades de capacitación y ubicar al personal de acuerdo a sus competencias,

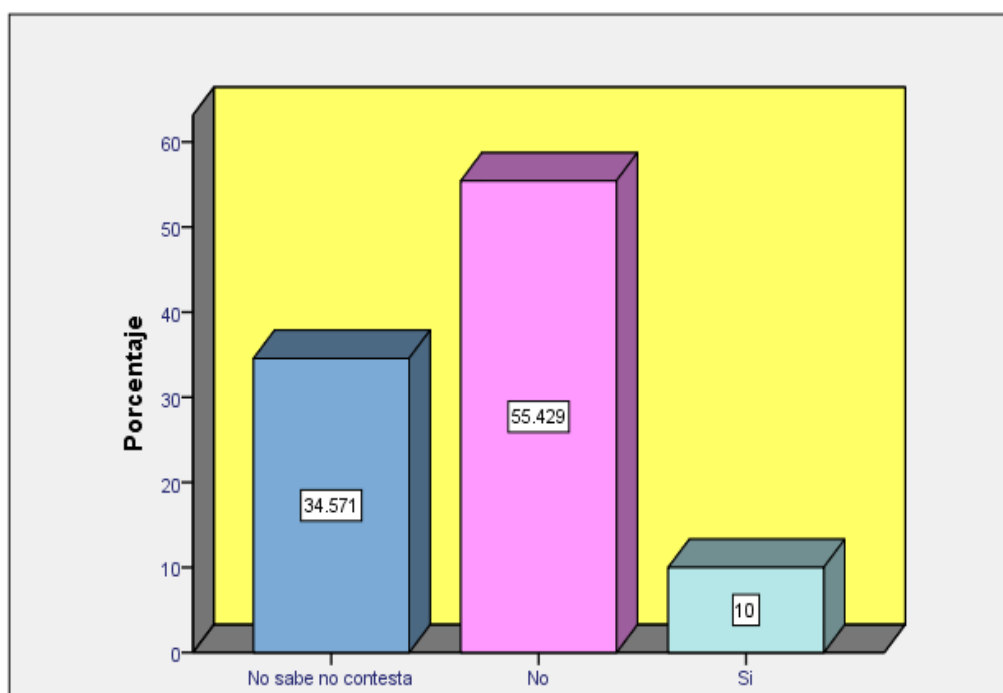
Pregunta N° 6.- ¿Considera usted que La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P, tiene adecuadamente definida su organización?

Tabla N° 6 Tiene adecuadamente definida la organización

Considera usted que La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, tienen adecuadamente definida su organización?					
6	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No sabe no contesta	121	34.6	34.6	34.6
	No	194	55.4	55.4	90.0
	Si	35	10.0	10.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 7 Tiene adecuadamente definida la organización



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Los resultados obtenidos revelan que la mayor parte de los usuarios considera que La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P no tiene definida adecuadamente su organización o no contesta a la interrogante. Por lo que es necesario que la empresa realiza una reestructuración de las actividades.

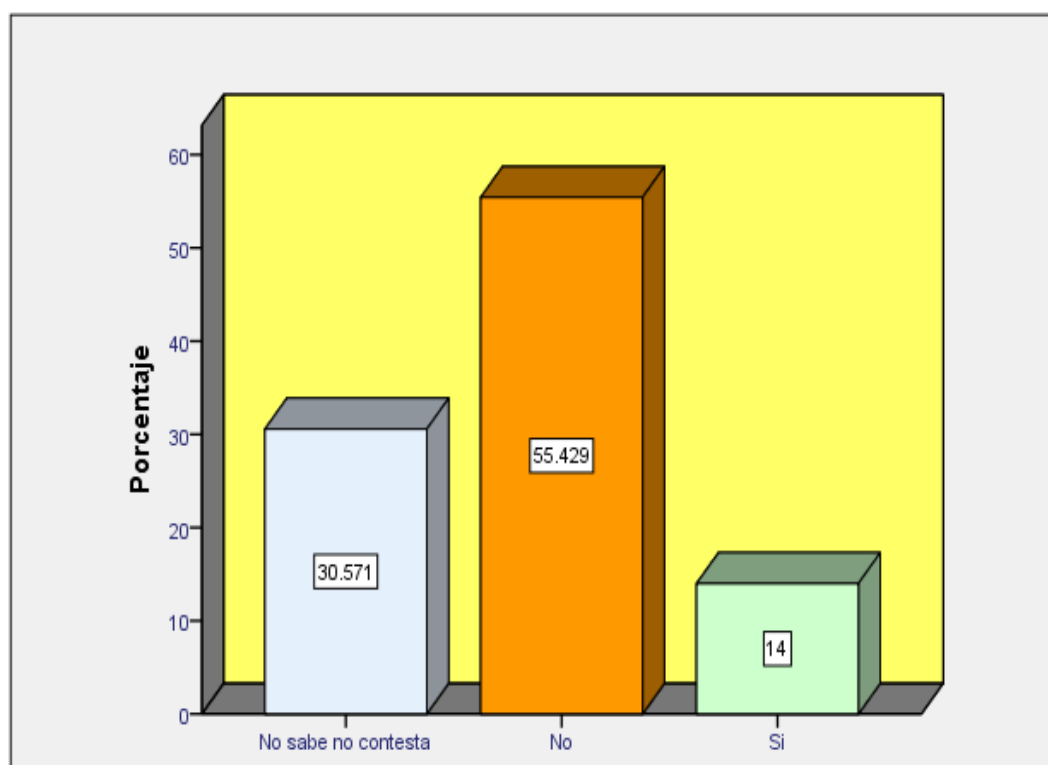
Pregunta N° 7.- ¿Considera Usted, que los recursos financieros de EMUVIVIENDA son adecuadamente utilizados?

Tabla N° 7 Utilización de los recursos financieros

¿Considera usted, que los recursos financieros de EMUVIVIENDA, son adecuadamente utilizados?					
7	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No sabe no contesta	107	30.6	30.6	30.6
	No	194	55.4	55.4	86.0
	Si	49	14.0	14.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 8 Utilización de los recursos financieros



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborando: María Belén Segarra Novillo

Los resultados revelan que la gran mayoría consideran que no se utilizan a adecuadamente los recursos financieros, por lo que la empresa debe planificar una apropiada campaña de información y rendición de cuentas para mejorar la percepción de los usuarios con respecto a la imagen.

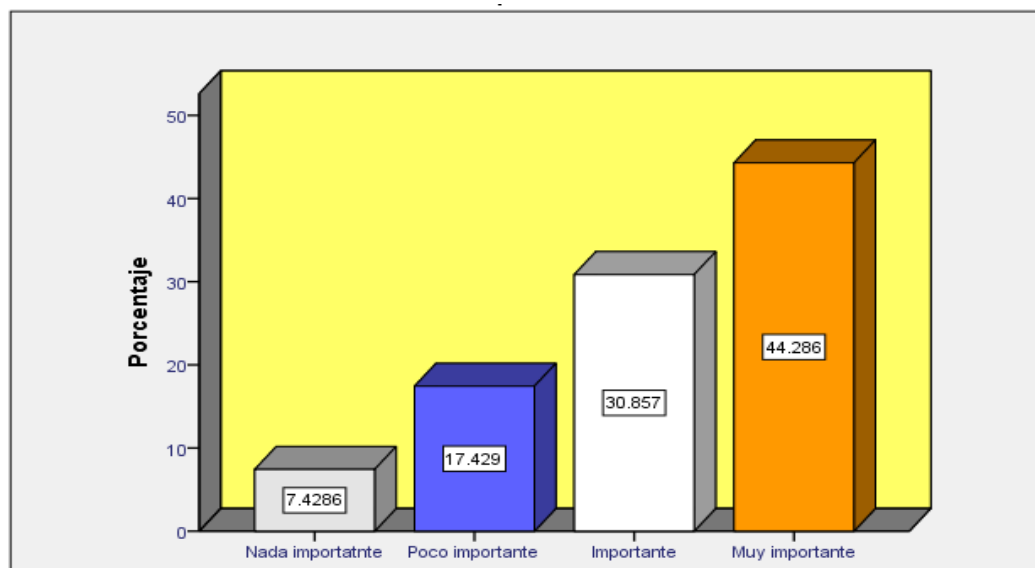
Pregunta N° 8.- ¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño de talento humano La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P ?

Tabla N° 8 Importancia de la evaluación de desempeño

¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?					
8	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nada importante	26	7.4	7.4	7.4
	Poco importante	61	17.4	17.4	24.9
	Importante	108	30.9	30.9	55.7
	Muy importante	155	44.3	44.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 9 Importancia de la evaluación de desempeño



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Los resultados obtenidos mediante las encuestas revelan que la gran mayoría de los encuestados considera que es importante la evaluación de desempeño de talento humano para mejorar la atención al cliente, seleccionar adecuadamente a los servidores en los puestos y cargos de acuerdo a sus competencias y habilidades profesionales.

Pregunta N 9.- Cuándo visita La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P ¿Cómo califica el ambiente laboral?

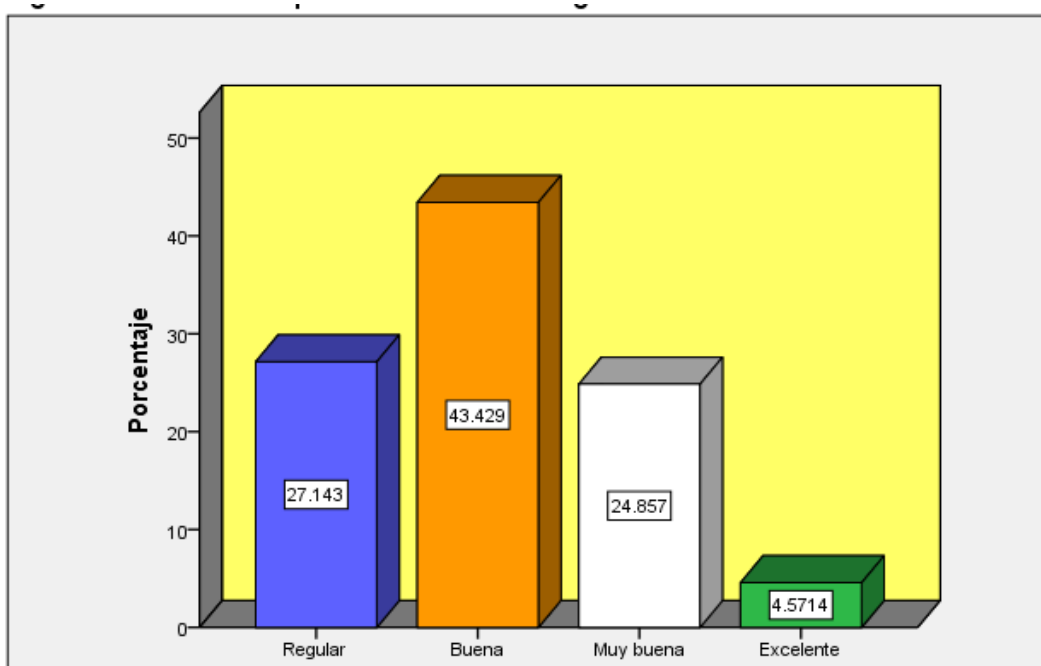
Tabla N° 9 Calificación del ambiente laboral

¿Cuándo visita La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P ¿Cómo califica el ambiente laboral?					
9	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	95	27.1	27.1	27.1
	Buena	152	43.4	43.4	70.6
	Muy buena	87	24.9	24.9	95.4
	Excelente	16	4.6	4.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Gráfico N° 10 Calificación del ambiente laboral



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados en un 70,6% consideran que es buena o regular el ambiente laboral, por lo tanto es necesario que la empresa tome acciones correctivas de su entorno, para que el usuario tenga una percepción favorable sobre el entorno o ambiente laboral.

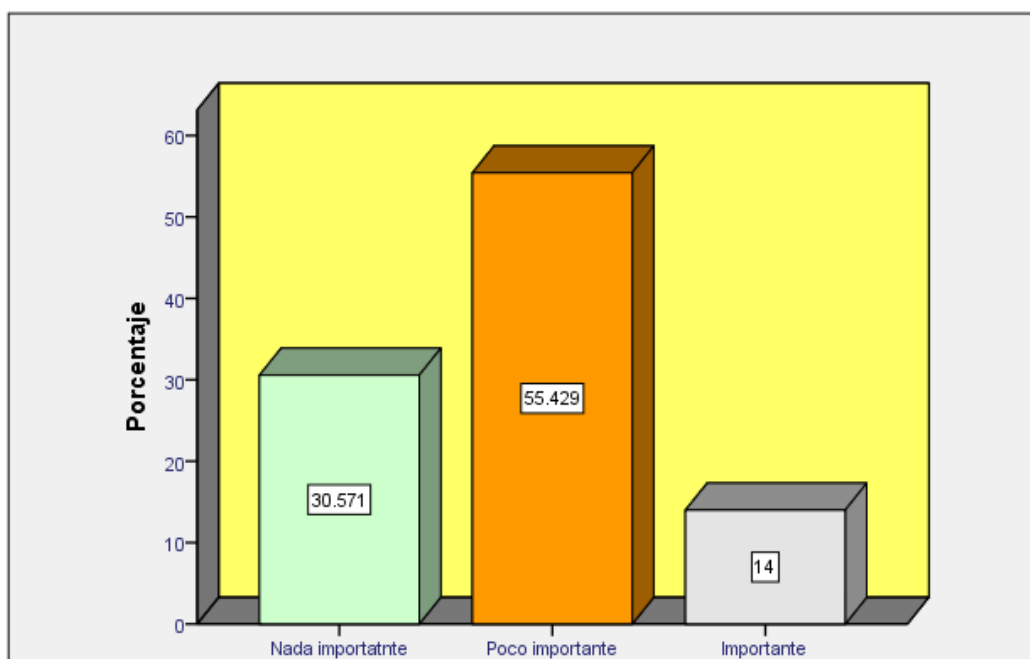
Pregunta N° 10.- ¿Cómo considera usted la actitud de trabajo de los servidores públicos EMUVIVIENDA?

Tabla N° 10 La actitud de trabajo de los servidores públicos

¿Cómo considera usted la actitud de trabajo de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?					
10	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nada importante	107	30.6	30.6	30.6
	Poco importante	194	55.4	55.4	86.0
	Importante	49	14.0	14.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María belén Segarra Novillo

Gráfico N° 11 La actitud de trabajo de los servidores públicos



Fuente: La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P
Elaborado: María Belén Segarra Novillo

Los resultados de las encuestas revelan que la gran mayoría en un 86% consideran poco o nada importante la actitud de trabajo de los servidores públicos, afectando a la imagen de la empresa sobre la atención por lo es necesario una adecuada capacitación al talento sobre el servicio al cliente y comportamiento organizacional.

4.4 VALIDACIÓN (COMPROBACIÓN) DE HIPÓTESIS

Para continuar con la validación de la hipótesis, se ha evidenciado por medio de los enfoques cuantitativos que la hipótesis en una condensación general de la investigación delimitado y descrito de la siguiente manera:

HG = Con la evaluación de desempeño se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Objetivo General:

Analizar la evaluación de desempeño que permita desarrollar actividades eficientes del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena.

4.4.1 Descripción de la hipótesis

A continuación, se presenta la hipótesis planteada en la matriz, consistencia para comprobar las mismas.

Hipótesis 1 = Con la determinación teórica de la evaluación de desempeño del talento humano, comportamiento organizacional no se mejorará las relaciones de los servidores públicos de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.

Hipótesis 0 = Con la evaluación de desempeño del talento humano no se mejorará la eficiencia y la eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena

Las hipótesis ayudarán a comprobar que si no se mejora la eficiencia de las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P esta

tendrá resultados negativos en la gestión, por lo tanto, es necesario efectuar periódicamente la evaluación de desempeño al talento humano

Variable Independiente	Variable Dependiente
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	TALENTO HUMANO

4.4.2 Procedimiento del cálculo de la hipótesis

Se procedió a utilizar el programa estadístico SPSS20, que permitió obtener cada uno de los resultados en cada una de las preguntas que se aplicó a los usuarios de la empresa referente, a la atención y satisfacción que recibe por parte de La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P

En el presente estudio se planteó la siguiente hipótesis: Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Chi cuadrada.

Las técnicas utilizadas para el estudio fueron útiles porque permitió obtener datos confiables, la misma que orientaron a conocer si con un estudio se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P y mediante una evaluación de desempeño.

En la investigación se analizaron las dos variables y se la relacionaron entre sí.

La variable presenta 1 indicadores siendo los siguientes:

- ¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?
- ¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?

Cuadro N° 6 Resumen de procesamiento

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P ? * ¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?	350	100.0%	0	0.0%	350	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS20 de las encuestas aplicadas a los usuarios.
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Cuadro N° 7 Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P ? * ¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?							
			¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de EMUVIVIENDA?				Total
			Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
¿Considera usted que es importante la evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	Nada importante	Recuento	12	8	2	4	26
		Frecuencia esperada	8.2	13.6	2.6	1.6	26.0
	Poco importante	Recuento	16	28	10	7	61
		Frecuencia esperada	19.2	31.9	6.1	3.8	61.0
	Importante	Recuento	31	64	11	2	108
		Frecuencia esperada	33.9	56.5	10.8	6.8	108.0
	Muy importante	Recuento	51	83	12	9	155
		Frecuencia esperada	48.7	81.0	15.5	9.7	155.0
Total		Recuento	110	183	35	22	350
		Frecuencia esperada	110.0	183.0	35.0	22.0	350.0

Fuente: Base de datos SPSS20, de las encuestas aplicadas a los usuarios.
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Referente a la aplicación de la prueba Chi-cuadrado entre las variables evaluación de desempeño y actividades del talento humano, se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1 = Con la evaluación de desempeño, se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

Hipótesis 0 = Con la evaluación de desempeño del talento humano no se mejorará la eficiencia y la eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena

Cuadro N° 8 Prueba de la Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.409 ^a	9	0.022
Razón de verosimilitudes	19.070	9	0.025
Asociación lineal por lineal	2.179	1	0.140
N de casos válidos	350		
a. 3 casillas (18.8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.63.			

Fuente: Base de datos SPSS20 de las encuestas aplicadas a los usuarios.
Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Con la generación del informe se obtiene que el valor de la prueba de chi-cuadrado es 0.022, (inferior a 0.05) por lo tanto, se rechaza la hipótesis 0 (nula) y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de evaluación de desempeño y el talento humano fortaleciendo las actividades en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P

SECCIÓN V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA

Toda investigación es un proceso por el cual, la aplicación de métodos científicos procura obtener información relevante y digna de todo estudio científico; para poder verificar, corregir, o aplicar los conocimientos, para este estudio por medio de técnicas de investigación se pudo determinar que con la aplicación de un sistema de evaluación de desempeño mejorará el comportamiento organizacional en las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P provincia de Santa Elena, con lo cual se comprueba que la evaluación de desempeño que se aplique sí darán los resultados óptimos esperados.

La investigación tiene como base el método científico, este método incluye las técnicas de encuestas, entrevistas y observación, reglas para el razonamiento y la predicción de la experimentación que se planificó. Luego del análisis de la información recabada durante la investigación, se llega a una serie de criterios acerca del proceso de evaluación de desempeño del talento humano que participa en la empresa para una mejor ejecución de sus objetivos, que debe ejecutarse de una manera objetiva.

En la actualidad la empresa pública, posee un grupo de trabajadores con una gran diversidad de actividades y acciones sobre los servicios que se ofrecen en beneficio de los usuarios. Sin embargo, las condiciones están dadas para aplicar un sistema de evaluación de desempeño de los colaboradores o servidores públicos, de manera que satisfaga las necesidades de cumplimientos de objetivos institucionales y un cambio de actitud del trabajador, demostrando eficiencia y eficacia en cada una de las funciones encomendadas según el manual de funciones.

5.2. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

- ❖ Se analizó que la evaluación de desempeño con las características que intervienen identificando habilidades y competencias profesionales, permitirá desarrollar actividades eficientes del talento humano, reflejadas en los colaboradores por el comportamiento organizacional que realizan en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena.

- ❖ Se fundamentó teóricamente en la evaluación de desempeño del talento humano el efecto del comportamiento organizacional de los servidores públicos de las diferentes áreas, que se deben mejorar las relaciones interpersonales, profesionales durante la jornada laboral de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.

- ❖ Se evaluó el desempeño del talento humano mediante una encuesta aplicada a los usuarios, en la misma se pudo determinar que la atención al cliente es muy escasa, el poco compromiso de los colaboradores debe cambiar en su actitud, para mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.

DISCUSIÓN

Aquí en la provincia de Santa Elena, hasta la fecha no se ha tenido ningún estudio propuesto como el que se está presentando, con el tema “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016”, por lo cual el sistema de evaluación que se aplicará en la Empresa, debe ser una herramienta para otras empresas pueden tomar como modelo, sin embargo, con el estudio queda demostrado, que la evaluación aplicándola correctamente, dándole un seguimiento continuo, mejorará sustancialmente las actividades del talento humano.

- ❖ En la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, aplique una evaluación del desempeño para el talento humano del tipo informal, que no dé cabida a subjetividades, confusiones con respecto al desenvolvimiento del personal.
- ❖ Existe una clara predisposición tanto en los directivos como en los empleados para la participación activa en un proceso formal de una evaluación de desempeño.
- ❖ La escasa aplicación de un proceso formal de la evaluación de desempeño, ha causado en los trabajadores una falta de compromiso con los objetivos institucionales, desmotivado la relación en sus labores.
- ❖ A nivel de toda la institución se encuentra una percepción de la importancia de la evaluación del desempeño al servidor público, porque mide la eficiencia y eficacia en las actividades que efectúa para conseguir los resultados deseados por la empresa.
- ❖ Resulta evidente la necesidad de la aplicación de la Evaluación del Desempeño para la organización, objeto de estudio, que corresponda a sus características propias y necesidades actuales.

5.2.1. Alcances

Para esta investigación se ha establecido las siguientes estrategias:

- ❖ Se efectuará un análisis del puesto de los servidores públicos, para ubicarlos de acuerdo a su nivel de competencias y profesionalismo.
- ❖ Se debe utilizar el manual de funciones para la descripción del puesto, y que no haya duplicidad en las actividades y trámites.
- ❖ Se debe efectuar la valoración del puesto, con el objetivo de ubicar la remuneración que corresponde según el nivel establecido en la ley.
- ❖ Con el manual de funciones, se podrá aplicar la clasificación del puesto de cada servidor de la Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P.
- ❖ Se debe ejecutar una Gestión de Control y que seguimiento de cada una de las actividades del talento humano en la Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P.

- ❖ Se debe socializar la estructuración del puesto para que cada servidor público conozca los niveles de jerarquía con el objetivo de realizar adecuadamente su función.
- ❖ Se debe presentar un informe sobre el análisis de resultados de la evaluación de desempeño a fin de tomar los correctivos necesarios y mejora en la gestión de la Empresa.

5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVAS

El presente trabajo de investigación contribuye al mejoramiento del funcionamiento organizativo en general y de la gestión del talento humano, sugiriendo lo siguiente:

- ❖ Con análisis de la evaluación de desempeño se debe realizar un examen de los puestos que permita desarrollar actividades eficientes del talento humano, reflejadas en los colaboradores por el comportamiento organizacional que realizan en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena.
- ❖ Que teóricamente las evaluaciones de desempeño del talento humano tienen efecto del comportamiento organizacional de los servidores públicos de las diferentes áreas, deben mejorar las relaciones interpersonales, profesionales durante la jornada laboral de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.
- ❖ Es necesario la aplicación continua de la evaluación del desempeño del talento humano en sus puestos de trabajos, para cambiar la actitud mejorando la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.
- ❖ Establecer un método de evaluación de desempeño, basado en competencias, donde se evalué a cada miembro de la empresa, según su perfil profesional, habilidades y capacidades profesionales.

- ❖ Concienciar a nivel de los directivos y de los empleados la necesidad de la aplicación concreta de un proceso formal de Evaluación del desempeño del talento humano, obedeciendo a la situación actual de la institución para que contribuyan a la consecución de las metas y objetivos institucionales de ofrecer un servicio de calidad.

5.3.1 Prospectivas

- ❖ Actualizar el sistema de evaluación de desempeño, el manual de funciones, para ubicar en los puestos según sus funciones y responsabilidad, sin caer en la duplicidad.
- ❖ Identificar adecuadamente la implementación de procesos tales como: Selección, Inducción, Capacitación y demás actividades de la Gerencia de Recursos Humanos.
- ❖ Revisar periódicamente los resultados de la evaluación de desempeño para tomar decisiones sobre el talento humano, para ascenso y contratación.

5.3.2 Alcances

Captación de Recursos Humanos

- ❖ Revisar y valorar los criterios de selección del talento humano.
- ❖ Poner en evidencias debilidades existentes entre personas procedentes de una determinada selección para su contratación
- ❖ Revisar programas de reclutamiento y selección a realizar en el futuro identifican su nivel profesional.

Compensaciones

- ❖ Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Motivación.

- ❖ Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, no sólo de valoración cuantitativa.
- ❖ Confrontar los diferentes puntos de vista de los niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima laboral de la empresa.
- ❖ Formular una base de datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, para incluirlos en ascenso o promociones

Comunicación.

- ❖ Permite el diálogo constante entre los responsables y los colaboradores, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro.

Adaptación al Puesto de Trabajo

- ❖ Facilitar la operación de cambios
- ❖ Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo
- ❖ Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento.

Descripción de Puestos.

- ❖ Analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno.
- ❖ Revisar los objetivos previstos en cada puesto de trabajo
- ❖ Detectar necesidades de Capacitación, tanto personal como colectiva.
- ❖ A estos efectos, deberá tenerse presente que evaluar el desempeño del trabajador no debe ser considerado un ejercicio de examen anual, ni un procedimiento para juzgar y sancionar, sino fundamentalmente ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa. En definitiva, un análisis del pasado, en el momento presente, para proyectar el futuro.

Bibliografía

- Agut, C. (2002). *Curso sobre prevención de riesgos laborales*. Universitat Jaume.
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2007). *Gestión por competencias: el diccionario*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Altimir, O. (2005). *Revista de la CEPAL, Agosto 2005*. United Nations Publications.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código del Trabajo del Ecuador*. Quito: Ediciones Legales.
- Aulló Tomás Esteban-Boada Grau Joan. (2005). *El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales*. España: Fundación Dialnet, Pág. 1-5.
- Bader, G., Chang, R., & Bloom, A. (2005). *La Medición del desempeño de un equipo: guía práctica para encontrar las claves del éxito*. Ediciones Granica S.A.
- Bernal A. César. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá - Colombia: Pearson - Tercera Edición.
- Cardona, J. (2006). *Liderazgo y gestión por 8 hábitos. Del miedo a la confianza*. Ediciones Díaz de Santos.
- Castro. (2003). *Muestra*. La muestra se clasifica en probabilística y no probabilistás.
- Constitución Ecuador, A. N. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial.
- Contreras, J. (2002). *La autonomía del profesorado*. Ediciones Morata.
- De La Cuesta, M., & Muñoz, M. (2010). *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administracion y Metodologia de La Investigacion Aplicada a la Rsc*. Netbiblo.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México}: Pearson Educación.
- E. Mendez. (2006). *Metodología, Diseño y Desarrollo de Proceso de investigación*. Los Angeles: Limusa, Tercera Edición.

- Editorial Vértice. (2007). *Control de gestión*.
- Flores Mazón Zoila Anabel. (2012). *El Clima Organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo*. Ambato-Ecuador: UTA Universidad Técnica de Ambato.
- González, A. (2003). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas*. Madrid: FC Editorial.
- Gutierrez M, A. (2002). *Técnicas de investigación y metodología del estudio*. Serie didáctica.
- Hansen, B., & Ghare, P. (2000). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, L. (2003). *Los riesgos y su cobertura en el comercio internacional*. Madrid: FC Editorial.
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones Inteligentes*. Ediciones Granica S.A.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (2007). *Desempeño, visión y estrategia (DVE) para organizaciones nacionales de protección fitosanitaria*. San Jose, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).
- Lázaro. (1987). *Entrevista*.
- LOSEP. (6 de 10 de 2010). www.espe.edu.ec. Recuperado el 31 de 10 de 2014, de <http://www.espe.edu.ec/portal/files/regres/leyes/losep.pdf>
- Lusthaus, C. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: método de autoevaluación*. IDRC.
- Martha Valdés Padrón-Rosario Garza Ríos- Ileana PérezVergara. (2015). *Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas*. Guadalajara-México: Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXV/No. 2/mayo-julio/2014/p. 48-47.
- Martínez, J. (2005). *Funcionarios públicos: evolución y prospectiva*.
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Melinkoff Ramon. (2010). España: 0.

- Ministerio de Justicia. (2004). *Manual de responsabilidad pública: homenaje a Pedro González Gutiérrez-Barquín*.
- Morales, E. (2010). *Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos*. Universidad de Salamanca .
- Novoa, A. (2004). *Promoción y Realización Social del Talento Humano Como Factor de la Creatividad e Innovación en Instituciones Formales*. Bogotá.
- Perez, J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.
- Perez, J. (2013). *Control de gestión empresarial*. ESIC Editorial.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Retribución de personal*. Vigo.
- Quiros Fernando. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Océano.
- Ricky W. Griffin. (2009). Mexico: 0.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
- Tamayo. (1997). La población es un conjunto de fenómenos .
- Universidad Autónoma de Barcelona. (2010). *Actividad Operativa*. Obtenido de https://wikis.uab.cat/eldiari/index.php/Actividad_operativa_o_de_explotaci%C3%B3n
- Useche María-Castellano Alberto. (2002). *Cambios implantados por el sector empresarial y su incidencia en el mercado de trabajo en América Latina*. Venezuela: Universidad del Zulia.- 8.
- Weineck, J. (2005). *Entrenamiento Total*. Editorial Paidotribo.

Referencias link

- Universidad Autónoma de Barcelona. (2010). *Actividad Operativa*. Obtenido de https://wikis.uab.cat/eldiari/index.php/Actividad_operativa_o_de_explotaci%C3%B3n

ANEXOS



Anexo N° 1 Formulario de encuestas

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Formulario de Encuesta



ENCUESTA

OBJETIVO: ANALIZAR LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO QUE PERMITA DESARROLLAR ACTIVIDADES EFICIENTES DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Fecha de Realización: Martes 02 de diciembre del 2015

Indicación General; En cada pregunta encierre o marque la respuesta que usted considere oportuna de acuerdo a su criterio.

Frecuencia en utilización de servicios

	CADA AÑO	CADA 6 MESES	CADA DOS MESES	TODO UN MES	MAS DE UNA VEZ
1.- ¿Considera usted que La empresa municipal EMUVIVIENDA E.P tiene adecuadamente definida su organización?	1	2	3	4	5

Atención de los servidores públicos

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
2.-¿Cómo califica la atención de los servidores públicos de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P?	1	2	3	4

Tiempo en trámites

	NUNCA	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	SIEMPRE
3.- ¿Considera usted que el tiempo en un tramites esta justificados?	1	2	3	4

Trámites con resultados satisfactorios	NUNCA	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	SIEMPRE
4.-¿Considera usted que los trámites de EMUVIVIENDA Tiene resultados satisfactorio?	1	2	3	4

Satisfacción con las actividades que desempeña	NUNCA	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	SIEMPRE
5. ¿Usted se siente satisfecho con la actividad que desempeña La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P?	1	2	3	4

Tiene adecuadamente definida la organización	NO SABE NO CONTESTA	NO	SI
6. ¿Considera usted que La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P, tiene adecuadamente definida su organización?	1	2	3

Utilización de los recursos financieros	NO SABE NO CONTESTA	NO	SI
7. ¿Considera usted que los recursos financieros de La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P son adecuadamente utilizados?	1	2	3

Importante de la evaluación de desempeño	NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE
8. ¿Cómo considera usted que es importante la evaluación de desempeño de talento humano La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P?	1	2	3	4

Calificación de ambiente laboral	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
9. ¿Cuándo visita La e Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P ¿Cómo califica el ambiente laboral	1	2	3	4

La actitud del trabajo de los servidores públicos	NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE
10. ¿Cómo considera usted la actitud de los servidores públicos EMUVIVIENDA?	2	3	4



Anexo N° 2 Formulario de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Formulario de Entrevista



ENTREVISTA

OBJETIVO: ANALIZAR LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO QUE PERMITA DESARROLLAR ACTIVIDADES EFICIENTES DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Fecha de Realización: Martes 02 de diciembre del 2015

Indicación General; En cada pregunta encierre o marque la respuesta que usted considere oportuna de acuerdo a su criterio.

Preguntas:

¿Está de acuerdo que se realicen continuamente evaluación de desempeño?

.....
¿Considera importante evaluación de desempeño en la empresa??
.....

¿Los trabajadores están de acuerdo con que los jefes expliquen el proceso evaluación de desempeño?

.....

¿Está de acuerdo en que la evaluación del desempeño se comparta con los trabajadores

.....

¿Están de acuerdo en que los jefes ayuden a superar los aspectos de la evaluación de desempeño y se compartan con los trabajadores?

.....

¿Usted felicita por aspectos positivos logrados en la evaluación de desempeño por parte de los colaboradores?

.....

¿El personal a su cargo tiene la formación y experiencia suficiente para ejercer el puesto asignado?

.....

Anexo N° 3 Matriz de consistencia de objetivos

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	INDICADORES
Evaluación de desempeño del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P, provincia de Santa Elena, año 2015-2016	PROBLEMA GENERAL ¿Cómo incide la evaluación de desempeño en las funciones del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena, Año 2015?	OBJETIVO GENERAL Analizar la evaluación de desempeño que permita desarrollar actividades eficientes del talento humano de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de la provincia de Santa Elena.	HIPÓTESIS GENERAL Con la evaluación de desempeño, se fortalece las actividades del talento humano en la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P	X= Evaluación de desempeño	X1= Números de servidores públicos que participan en la muestra X2= Números de evaluaciones de desempeño
	PROBLEMA ESPECIFICO 1 ¿Cómo se genera la evaluación del desempeño del talento humano?	OBJETIVO ESPECIFICO 1 Fundamentar teóricamente la evaluación de desempeño del talento humano efecto del comportamiento organizacional para mejorar las relaciones de los servidores públicos de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 Con la determinación teórica de la evaluación de desempeño del talento humano, comportamiento organizacional no se mejorará las relaciones de los servidores públicos de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena.		
	PROBLEMA ESPECIFICO 2 ¿Cuál es el efecto del comportamiento organizacional en las actividades del talento humano de la empresa?	OBJETIVO ESPECIFICO 2 Evaluar el desempeño del talento humano que mejore la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 Con la evaluación de desempeño del talento humano no se mejorará la eficiencia y la eficacia de las actividades de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P de Santa Elena	Y=Talento humano	Y1= Números de departamentos de la empresa Y2=Números de servidores públicos que laboran en la empresa

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: María Belén Segarra Novillo

Anexo N° 4 Documentación

Carta Aval



**EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA
Y DESARROLLO URBANO DE SANTA ELENA
EMUVIVIENDA EP**



Oficio Nro. 087 -EMUVIVIENDA EP-AD – GG- ER -2015.

Santa Elena, 25 de Junio 2015

Ingeniera
Linda Nuñez
DIRECTORA DE LA CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
PÚBLICA –UPSE
En su despacho.

De mis consideraciones:

Mediante este documento damos a conocer que la Srta. MARIA BELEN SEGARRA NOVILLO con cédula de identidad No 092646875-2, estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Licenciatura en Administración Pública, ha solicitado desarrollar su proyecto de tesis cuyo Tema : **SISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO, 2015.**

La Empresa Municipal de Vivienda-EP, representada por la Gerente General Arq. Ellen Rodriguez Orrala, mediante este documento APRUEBA para que la señorita MARIA BELEN SEGARRA NOVILLO elabore su proyecto de tesis considerando que este estudio será de aporte para el desarrollo administrativo de la empresa.

Con estima, me suscribo de Usted.

Atentamente


Arq. Ellen Rodriguez
GERENTE GENERAL


25 de junio 2015

Dirección: Av. Guayaquil y calle 24 de mayo
Email: info @emuviviendaep.gob.ec
Contactos: 0996390895 – 2943617
Santa Elena- Ecuador

Santa Elena, 17 de Mayo del 2016

LICDA. MARTHA ISABEL SEGARRA SANTOS
PROFESORA DE LENGUA Y LITERATURA
UNIDAD EDUCATIVA "RUBRA"

CARTA AVAL

En consideración al peticitorio del Srta. **SEGARRA NOVILLO MARIA BELÉN**, con cédula de ciudadanía n° **0926468752**, EGRESADA de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** modalidad **Semipresencial** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, ratifico que una vez revisado y analizado el trabajo de investigación con el tema **"EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA EP. PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016"**, apruebo que ha desarrollado satisfactoriamente el proyecto antes mencionado.

Además autorizamos a hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de investigación y para que esta en su totalidad sea publicada en el portal de la página Web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Arq. Ellen Rodríguez Orrala
GERENTE GENERAL



EMUVIVIENDA EP
EMPRESA MUNICIPAL DE VIVIENDA
GERENTE GENERAL

LCDA. MIRTHA ISABEL SEGARRA SANTOS
PROFESORA DE LENGUA Y LITERATURA
UNIDAD EDUCATIVA "RUBIRA".

A PETICIÓN EXPRESA DE LA PARTE INTERESADA

CERTIFICA:

Haber realizado la corrección de REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA, observando especialmente la MORFOLOGÍA y la SINTAXIS de las ideas formuladas en el Trabajo de Titulación: **"EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015 - 2016"**, de la Srta. MARÍA BELÉN SEGARRA NOVILLO, con cédula No. 0926468752, previo a la obtención al título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Lo que me permito certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada dar uso del presente documento según estime conveniente.

Santa Elena, 18 de febrero del 2016



Lcda. Mirtha I. Segarra Santos.
Céd. 0904098951



La Libertad, 17 de febrero de 2016

CERTIFICADO ANTIPLAGIO
002-PROFESOR DE ÁREA WVPV-2016

En calidad de Profesor de Área del trabajo de titulación denominado "EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA E.P, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016", elaborado por la estudiante MARÍA BELEN SEGARRA NOVILLO, egresada de la Carrera de Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

ING. WASHINGTON PERERO VERA, MSc.

C.I.: 0914299250

PROFESOR DE ÁREA

IRKUND

Irkund Analysis Result

Analysed Document: Maria Belén Segarra_Tesis.docx (D17798587)
Submitted: 2016-02-15 22:29:00
Submitted By: wperero@upse.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/agosto/code/RegistroOficialNo564-Jueves13Agostode2015/registro-oficial-no-564---jueves-13-de-agosto-de-2015>
<http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/REGLAMENTO-DEL-CODIGO-ORGANICO-DE-PLANIFICACION-Y-FINANZAS-PUBLICAS.pdf>
<http://docplayer.es/12093498-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-ciencias-humanas-y-de-la-educacion-carrera-de-educacion-parvularia-modalidad-semipresencial.html>
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2005-07.pdf>
http://www.patatabrava.com/apuntes/apuntes_spss-f50337.htm
http://www.dayshare.org/jos_freire/evaluacion-graficas
<http://docplayer.es/8358417-Universidad-estatal-peninsula-de-santa-elena-portada.html>
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6826/1/FCHE-IFTGMI-93.pdf>
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2017/1/UPSE-TEF-2015-0038.pdf>
<https://metodologiageneral.files.wordpress.com/2009/05/introia1.ppt>
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20ING.pdf>

Instances where selected sources appear:

Anexo N° 5 Fotografías



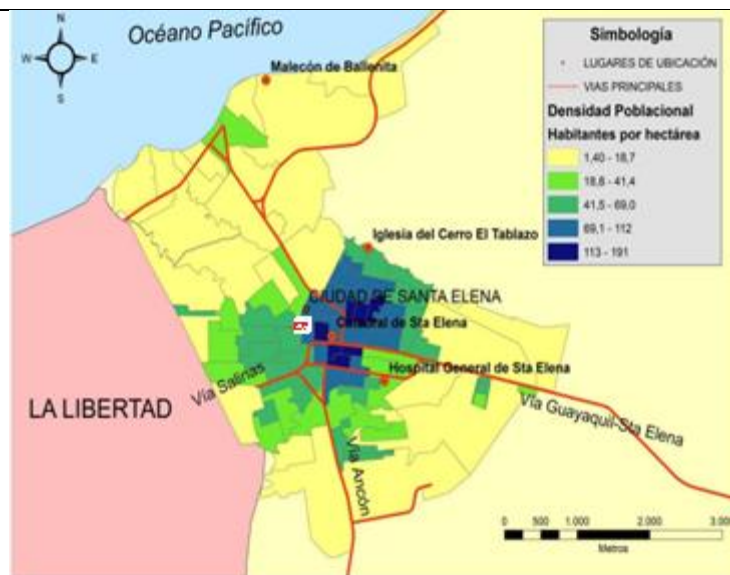
**Gerente y Funcionarios y Trabajadores de la Empresa Municipal
EMUVIVIENDA E.P**



[Www.Emuvivienda//.com](http://www.Emuvivienda.com) de La Empresa Municipal EMUVIVIENDA E.P



Fachada principal de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P



Croquis de ubicación de la Empresa Municipal Emuvivienda E.P



Entrega de documento impreso de las preguntas de la encuesta y entrevista para el día martes 02/12/2015 cita previa entrevista



Puerta principal



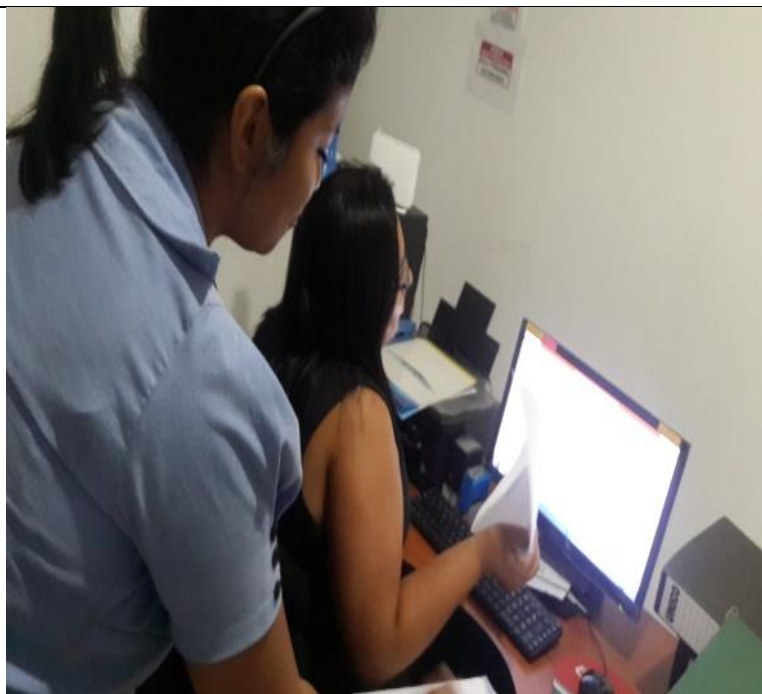
Entrega de documento impreso de las preguntas de la encuesta y entrevista para el día martes 02/12/2015 cita previa entrevista



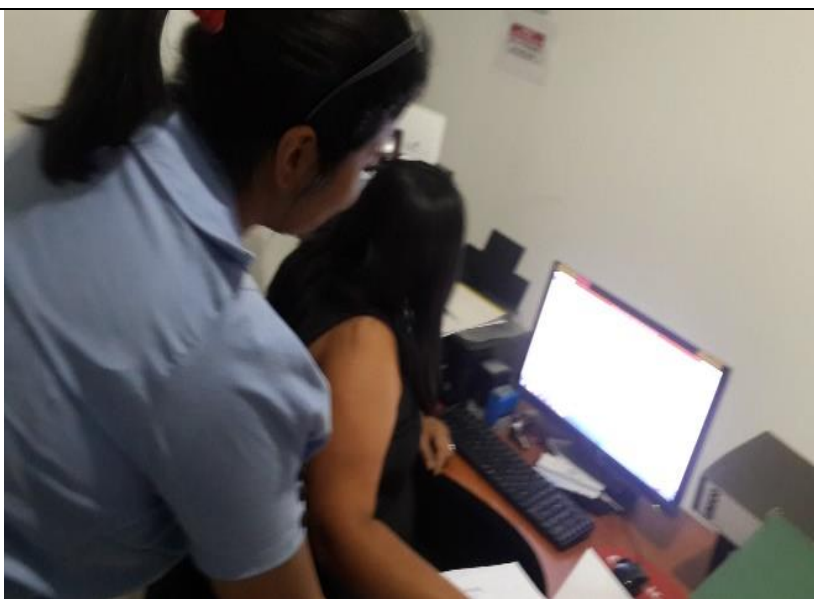
Entrevista Gerente General Arq. Ellen Rodríguez Orrala



Información principal de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P



**Secretaria principal de la Empresa Municipal Emuvivienda E.P,
entrega de oficio, y documento de encuesta y entrevista**



Registrando documento en la área de información principal de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P



Entrevista empleado de la Empresa Municipal Emuvivienda E.P



Analizando preguntas de entrevista con directivo de la empresa municipal EMUVIVIENDA E.P



Entrevista a directivos de la Empresa Municipal Emuvivienda E.P



Entrevista a directivos de la Empresa Municipal Emuvienda E.P



Entrevista a directivos de la Empresa Municipal Emuvienda E.P



Proyecto de La Empresa Municipal Emuvivenda E.P



Conversatorio del Alcalde Dionicio Gonzabay con Ministra de Vivienda



Recopilación de información de la empresa municipal Emuvienda.