



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL
MIES, CIUDAD DE ESMERALDAS, PERIODO 2016.**

AUTORA:

JOHANNA ADELA LASTRA CUERO

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollados por, la Srta. JOHANNA ADELA LASTRA CUERO, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias.
DIRECTOR

.....
Ing. Gladis Lucia Cazco Balseca
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, JOHANNA ADELA LASTRA CUERO, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 25 de Enero del 2017

JOHANNA ADELA LASTRA CUERO

080293450-5

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicada primero a Jehová Dios, ya que gracias a él he logrado concluir con mi carrera.

A mi esposo se la dedico con todo mi corazón a mi amado José Ortiz por su sacrificio y esfuerzo por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado por momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión cariño y amor. A mis amados hijos José y Alahia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mis amados padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que siguiera a delante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales. A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos alegrías y tristezas.

A todos en general por darme el tiempo de realizarme profesionalmente

Gracias a todos

Johanna Adela Lastra Cuero

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa mi amado esposo José Ortiz y mis queridos hijos Johansson y Alahia quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo les agradezco desde lo más profundo de mi corazón por ser mi motor y fomentar en mí el deseo de superación y de triunfar en la vida lo que ha contribuido a la consecución de este logro, a mis tutoras ing. Sonia Guadalupe, Gladis Cazco, a mi querido amigo Ing. Marco Salazar y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad. Este es un día muy especial porque culmino una exitosa y sacrificada etapa de mi vida durante la cual di lo mejor de mí y viviendo experiencias que hoy hacen de mí una persona más preparada para enfrentar la vida y servir a los demás.

Espero siempre contar con su apoyo

Johanna Lastra

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de tabla	viii
Índice de figura	xi
Índice de grafico	xi
Resumen ejecutivo	x
Summary	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes investigativos	6
2.1.1. Antecedentes históricos.....	6
2.2. Fundamentación teórica	16
2.2.1 Antecedentes de la Empresa	25
2.2.2 Reseña Histórica.....	37
2.2.3 Visión.....	40
2.2.3.1 Misión.....	40
2.2.4 Objetivos de la empresa	40
2.2.5. Localización de la empresa.....	41
2.2.6. Nombre de la empresa.....	42
2.2.7. Políticas de Desarrollo Social.....	42
2.2.7.1 Política ambiental.....	43

2.2.8.	Código de ética.....	44
2.2.9.	Justificación y factibilidad.....	46
2.2.10.	Datos generales de la empresa	47
2.2.10.1	Actividad a la que se dedica la empresa.....	48
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		56
3.1.	Modalidad de la investigación.....	56
3.1.1	Modalidad	56
3.2.	Tipos de investigación.....	56
3.2.1	Tipos de estudio de investigación.....	56
3.3	Población y muestra.....	56
3.3.1	Población y muestra.....	56
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	57
3.4.1	Métodos.....	57
3.4.2	Técnicas.....	57
3.4.3	Instrumentos	57
3.6.	Verificación de la idea a defender	58
3.6.1	Objetivos del Estudio de Mercados	58
3.6.2.	Objetivo General	58
3.6.2.2.	Objetivos Específicos	58
3.6.3	Procesos de Investigación de Mercados.....	58
3.6.1.2.3	Entrevista dirigida al jefe del departamento de recursos humano de la empresa mies esmeraldas	73
CAPITULO IV: MARCO DEL PROPÓSITO		74
4.1.	Titulo.....	74
4.2.	Contenido de la propuesta.....	74
4.2.1	Propuesta estratégica	75
CONCLUSIONES		90
RECOMENDACIONES		91
BIBLIOGRAFIA		92
ANEXOS.....		94

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1:	Poblacion trabajadora	47
Tabla 2:	Tamaño de la muestra.....	57
Tabla 3:	Resumen encuestas	59
Tabla 4:	Edad	61
Tabla 5:	Que genero es usted	62
Tabla 6:	Le gusta trabajar bajo las ordenes de un jefe directo.....	63
Tabla 7:	Calidad del servicio	64
Tabla 8:	Comunicación entr compañeros	65
Tabla 9:	Cursos de capacitaci3nfnico	66
Tabla 10:	Informaci3n actualizada	67
Tabla 11:	Desempeño laboral	68
Tabla 12:	Atencion al cliente	69
Tabla 13:	Clima laboral	70
Tabla 14:	Frente a un reclamorafico	71
Tabla 15:	Participaciones a las capacitaciones	72
Tabla 16:	Presupuesto	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1:	Mesa t3cnica Mies	31
Figuras 2:	Direcci3n de gesti3n de riesgo.....	34
Figuras 3:	Direcci3n distrital MIES.....	41
Figuras 4:	Estructura Org3nica	49
Figuras 5:	Estructura Distrital.....	50

ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico 1: Edad.....	61
Grafico 2: Que género es usted.....	62
Grafico 3: Le gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo.....	63
Grafico 4: Entre los objetivos de su área es prioridad la calidad del servicio	64
Grafico 5: La comunicación con sus compañeros es	65
Grafico 6: La empresa cuenta con cursos de capacitación	66
Grafico 7: Tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa según el cargo que ocupa	67
Grafico 8: En la empresa se evalúa el desempeño laboral.....	68
Grafico 9: Estas satisfecho con la atención y trato que se le da al cliente	69
Grafico 10: Existe dentro de la empresa un buen clima laboral	70
Grafico 11: Qué medidas tomaría cuando un cliente realiza un reclamo	71
Grafico 12: Estaría dispuesto usted a participar de las capacitaciones que brindara la empresa	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Distribución en planta MIES.....	96
Anexo 2: Encuestas realizadas al personal MIES.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación de un “Diseño de estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital MIES, ciudad de Esmeraldas”, periodo 2016. Su objetivo es que permita que la dirección distrital alcance un nivel óptimo de rendimiento mediante la aplicación de estrategias que logren mejorar y captar la atención del personal ya que esto influye negativamente en la coordinación de los recursos humanos que se requiere para el logro de los objetivos, tales como, estrategias de comunicación de capacitación de incentivos de valoración, cada uno de estos aspectos han sido investigado previamente para conocer las actitudes del personal, de ahí proponer actividades comunicacionales, actualizando los manuales de actividades de la dirección y su departamento de talento humano. El no contar con una herramienta que permita determinar el grado de conocimiento del clima laboral en el que se desarrolla el trabajo, ha hecho que los directivos del MIES Esmeraldas desconozca el grado de satisfacción del personal, aspectos que repercuten directamente sobre la motivación de los miembros de la organización, sobre su comportamiento y la productividad laboral. El fortalecer estrategias en la dirección distrital ayuda acercarse más al personal y usuario que estén interesados en el servicio y conocer sus requerimientos y se logre el desarrollo de la dirección.

Palabras claves: TALENTO HUMANO, DESEMPEÑO LABORAL.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT - SUMMARY

This research work is “Strategies design of human talent to improve job performance of district direction MIES administrative staff, Esmeraldas city” 2016. Its aim is to allow the district direction reach an optimum level of performance through applying of strategies. They will enhance and capture the attention of the staff. This adversely affects to the coordination of human resources required to achieve the objectives, such as: communication strategies training and incentive valuation. Each of these aspects has been previously investigated activities and human talent department. Not having a tool to determine the degree of knowledge of the working environment in which the work is carried out, it has made managers MIES Esmeraldas do not know the degree of satisfaction. Those aspects directly impact on the motivation of members of the organization, behavior and labor productivity. The Strengthening Management District Strategies In support staff and get closer to user. They are interested in service and meet their requirements and leadership development is achieved.

Keywords: HUMAN TALENT, JOB PERFORMANCE.

INTRODUCCIÓN

La Misión del MIES, es establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención, ejercicio de derechos durante el ciclo de vida con énfasis en la protección integral, especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

La Dirección Distrital, tiene como misión la de dirigir y gestionar acciones para reducir y enfrentar vulnerabilidades en eventos adversos y situaciones de emergencia, por medio de la transversalización y la gestión de riesgos en los servicios de atención directa e indirecta del MIES.

El MIES en el marco de una emergencia tiene responsabilidad en el ciclo de la respuesta, siendo el territorio el principal escenario en donde se deben identificar las condiciones y necesidades de la población, establecer equipos multidisciplinarios que interactúen con la población, establecer la ruta del acompañamiento institucional, definir las necesidades y los mecanismos, en cuanto a la pertinencia de los servicios y bienes que se proveen y en el menor tiempo posible.

La atención humanitaria integral incorpora todas aquellas acciones orientadas a garantizar una atención humanitaria oportuna y eficiente a las personas vulnerables, afectadas/damnificadas por eventos adversos; coordinar con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, la atención integral a la población; fortalecer capacidades de gestión de riesgos para contribuir al mejoramiento y desarrollo de la calidad de vida de las personas que han sido afectadas/damnificadas por eventos adversos; y la rendición de cuentas de la atención humanitaria.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

MIES Esmeraldas es considerada una institución que contribuye a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, sin embargo existes aspectos importantes a señalar ya que en los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando se buscan mejoras para el desarrollo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos, es decir no cuenta con un diseño estrategias del talento humano, para mejorar su rendimiento, hemos determinado que es necesario crear y diseñar las estrategias del talento humano, que interese en los beneficios y desarrollo de las ya mencionadas, respondiendo a las normativas establecidas en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Por lo antes mencionado es importante describir la problemática que se presenta en la Dirección Distrital; ya que no se utilizan herramientas técnicas para incorporar talentos, lo que se hace, es dar cumplimiento a lo estipulado en la reglamentación interna general, puesto que los subprocesos de reclutamiento y selección son deficientes; como consecuencia se asignan profesionales con diferentes perfil al que se requiere para cubrir la vacante laboral, se desaprovecha el potencial humano y se limita al mismo a desarrollar nuevas ideas, experiencias y expectativas en el cumplimiento de sus tareas.

Los insuficientes programas tendientes al desarrollo del personal, se da por el bajo nivel de capacitación que recibe, pese a que las inducciones y cursos de formación del personal Administrativo son planificados al cronograma de la Dirección Distrital, pero se puede evidenciar que no son ejecutados en su mayor parte, lo que conlleva a que el capital intelectual esté desactualizado de los últimos avances y tendencias del conocimiento, limitando a las personas a ser flexibles, dinámicas que contribuyan a la mejora continua de la Dirección Distrital MIES, ciudad de Esmeraldas.

Las estrategias son un proceso que se continúa adoptando por las organizaciones en busca de una herramienta que permita alcanzar los objetivos planteados.

Todas las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano. Para desarrollar la capacidad de innovación del personal de una empresa es necesario fortalecer la capacitación y el aprendizaje continuo, eso permitirá que las personas creen valores por sí mismos, y realicen su trabajo con mayor calidad.

Adicionalmente la falta de capacitaciones, delegación de funciones por puestos, poco manejo de la información actualizada de la empresa, realizar actividades que involucren directamente a los empleados falta de un plan para mejorar el clima laboral. Definir dicho sistema de información permite controlar el cumplimiento de funciones y responsabilidades, aumentar la eficiencia de los empleados, facilitar el control interno, coordinar las actividades, evitar duplicidades y principalmente construir una base para el mejoramiento de los sistemas, procedimientos, métodos y procesos.

Para mejorar esta situación en la Dirección Distrital se propone diseñar estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa, que permita el mejoramiento continuo de los procesos que reflejan la productividad y competitividad, y además situaciones que se susciten.

1.1.2. Delimitación del problema

La presente investigación consiste en “Diseñar estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital Mies, ubicado en la ciudad de Esmeraldas, durante el año 2016.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente tema tiene vital importancia, puesto que está encaminado a determinar como un adecuado manejo de estrategias de talento humano ayudará a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Mies, ciudad de Esmeraldas considerando que el Capital humano es el eje principal en una organización; que dinamiza los procesos institucionales; así Integrar a las personas, organizarlas, recompensarlas por su trabajo, promover su desarrollo a fin de garantizar la actualización de conocimientos en el personal.

La fuerte competitividad de las instituciones conlleva a buscar el mejoramiento y su supervivencia dentro del mercado, es por ello que se va a diseñar estrategias de

Talento Humano mejorando el Desempeño Laboral, permitiendo lograr mayor integración motivación, liderazgo y participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores administrativos y directivos, así como también el conocimiento mutuo, la planificación de expectativas, alineación de visiones; unificando los criterios para formar estrategias competitivas.

La Dirección Distrital a más de plantear sus objetivos organizacionales enfocados enteramente lograr el éxito, presentan diversos obstáculos, por tanto el problema que genera múltiples consecuencias es la falta de comunicación y organización en las actividades de la empresa MIES, ciudad de esmeraldas, el diseño de estrategias del talento humano busca el éxito de la empresa enmarcadas en el respeto a los reglamentos y procedimientos administrativos de esta institución. Para lo cual, se presenta un plan de capacitación dirigido al personal de esta forma se mejorara el desarrollo de sus funciones a través de la comunicación que a futuro será de gran beneficio a la empresa. Dentro de la Dirección Distrital MIES, ciudad de Esmeraldas se han venido presentando problemas para potenciar el talento humano, la necesidad de crecer como institución hace que sus directivos se vean obligados a diseñar estrategias de personal, que nos permitan explotar el talento humano al máximo, estableciendo sistemas de reclutamiento, selección de personal, inducción, capacitación remuneraciones e incentivos, evaluación de desempeño, desarrollo del talento humano y monitoreo continuo. La aplicación estrategias de talento humano es de mucha importancia para cualquier área, se puede lograr que los empleados estén motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral.

Las empresas son creadas unas con fines de obtener utilidad y otras con fines de servicio a la colectividad que es el caso de MIES (Ministerio de Inclusión Económico y Social), ciudad de Esmeraldas, por lo que se debe estar en permanente evaluación para definir los problemas existentes y plantear soluciones inmediatas. A través de este proceso de investigación, se beneficia el estudiante, investigador, aumentando sus conocimientos relacionados a la teoría-práctica enfocada a la realidad social. Además es un aporte de vital importancia para la empresa, objeto de estudio, porque esto mejorará su el ambiente laboral a través de la comunicación, organización, la productividad y en un futuro su eficiencia laboral.

El diseño de estrategias de talento humano lo que busca es aumentar la motivación, y fomentar la participación para generar cambios en la institución, alcanzando la satisfacción personal y compromiso con la institución, también permite el desarrollo y la práctica de normas, creando un clima de confianza, amistad y solidaridad logrando las metas propuestas y las habilidades individuales de cada persona.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección distrital MIES Periodo 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentación de las principales teorías que se requieren para el diseño de estrategias del talento humano.
- Identificar las principales causas que inciden el en rendimiento laboral del personal del área de talento humano de la empresa MIES Esmeraldas por medio de encuestas y entrevistas.
- Diseñar estrategias del talento humano que permitan mejorar el rendimiento del personal de la dirección distrital MIESEsmeraldas

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

Diseño según (Philip, Lesur, & Serraf, Dictionnaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición., pág. 251):

El **diseño** se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas.

El acto humano de diseñar no es un hecho artístico en sí mismo, aunque puede valerse de los mismos procesos en pensamiento y los mismos medios de expresión como resultado; al diseñar un objeto o signo de comunicación visual en función de la búsqueda de una aplicación práctica, el diseñador ordena y dispone los elementos estructurales y formales, así como dota al producto o idea de significantes si el objeto o mensaje se relaciona con la cultura en su contexto social. Diseñar requiere principalmente consideraciones funcionales, estéticas y simbólicas. El proceso necesita numerosas fases como: observación, investigación, análisis, testado, ajustes, modelados (físicos o virtuales mediante programas de diseño informáticos en dos o tres dimensiones), adaptaciones previas a la producción definitiva del objeto industrial, construcción de obras ingeniería en espacios exteriores o interiores arquitectura.

Diseño de interiores, o elementos visuales de comunicación a difundir, transmitir e imprimir sean: diseño gráfico o comunicación visual, diseño de información, tipografía. Además abarca varias disciplinas y oficios conexos, dependiendo del objeto a diseñar y de la participación en el proceso de una o varias personas.

Trabajo en equipo Según. (Philip, Lesur, & Serraf, Dictionnaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición., pág. 251)

Consisten en realizar un proyecto social o artístico mediante el trabajo en equipo de un grupo de empleados o personas que deben colaborar conjunta y coordinadamente. Las actividades se diseñan y ejecutan con los mismos estándares que las actividades similares que organiza habitualmente el área de RR.HH. Suelen empezar por una actividad sencilla, como dedicar un día de trabajo a un proyecto social, generalmente desarrollando actividades de contenido físico (pintar instalaciones, arreglar jardines, decorar aulas, instalar ordenadores...) aunque también se realizan actividades artísticas como ‘la obra abierta’, pintar o tocar música conjuntamente en la que compartir una visión, una misión y un objetivo

Administración pública según (Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, pág., 187)

Conjunto de órganos y personas que en un Estado se encargan de gestionar los intereses públicos, manteniendo el orden, protegiendo el ejercicio normal de los derechos, facilitando la convivencia social y procurando la conservación y desarrollo de todos los factores que sirven al interés general. Se trata de una Organización integrada por personal profesional con medios económicos y materiales públicos que pone en práctica las decisiones tomadas por el Gobierno de un Estado

Alcance del trabajo

En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizar el informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor es el coste y se necesitan más hora (Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, pág., 201)

Ampliación del puesto de trabajo

Enfoque de diseño del puesto de trabajo en el que se carga el puesto horizontalmente, es decir, se añaden más cometidos del mismo tipo, que requieren las mismas habilidades. El proceso de aumentar las funciones de un puesto de trabajo (Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, pág., 218)

Análisis de puesto de trabajo según (Álvaro Cuervo García, Introducción a la Administración de Empresas, 2008, pág., 128):

Proceso de descripción y registro de los fines, características de las tareas y los cometidos de un puesto de trabajo en un entorno organizativo dado, a fin de determinar el perfil de habilidades, experiencia, conocimientos y necesidades individuales. Proceso que consiste en recopilar y organizar sistemáticamente información relativa a los diferentes puestos de trabajo. Método sistemático de recopilar y organizar la información relativa a las tareas, cometidos y responsabilidades de un puesto de trabajo específico.

Estrategia según (José Luis Munuera Alemán & Ana Isabel Rodríguez Escudero, Estrategias de Marketing, 2010, pág. 20.):

La estrategia es uno de los fenómenos que no solo se circunscribe a la guerra, la economía y el deporte, sino que se manifiesta constantemente en cualquier contexto social. Por ejemplo; En el ámbito profesional un joven se propone alcanzar estudios de postgrado (Maestría) y traza su plan para poderlo alcanzar; En el plano económico una persona elabora su plan para la compra de una casa, auto, gimnasio, etc., incluso en el plano familiar, una pareja planifica cuando y cuantos tener sus hijos. La estrategia es el proyecto o programa que se elabora sobre determinada base, para alcanzar el objetivo propuesto. El establecimiento de la nueva Administración del Talento Humano a través de modelos eficientes y eficaces con una óptica que tenga su base en la satisfacción de necesidades, medios y mecanismos que han conducido al éxito de las empresas que lideran. De tal forma que luego de la transformación Institucional deberá enfrentar el reto del crecimiento sostenido.

Recursos humanos

La administración de los recurso humano hace referencia a dirección, manejo, gestión o dirección del personal de la Empresa (José Luis Munuera Alemán & Ana Isabel Rodríguez Escudero, Estrategias de Marketing, 2010, pág. 55)

Satisfacción del cliente

- Necesidades, percepciones y expectativas

- Fidelización de los clientes

Por qué queremos que vuelvan los clientes (Juan, 2005, pág., 20)

Mercado según (Philip, Luis, & Guy, Diccionario de Mercadotecnia, 2008, pág. 260):

En su sentido más general, el lugar económico donde la oferta y la demanda se juntan. Más específicamente, el agregado de fuerzas dentro de las cuales los compradores y los vendedores toman decisiones que resultan en la transferencias de bienes y servicios; o con la demanda agregada de compradores potenciales de un bien o servicio”.

Funciones de mercadeo

- **De intercambio:** compra, ventas, determinación de los precios.
- **Físicas:** acopio, almacenaje, transformación, clasificación, normalización, empaque, transporte.
- **Auxiliares:** información de precios y mercados, financiamiento, seguros, promoción.

(Juan, 2005, cuarta edición,)

- **Segmento de mercado:** Grupo de consumidores que reaccionan de manera similar frente a determinados estímulos que son generados por la estrategia de comercialización.
- **Mercado meta o “blanco”:** es el segmento o conjunto de segmentos de mercado que presentan al mayor interés para el emprendimiento y a quienes deberá estar dirigida la estrategia de comercialización.
- **Posicionamiento de mercado:** es la posición que ocupa un cierto producto en la mente del consumidor, teniendo en cuenta que o percibe como diferente al de la competencia.
- **Variables para segmentar un mercado:** criterios que se tienen en cuenta para dividir un mercado en diferentes segmentos:

- Segmento geográfica
- Segmento demográfica
- Segmento psico-gráfica

Recursos humanos

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas (DESSLER, 2006.,, pág. 203)

Según (DESSLER, 2006.,, pág. 215):

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita. Es por esto que, en la mayoría de las empresas por ejemplo, se realizan exhaustivos análisis y evaluaciones a los candidatos que desean ocupar un puesto de trabajo en la empresa convocante. Incluso, existen áreas dentro de la empresa destinadas a la gestión de los recursos humanos y profesionales especializados en esta disciplina, que abarca desde conocimiento legal de contrataciones hasta principios de psicología y desempeño actitudinal.

Acción estratégica

Se hace "algo", "por algo", "para algo" y "con algo". Ambiente operacionales el escenario o teatro en un momento dado con propias características. (Manual para la formulación de políticas y estrategias; (Luis alcázar Chávez 2006, pág., 38)

Esquemas

Abstracciones o generalizaciones que los individuos hacen a partir de los objetos, hechos y conceptos, y de las interrelaciones que se dan entre éstos. (Luis alcázar Chávez 2006, pág., 38)

Estrategias autor reguladoras

Estrategias de alto nivel que permiten regular procesos de aprendizaje y de solución de problemas. Dentro de este rubro se consideran a las siguientes: identificación del a meta de aprendizaje, planificación supervisión y evaluación. (Luis alcázar Chávez 2006, pág., 38)

Estrategias de aprendizaje

Procedimientos que el alumno utiliza en forma deliberada, flexible y adaptativa para mejorar sus procesos de aprendizaje significativo de la información.

Estrategias de enseñanza

Procedimientos y arreglos que los agentes de enseñanza utilizan de forma flexible y estratégica para promover la mayor cantidad y calidad de aprendizajes significativos en los alumnos.

Análisis de puesto de trabajo

Proceso de descripción y registro de los fines, características de las tareas y los cometidos de un puesto de trabajo en un entorno organizativo dado, a fin de determinar el perfil de habilidades, experiencia, conocimientos y necesidades individuales.

Campo de acción.

El campo de acción, además de diseñar el escenario, determina el control que de él se requiere para abarcar los intereses entre los que incluyen los objetos de posibles objetivos. (Estrategia; lógica, teoría y práctica; frischknecht, lanzarini pág. 63)

Capacidades estratégicas.

Cuando se determinan estrategias, se las debe hacer sin extralimitarse de la posibilidad, una capacidad estratégica guarda estricta relación con los medios disponibles, el tiempo, la oportunidad y el objetivo. (Manual para la Formulación de Políticas y Estrategias; My. DEM. Luis Alcázar Chávez Pág. 89).

Servicio

Aquello que proporciona a la clientela una satisfacción mediante un bien inmaterial, una ayuda concreta, una seguridad, técnicas, un consejo, o necesidad ocasionada por requerimientos o usos profesionales o sociales. (Luis alcázar Chávez 2006, pág., 38)

Efecto.

Es una manifestación inmaterial (por ejemplo: disuasión) el efecto condiciona al objetivo, por lo que las metas a fijar constituyen un medio para lograr determinados resultados; pero no un fin en sí mismo. (Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; Pág.47.)

Espacio estratégico.

Es el escenario donde se ejecutan las maniobras, donde está ubicado el objetivo y donde se encuentra la posición de partida de la operación. (Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; Pág.47.)

Espacios según (DESSLER, 2006.,, pág. 228):

Son áreas de responsabilidad, donde se operatividad las acciones en un conflicto, tienen las siguientes variables foro, claro que para esto, también la empresa u organización debe ofrecer buenas condiciones laborales: en principio, un correcto ambiente de trabajo que permita el desarrollo normal y cómodo de las actividades, y algunas otras condiciones que los futuros trabajadores siempre considerarán: posibilidades de progreso dentro de la organización, capacitación permanente, premios por logros, incentivos, entre otras cosas. En este sentido, quienes están a cargo de gestionar el área de recursos humanos, en contacto permanente con las personas que trabajan en la organización, deben ser capaces de vincular las inquietudes de los trabajadores y los intereses de la empresa a fin de lograr un beneficio y equilibrio laboral hacia ambas partes.

Talento

Según la Real Academia Española de la Lengua (RAE), se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, y que tiene la capacidad de resolver problemas dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta, en el sentido que puede

operar competentemente en una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación. (Jericó, 2001, segunda edición,, pág. 89)

Estrategia según (Philip, Luis, & Guy, Diccionario de Mercadotecnia, 2008):

El desarrollo de estrategia se define como el establecimiento de políticas gubernamentales y supranacionales que modifican las relaciones socio-económicas y científico-técnicas del país respecto a sus componentes internos y aquellos que conforman la economía mundial, distribuyendo los recursos entre las principales industrias, territorios y la población. Esta noción establece vínculos entre lo local, lo nacional, lo regional y lo global, en lo concerniente a estructuras de producción y políticas que conectan un país a la sociedad global, y a decisiones que toman en consideración aspectos ecológicos, culturales, étnicos, políticos, éticos y en general de dimensión social.

Estrategia Empresarial según (MODRY, 2005, pág. 152):

La Estrategia Empresarial no es otra cosa que el conjunto de orientaciones, metas y medios que se identifican con la finalidad de definir un derrotero a la empresa. Es como un gran paraguas bajo el cual se establecen todas las acciones, tácticas y operativas, de aquella. Es el marco de referencia que delimita el campo de acción corporativo y que permite integrar las actividades y propósitos de las diversas áreas de la empresa y del personal, en particular, al señalarle los alcances, limitaciones y prioridades del qué hacer empresarial y su incidencia en las actividades de cada uno.

Cabe señalar también que existen organizaciones que piensan que las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas recursos humanos; la antigua administración de recursos humanos dio lugar al nuevo enfoque gestión del talento humano. Actualmente, las personas han pasado a ser consideradas, por sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares.

Una empresa diversificada tiene dos niveles de estrategia: la estrategia de unidad de negocio(o competitiva) y la estrategia empresarial(o de toda la sociedad). La estrategia competitiva se refiere a cómo conseguir ventajas competitivas en cada una de las áreas de actividad que compete la empresa. En cambio la estrategia empresarial se refiere a dos cuestiones distintas: En qué áreas de actividad debe

operar la empresa y cómo deben dirigir sus máximos responsable el conjunto de las unidades de negocio.

En un mundo de cambios acelerados, los enfoques establecidos sobre el desarrollo de estrategia se prueban demasiado estáticos para ser útiles. Esta falla anima a mucha gente a abandonar completamente el análisis, y atender en su lugar a la buena visión y el liderazgo. Infortunadamente, la rapidez del cambio crea, si acaso crea alguna cosa, un imperativo aún mayor de hacer buenas elecciones estratégicas.

Según (LLEDA, 2011, séptima edición, pág. 210):

Hay varios desarrollos posibles a partir de este principio. Las aptitudes de una empresa determinan cuán rápidamente puede construir los recursos estratégicos que necesita, y estas aptitudes a su vez crecen o se debilitan según cuán bien aprenda la organización. La rivalidad misma se manifiesta como la pugna entre los competidores por desarrollar y mantener los recursos estratégicos en el tiempo. Finalmente, pueden extenderse las estructuras para explicar la interacción entre las unidades del negocio dentro de estructuras mayores de corporaciones, incluyendo aquellos efectos generados por la diversificación, la adquisición, las alianzas, las redes de negocios, y así sucesivamente

Rendimiento

La idea **rendimiento** refiere a la **proporción** que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento. (DESSLER, 2006,)

Mejorar

La palabra mejorar es un término que usamos muchísimos en el lenguaje corriente y si bien ostenta más de una referencia, las cuales enumeraremos a continuación, existe un uso que se destaca sobremanera, que es el de refinar a algo o alguien para que el mismo pase de un estadio regular o bueno a otro muy superior. (ESLAVA ARNOA LOGAR, 2004)

Mejora Continua

La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto. (ESLAVA ARNOA LOGAR, 2004)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Especificidad de estrategias.

La especificidad de las estrategias es de tan alto grado que solo aspectos reducidos y muy parcializados pueden ser transferidos de una a otra. (Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; Pág.77)

Estrategia.

Es el desarrollo sistemático y el empleo del Poder Nacional, en el que se incluye el Poder militar, en la paz y en la guerra, para asegurar los fines nacionales contra cualquier adversario en el medio internacional.

La Estrategia Empresarial no es otra cosa que el conjunto de orientaciones, metas y medios que se identifican con la finalidad de definir un derrotero a la empresa. Es como un gran paraguas bajo el cual se establecen todas las acciones, tácticas y operativas, de aquella. Es el marco de referencia que delimita el campo de acción corporativo y que permite integrar las actividades y propósitos de las diversas áreas de la empresa y del personal, en particular, al señalarle los alcances, limitaciones y prioridades del qué hacer empresarial y su incidencia en las actividades de cada uno.

La más común y directa es aquella que se encuentra en la mente de los directivos y de los dueños del negocio. Porque, sin lugar a dudas, todo ejecutivo de alto nivel tiene un diseño de estrategia que es producto de sus años de experiencia, de su conocimiento del negocio, de su intuición y de su propensión al riesgo. Muchos empresarios, que han tenido gran éxito al llevar a la práctica esta estrategia mental, no encuentran razón para no seguir usándola en todo tiempo o circunstancia, siendo a veces reacios a adoptar

formas alternativas o a aceptar que otros, que no sean ellos mismos, puedan señalarles diferentes enfoques.

En realidad no debería haber ninguna contradicción ya que esta manera de ver hacia adelante es perfectamente complementaria con cualquiera otra que siga un esquema guiado, precisamente, por dichos conocimientos e intuición, que serán siempre un capital invaluable dentro de la empresa.

Sin embargo, aparte de dicha estrategia no formalizada, existen diversas formas y métodos para lograr el diseño de la visión estratégica, los que se diferencian, básicamente, por su alcance (grado de detalle y de nivel operativo de sus resultados) y por su esquema metodológico (tiempo requerido para el desarrollo del Plan y medida de consumo de recursos de personal, sobre todo de alto nivel).

En otras palabras, los puntos diferenciadores entre las diversas modalidades de enfoque del planeamiento estratégico son, el nivel de operatividad o detalle de los resultados obtenidos y el tiempo y el costo en recursos consumidos para su desarrollo. Hablaremos de esto en el siguiente acápite.

Todos los métodos concluyen en un conjunto de resultados más o menos comunes, con ligeras diferencias entre ellos. Dichos resultados se conocen como visión, Misión, Objetivos, Estrategias, Metas, Factores Críticos de Éxito, Análisis de Fortalezas/Debilidades y Análisis del Entorno Competitivo. Estos conceptos los iremos desarrollando en las líneas siguientes. (LLEDA, 2011, séptima edición, pág. 210)

Según (**CALDERA, Rodolfo 2007**):

Las decisiones de las estrategias funcionales no se desarrollan en forma aislada. La estrategia debe adaptarse a las necesidades y propósitos del área funcional en relación con el logro de sus metas y objetivos, ser realista frente a los recursos disponibles y el ambiente de la empresa y ser consistente con la misión, las metas y los objetivos de la empresa. En el contexto del proceso de planeación estratégica en general, cada estrategia funcional se debe evaluar para determinar su efecto en las ventas, los costos, la imagen y la productividad de la organización.

Al redactar las estrategias, cerciórese de concentrarse en una sola idea a la vez. Las estrategias han de ser muy descriptivas y poner de relieve principalmente

como va usted a utilizar la promoción o el empaque para conseguir los objetivos. Después de cada estrategia debe aparecer una breve explicación o fundamentación. Las estrategias son el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico, deben describir la manera de conseguir los objetivos en la escala de tiempo necesaria. Existen diversos tipos de estrategias; las defensivas, las que están en desarrollo y las de ataque, la mayoría de estas están dirigidas a las 4 P's. Una estrategia de mercadotecnia es un enunciado que describe de modo detallado como se lograra un objetivo individual de mercadotecnia. Describe asimismo el método para alcanzarlo. A diferencia de los objetivos de mercadotecnia que son específicos, cuantificables y mensurables, las estrategias de mercadotecnia son descriptivas. Explican cómo se cumplirá con los objetivos cuantificables. El recurso humano es considerado el factor más importante en una organización, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de la misma para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la empresa. se denomina recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

Importancia de los recursos humanos según (CHIAVENATO, Idalberto 2002):

Una empresa está compuesta de recursos humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Es solo a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad. Las organizaciones poseen un elemento común todas están integradas por personas que son las que llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Respecto a este tema el autor Chiavenato, considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

El Autor Chiavenato, menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.”

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo

Objetivos de la gestión del talento humano según (CALDERA, Rodolfo 2007)

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Para el autor Chiavenato, menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

- ❖ Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
- ❖ Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

Programa del recurso humano según SHERMAN, Arthur; BOHLANDER, George (1994):

Un programa del recurso humano consiste en una serie de procedimientos para gestionar o dirigir al recurso humano de una organización, así como también establece una guía en la que los encargados de tomar las decisiones importantes con respecto al personal puedan hacerlo de una mejor manera y hacer uso del capital humano utilizando y desarrollando sus habilidades y destrezas a fin de beneficiar a la empresa.

Los autores consideran que: “El programa de recursos humanos constituye el plan general para administrar los RH y para guiar a los directores y supervisores en las decisiones relacionadas con sus subordinados. Establece los objetivos, políticas, procedimientos y presupuesto, relacionadas con las funciones de RH por realizar.”

Captación de Personal

Es el proceso en donde se alimenta a la organización de recursos humanos, éste es de vital importancia para la empresa, ya que del éxito de la ejecución de este proceso dependerá la atención satisfactoria de las necesidades de nuevo personal que responda a los requerimientos técnicos de sus unidades productivas o administrativas.

Este proceso tiene como propósito de armonizar la satisfacción de las necesidades de los actores del mercado laboral, la organización y la persona; se ejecuta a través de los programas de Reclutamiento, Selección de personal.

Clima organizacional

El Clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente en que los empleados se desempeñan y las condiciones de su entorno laboral, que influyen directamente en las actividades que realizan, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

Para la autora RUBIO, Elena (2007), clima laboral es “es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.”

Funciones del Clima Organizacional

Para el autor TORRECILLA, Oscar Donato el clima organizacional tiene las siguientes funciones:

- Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales
- Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo.
- 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.
- Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones.
- Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.”

Las funciones que presenta el clima organizacional hacen que ese establezca un buen clima o un mal clima organizacional, ya que dependiendo de estas tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por lo que los miembros de la organización perciben. Entre las consecuencias positivas, se puede considerar, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Y entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, baja productividad, etc.

El clima organizacional puede ser un factor que influye en el comportamiento de quienes la integran la empresa. Es decir es lo que los directivos y trabajadores perciben de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño organizacional.

Desarrollo humano

Es el mejoramiento de los recursos humanos disponibles a corto y mediano plazo teniendo en cuenta la realización continua de potencial existente en posiciones más

elevadas en la organización estableciendo las actividades que la empresa realizara para desarrollar a las personas.

Evaluación del desempeño

Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar el desarrollo en sus labores comportamiento y resultados relacionados con sus actividades de trabajo de cada persona , así como el nivel de desinterés y en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

Respecto al tema CHIAVENATO, Idalberto (2007) dice que: “El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo.”

Importancia de la Evaluación del Desempeño según (SALES Matías 2002):

La evaluación del desempeño es importante porque:

“Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.”

Es importante para el desarrollo administrativo, ya que nos permite conocer el progreso o las fallas que puede tener el personal en su desempeño laboral, para en base a eso determinar si el personal requiere o no capacitación inmediata, o recompensar al personal que tiene un excelente desempeño. También nos permite saber si esa persona comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo con la finalidad de realizar una mejora.

¿Por qué se debe Evaluar el Desempeño? Según (CHIAVENATO, Idalberto 2002):

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto a su desempeño para saber cómo marcha en el trabajo. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potenciales.

“las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales. Promociones, transferencias y en muchas ocasiones, despido de los empleados.
2. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos

Capacitación y desarrollo según (DESSLER, Gary 2001):

La capacitación “consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.”

La capacitación es un proceso que se realiza al personal de la empresa con la finalidad que adquieran actuales conocimientos y enseñarles nuevas habilidades que necesitan para mejorar el desarrollo de las actividades en la organización y elevar el nivel de desempeño, en relación a los constantes cambios que existen en el mundo laboral.

Objetivos de la Capacitación y Desarrollo según (AYALA SABINO, (2004):

Considera que: “Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:

- Preparar a los colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización., desarrollando el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.”

La capacitación y desarrollo persigue varios objetivos ya que con ello se puede proporcionar a la empresa recursos humanos altamente competentes en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su

trabajo. Y de alguna manera desarrollar el sentido de responsabilidad que deben tener hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados. Mediante la capacitación y desarrollo se pueden lograr cambios en el comportamiento del personal con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

2.2.1 Antecedentes de la Empresa

BASE LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador establece que son deberes del Estado garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción (Art. 3); sobre los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, establece que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos (Art. 35).

El Artículo 389. “El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional. El Estado ejercerá la rectoría a través del organismo técnico establecido en la ley.

Artículo 1.- Estructura Organizacional.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

Artículo 2.- Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.- Para cumplir con “Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos

Artículo 3.- De los puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son;

- Ministro/a de Inclusión Económica y Social
- Viceministro/a de Inclusión Social
- Viceministro/a de Inclusión Económica
- Subsecretario/a de Desarrollo Infantil Integral
- Subsecretario/a de Atención Intergeneracional
- Subsecretario/a de Protección Especial
- Subsecretario/a de Discapacidades
- Subsecretario/a de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones
- Subsecretario/a de Inclusión Económica y Movilidad Social
- Subsecretario/a de Familia
- Coordinador/a General de Investigación y Datos de Inclusión
- Coordinador/a General de Asesoría Jurídica
- Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica
- Coordinador/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Coordinador/a General Administrativo/a y Financiero/a
- Directores/as
- Coordinadores/as Zonales
- Directores/as Distritales

Artículo 4.- Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.- De conformidad con lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social, cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional,

Artículo 5.- Misión.- Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

Artículo 6.- Visión.- Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana.

Artículo 7.- Valores.-La gestión de la Institución se sustentará en los siguientes valores:

- **Integridad:** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- **Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- **Calidez:** Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- **Solidaridad:** Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.
- **Colaboración:** Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- **Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y

Eficaz de los objetivos y metas propuesto en su ámbito laboral.

- **Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.
- **Liderazgo democrático:** Tomar decisiones después de fomentar la discusión grupal.

Artículo 8.- Objetivos Estratégicos.- Los objetivos estratégicos que guían la gestión de la Institución son los siguientes:

1. Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes.
2. Incrementar la promoción del desarrollo integral de la población que requiere de los servicios de inclusión social, durante el ciclo de vida, así como la corresponsabilidad de las familias y comunidad ligadas a la prestación de los servicios que brinda el MIES.
3. Incrementar las intervenciones de prevención en el ámbito de la protección especial para la población susceptible de vulneración de derechos.
4. Incrementar la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria desde una perspectiva territorial, articulación de redes de actores de la EPS, e inserción en el cambio de la matriz productiva, como un mecanismo para la superación de desigualdades.
5. Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza
6. Incrementar la eficacia institucional del MIES.
7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES.

8. Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

Artículo 9.- Atribuciones del MIES.- Son atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social:

1. Ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria; con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria;

2. Diseñar, definir e implementar políticas de Inclusión Económica y Social, para asegurar servicios de calidad en el territorio;

3. Planificar, monitorear e implementar sistemas de información, seguimiento y evaluación a la ejecución de los servicios en el territorio;

4. Elaborar y proponer iniciativas sectoriales para anteproyectos de leyes y proyectos de reglamentos, de acuerdo a los objetivos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir, en el marco de sus competencias;

5. Ejercer el control y seguimiento del desarrollo de las políticas, planes y programas de sus institutos y programas adscritos o vinculados;

6. Promover y fomentar activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad;

7. Facilitar y promover que aquellos individuos o grupos de la sociedad, despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, puedan disfrutar de los beneficios e igualdad oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales;

8. Promover atención integral de calidad a la población a lo largo de su ciclo de vida (niñez, juventud, adultos, adultos mayores), priorizando sus acciones en aquellos

individuos o grupos que viven en situación de exclusión, discriminación, pobreza o vulnerabilidad;

9. Regular y controlar la prestación de servicios sociales básicos de desarrollo infantil, apoyo a las familias, protección especial y atención en desastres y emergencias;

10. Administrar y transferir subsidios monetarios mensuales condicionados a personas y hogares en situación de pobreza y extrema pobreza determinadas según el Registro Social;

11. Administrar y transferir pensiones asistenciales para personas de la tercera edad o con discapacidad de acuerdo a lo que determina la ley;

12. Promover líneas de financiamiento para establecer mecanismos y estímulos de apoyo a programas de carácter productivo orientados a contribuir a la estrategia de superación de la pobreza de personas y hogares destinatarios del bono de desarrollo humano y pensiones asistenciales;

13. Efectuar las transferencias monetarias propias de los programas y proyectos que maneje dentro del ámbito de su competencia; y,

14. Las demás funciones, atribuciones, competencias y responsabilidades establecidas en el Decreto Ejecutivo No. 580 de 23 de agosto de 2007 y demás normativa correspondiente.

Artículo 10.- Estructura Orgánica.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES se alinea con su misión y define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento desarrollará los siguientes procesos internos que estarán

Manual del Comité de Gestión del Riesgo.

Fue aprobado mediante Resolución No. SNGR-367-2011 por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos SNGR, en el que dispone la conformación a nivel nacional, provincial y cantonal de los Comités de Gestión de Riesgos CGR.

En el Manual se establecen los actores públicos y privados que están obligados a participar en los diferentes ámbitos de acción mecanismos de actuación y responsabilidades. Las instituciones públicas y privadas involucradas actúan y coordinan sus acciones en estos comités mediante siete Mesas Técnicas de Trabajo.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, a través de su Dirección de Gestión de Riesgos participa en las Mesas Técnicas 1, 2, 6; y es el responsable de la Mesa Técnica de Trabajo 4 “Atención Integral de la Población”.

Figura Nº 1: Cuadro de la Mesa Técnica Mies

MESA TÉCNICA TRABAJO	RESPONSABILIDAD	COORDINADOR
No. 1	Acceso y distribución de agua	MIDUVI
No. 2	Promoción de salud, saneamiento, higiene	Ministerio de Salud Pública
No. 3	Infraestructura y rehabilitación	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
No. 4	Atención Integral a la población	Ministerio de Inclusión Económica y Social
No. 5	Seguridad integral de la población	Ministerio Coordinador de Seguridad
No. 6	Productividad y medios de vida	Ministerio Coordinador de la Producción
No. 7	Educación Cultura, Patrimonio, Ambiente	Ministerio de Educación

Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

Mesa Técnica de Trabajo No. 4. Atención Integral a la Población.
<p>Misión. Efectivizar la atención integral y oportuna a la población afectada/damnificada por eventos adversos.</p> <p>Coordinador: <u>Ministerio de Inclusión Económica y Social</u></p> <p>Integran: Ministerio de Salud Pública , Ministerio de Educación, SENAGUA, MIDUVI, Ministerio de Cultura, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Cultos, Registro Civil, Secretaría de Gestión de la Política, GADs, Plan Internacional, Agencias Intergubernamentales- AGECI, Scouts del Ecuador, Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Estado –INMOBILIAR, Cruz Roja, PMA, ADRA, Visión Mundial, Fuerzas Armadas y Policía Nacional.</p> <p>Actividades.-</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar las líneas de intervención de la Mesa ○ Coordinar con otras instituciones la atención integral de las necesidades de

- la población afectada/damnificada por eventos adversos.
- Coordinar la atención integral de la población ubicada en albergues y familias acogientes.
 - Participar en la identificación y valoración de los albergues y refugios temporales a ser utilizados para situaciones de emergencia.
 - Coparticipar con la SNGR en la activación de los albergues y refugios temporales durante la emergencia.
 - Brindar la asistencia alimentaria adecuada a la población acogida en los albergues temporales y familias acogientes durante la emergencia.
 - Brindar apoyo emocional y/o psicosocial a la población afectada en general con la participación y coordinación de los actores de otras mesas
 - Garantizar los derechos y protección integral a niños, niñas y adolescentes.
 - Garantizar el buen uso de los locales escolares utilizados como albergues temporales de emergencia y establecer protocolos de entrega y recepción de los mismos.

Fuente: Archivo de la dirección del Mies

Autora: Johana lastra

Responsables de aplicación

La aplicación, cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente instrumento, es de responsabilidad de los funcionarios, delegados y técnicos responsables de Gestión de Riesgos, de las coordinaciones zonales y distritales.

Enfoques y criterios que guían las operaciones de respuesta durante las emergencias

La Respuesta debe ser ordenada y priorizada según las necesidades de la población y los recursos disponibles. La Respuesta a un evento adverso debe ser proporcional a la afectación a las personas, infraestructuras, bienes y servicios involucrados.

Los criterios que orientan la Respuesta durante emergencias y desastres son:

- a) Proteger y preservar la vida humana y las necesidades prioritarias de las personas que hayan resultado afectadas o damnificadas de una emergencia.
- b) Preservar la infraestructura, los bienes y servicios importantes para acoger a las familias afectadas o damnificadas.
- c) Brindar atención humanitaria a la población afectada o damnificada

- d) Otorgar el acompañamiento emocional a las personas que han sufrido el impacto de la emergencia atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.
- e) Monitorear y controlar los efectos secundarios y ulteriores de la emergencia.
- f) Coordinar intra e interinstitucional las acciones de apoyo de acuerdo a la competencia.

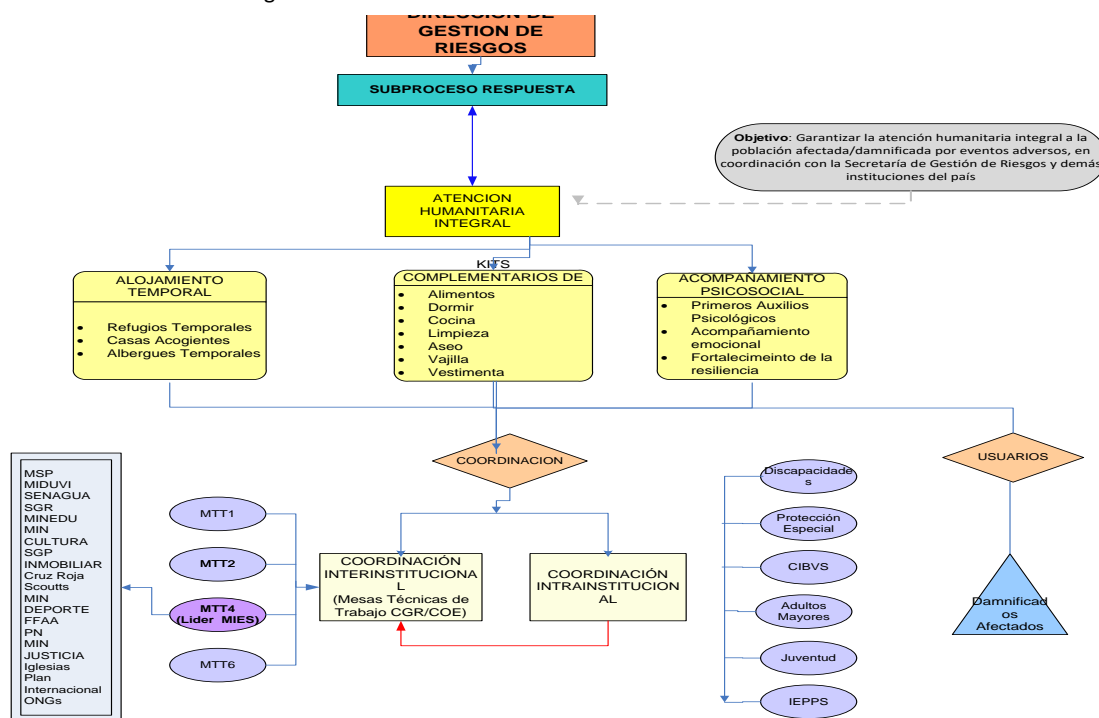
Atención humanitaria integral

Son acciones dirigidas a la protección integral de las personas vulnerables, afectadas/damnificadas por emergencias y/o desastres de origen natural o antrópico; orientadas a aliviar el sufrimiento humano, garantizar la subsistencia, proteger los derechos fundamentales y defender la dignidad; para atenuar la desestructuración familiar y social.

La Atención Humanitaria integral a la población comprende las siguientes modalidades:

1. Alojamiento Temporal: casas acogientes, refugios y albergues temporales de emergencia
2. Entrega de Kits complementarios de atención humanitaria y kits de donaciones.
3. Atención psicosocial en emergencias y desastres.

Figura Nº 2: DIRECCION DE GESTION DE RIESGO



Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

Directrices generales ante la presencia de eventos adversos

a. Coordinadores zonales y directores distritales

1. Las disposiciones y coordinaciones en gestión de riesgos serán remitidas por parte del Director de Gestión de Riesgos a las Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales.
2. Participar activamente en el COE Provincial y Cantonal.
3. Estar atentos y cumplir con las directrices de prevención y gestión del riesgo que emitan las autoridades de la Secretaría de Gestión de Riesgos y los organismos técnicos correspondientes.
4. Para la coordinación de los procesos en gestión de riesgo se cuenta con un técnico coordinador de planta central, responsable de cada zona, quienes mantendrán coordinación permanente con los técnicos distritales.
5. Informar las acciones de gestión de riesgos y coordinar las actividades a desarrollar con la Dirección de Gestión de Riesgos.

b. Técnicos distritales de gestión de riesgos

1. Los técnicos distritales serán los responsables de las acciones de gestión de riesgo, para lo cual emitirán las novedades y acciones realizadas.
2. Participar activamente en el COE Provincial y Cantonal.
3. Coordinar y ejecutar reuniones de la MTT4 del Comité de Gestión de Riesgos CGR/COE Cantonal, con el fin de establecer acciones conjuntas para la atención integral a la población, en tiempos de normalidad así como durante la ocurrencia de eventos adversos. Remitir la información al técnico nacional responsable de la zona.
4. Estar atentos y cumplir con las directrices de gestión del riesgo que emitan las autoridades de la Secretaría de Gestión de Riesgos y los organismos técnicos correspondientes.
5. Contar con el listado de albergues temporales de emergencia a ser activados, previa aplicación de la matriz de calificación.
6. Revisar constantemente el estado actual de los albergues MIES y coordinar su mantenimiento periódico con el responsable de la administración de la infraestructura.
7. Mantener previsto el stock de kits complementarios de atención humanitaria: dormir, alimentos, cocina, aseo personal, vajilla, kits de albergues, entre otros.
8. Conservar los kits complementarios de alimentos en lugares que tengan las condiciones apropiadas de salubridad (estanterías, con ventilación, no exista humedad).
9. El custodio de los bienes de gestión de riesgos es el Guardalmacén o Administrativo de cada Distrito, de requerirse estos bienes, el Técnico de gestión de riesgos distrital deberá coordinar su entrega conforme la necesidad, previa suscripción del acta de descargo.
10. Coordinar con el guardalmacén del distrito, el correcto almacenamiento de los bienes de gestión de riesgos, caso contrario informar a la Dirección de Gestión de Riesgos, a fin de informar a la Dirección Administrativa MIES y establecer acciones de mejoramiento.
11. Verificar permanentemente la fecha de caducidad de los productos e informar las novedades a la Dirección para coordinar alternativas de entrega, caso contrario será de responsabilidad del técnico su caducidad.

12. Mantener actualizado el inventario de los bienes de gestión de riesgos, en coordinación con el o la Guardalmacén.
13. Remitir de manera mensual la matriz con información de saldos de inventario de los bienes de gestión de riesgos: kits complementarios de atención humanitaria, kits de albergue, entre otros.
14. Remitir mensualmente en los formatos establecidos las actas-entrega recepción de los beneficiarios finales de la entrega de atención humanitaria. Las actas pueden ser copias debidamente sumilladas como fiel copia del original y el documento original permanecer en el archivo del Distrito.
15. En el caso de kits complementarios de alimentos la Dirección de Gestión de Riesgos se encuentra en un proceso de adquisición de 9.000 kits para ser distribuidos a nivel nacional a través del Instituto de Provisión de Alimentos, así como la revisión del estándar de los productos del kit entre MIES- SGR-MSP-MAGAP; por lo cual **ninguna zona o distrito realizará la compra de los mismos** únicamente la Dirección Nacional y conforme el requerimiento procederá a la redistribución (Plan de Adquisición adjunto).
16. Coordinaciones interinstitucionales si amerita la evacuación de la población afectada, emitir la información de cuantas familias-personas se encuentran en los albergues activados y en familias acogientes.
17. En el caso de requerirse alojamiento temporal tomar en cuenta el siguiente orden:
 - a) **PRIMERA OPCIÓN** Casas acogientes: casa de vecinos o familiares
 - b) Albergues temporales de emergencia MIES.
 - c) Albergues temporales: casas municipales, casas comunales, coliseos, centros deportivos, culturales, entre otros.
 - d) Uso de establecimientos educativos como **ULTIMA OPCIÓN** debido a la magnitud del evento y la falta de otros espacios, no se debe interrumpir el sistema educativo.
18. Ante la ocurrencia de un evento adverso en las primeras 24 horas se debe remitir el informe preliminar del mismo en la ficha establecida y posterior a esto la matriz con la información sistematizada de la atención del evento.
19. Remitir la información de cuantas familias-personas se encuentran afectadas/damnificadas atendidas en sus propias viviendas, o en alojamientos temporales de emergencia (casas acogientes y albergues temporales de emergencia).
20. Realizar la entrega de kits complementarios de atención humanitaria.

21. Realizar el seguimiento y evaluación a las familias damnificadas/afectadas.
22. El MIES a través de sus diferentes programas y servicios ejecute acciones de atención en beneficio de la población damnificada/afectada.
23. Coordinar con la Unidad de Trabajo Social-UEPE para brindar atención psicosocial a las familias y personas damnificadas ubicadas en los alojamientos temporales (albergues temporales).
24. Reportar permanentemente a la Dirección de Gestión de Riesgos las medidas definidas en su provincia o cantón por el COE-Provincial /Cantonal y de las acciones ejecutadas y por ejecutarse por parte del MIES.
25. Esta información debe ser progresiva y actualizándola permanentemente y remitida a la Dirección de Gestión de Riesgos para la consolidación respectiva y poner en conocimiento de la Señora Ministra de las acciones realizadas.

2.2.2 Reseña Histórica

En el año 2008 a través del Decreto Ejecutivo 1170 se crea el Instituto de la Niñez y la Familia – INFA, como entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, institución que fusionó a los diferentes organismos que trabajaban el desarrollo infantil de manera diferenciada y con criterio propio en el país, estas fueron: Operación Rescate Infantil (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI), Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA) y Dirección de Atención Integral a Niños y Adolescentes (DAINA).

Entre los problemas que se pretendía resolver con esta fusión trascendental para el desarrollo infantil encontramos:

- Histórica dispersión y duplicación de acciones y recursos.
- Débil articulación de la política pública.
- Débil articulación intersectorial en desarrollo infantil.
- Falta de propuesta de transición para integración de programas a la nueva institucionalidad pública.
- Inexistencia de un modelo de gestión articulado para actuar en el territorio.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013., Estrategia 6.11. “Los territorios deben ser entendidos con funciones específicas y articularse de una manera complementaria que

promueva la igualdad de oportunidades, asegurando el acceso equitativo a servicios básicos de salud, educación, nutrición, hábitat digno y a los recursos productivos”.

Es así que el MIES - INFA inicia el proceso de conceptualización del Desarrollo Infantil y la Educación Inicial con el objeto de delimitar las competencias del MIES - INFA y del Ministerio de Educación, así como un proceso de revisión y fortalecimiento de su modelo de atención para mejorar la calidad de los servicios.

El INFA centra su gestión en dar continuidad al funcionamiento de los servicios de desarrollo infantil que atiende en su mayoría a niñas y niños en situación de alta vulnerabilidad a través de los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) y del servicio Creciendo con Nuestros Hijos (CNH).

En octubre del año 2012 el Economista Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional del Ecuador, decreta al Desarrollo Infantil Integral como Política Pública de Estado con carácter prioritaria para todos los niños y niñas en el país.

El MIES-INFA entonces ejecuta algunas líneas estratégicas como:

- Establecer la Estrategia de Planificación Territorial para determinar oferta, demanda y reorganización de los servicios del MIES-INFA.
- Recuperar el rol de planificación, control y evaluación en cada uno de los distritos.
- Establecer un sistema de capacitación y asistencia técnica.
- Ordenar la relación con organizaciones ejecutoras y avanzar progresivamente en el mejoramiento de las condiciones laborales del personal voluntario de la comunidad.

Para operativizar estas líneas estratégicas, el MIES-INFA a partir de enero de 2011 y a través de su Programa de Desarrollo Infantil y con el propósito de superar las limitaciones evidenciadas en la prestación de sus servicios, propone mantener solamente las modalidades de desarrollo infantil “Centros Infantiles del Buen Vivir” (CIBV) y “Creciendo con Nuestros Hijos” (CNH) y crear un nuevo modelo de atención unificado y de aplicación general para las modalidades de desarrollo infantil, públicas y privadas.

Las características de este nuevo modelo son las siguientes:

- Ejecutar las dos modalidades CIBV y CNH con los componentes de: cuidado diario, salud, nutrición, educación inicial, recreación y educación familiar.
- Realizar la transferencia de recursos a través de la suscripción de convenios de adhesión con entidades ejecutoras como los GADS, ONGS, organizaciones comunitarias, pero priorizando a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. El

De acuerdo al Enlace Ciudadano en del 13 de octubre de 2012, el Sr Presidente Constitucional del

Ecuador Eco. Rafael Correa Delgado lo plantea.

MIES-INFA, Propuesta Modelo de Gestión 2011-2013 MIES-INFA, noviembre, 2010. Control, seguimiento, evaluación, asistencia técnica y capacitación realiza directamente el MIES-INFA a través de equipos técnicos distritales de desarrollo infantil.

- Ejecutar los servicios de manera desconcentrada en los distritos y con una amplia participación de las organizaciones, instituciones del Estado, de las promotoras comunitarias de los servicios del MIES-INFA, para garantizar que las niñas y los niños sean atendidas por el Estado oportunamente.

Esto implicaría la articulación especialmente con el Programa Aliméntate Ecuador del

MIES en el componente nutricional en el marco de la rectoría del MSP, con el

MINEDUC quien define las políticas, el currículo y los estándares de calidad del componente de educación inicial y con el MSP, institución que define las políticas, los protocolos e instrumentos del componente de salud.

- Continuar con procesos de capacitación a Familias a través de las Escuelas Tejiendo el Buen Vivir.

Según la tipología establecida, el modelo de gestión del MIES da énfasis a la desconcentración, es decir, busca generar mayor fortaleza a los territorios mediante la prestación directa y el ejercicio de mayores atribuciones y responsabilidades desde el interior de su estructura, redistribuyendo los recursos y administrándolos de forma articulada a los niveles superiores, de forma eficiente y cercana a la ciudadanía. En este mismo contexto, el nivel de coordinación y articulación con los Gobiernos Autónomos

Descentralizados (GAD) sigue siendo alto en el territorio, a fin de optimizar el uso de los recursos, mejorar la calidad de los servicios y ampliar su cobertura.

A través de la coordinación y articulación con los distintos actores del territorio se pretende diseñar estrategias conjuntas que recuperen el conocimiento, experticias, potencialidades y que legitimen los procesos llevados en las localidades, a fin de optimizar el uso de recursos, potenciar las intervenciones, mejorar la calidad de los servicios y acercar el bienestar a los ciudadanos desde sus propias dinámicas.

Se fortalece la participación dinámica de los actores involucrados en el desarrollo infantil como son la familia, la comunidad y la articulación intersectorial en la gestión.

2.2.3. Visión

Ser la entidad pública líder en la inclusión social para los grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza para aportar a su movilidad social

2.2.3.1 Misión

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

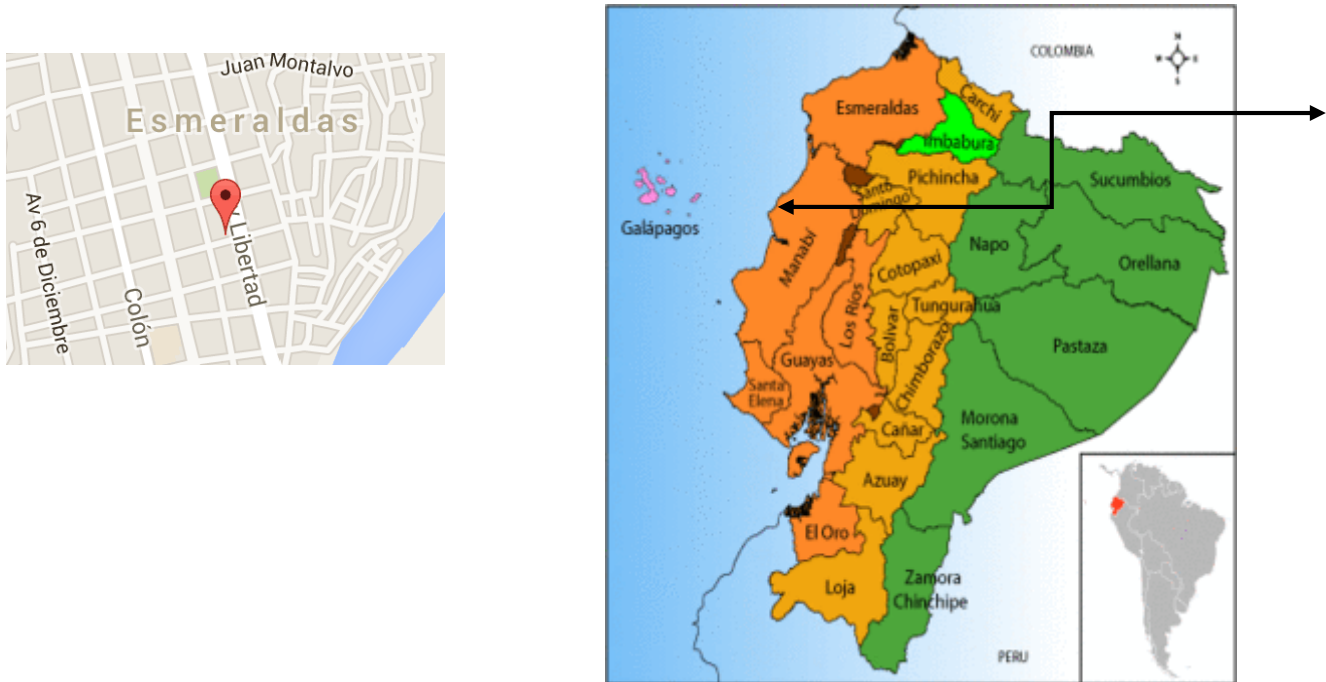
2.2.4 Objetivos de la empresa

- Lograr el máximo desarrollo integral posible en las esferas motrices, socio afectiva, intelectual, de la comunicación y el lenguaje en los niños y niñas de 0 a 36 meses, mediante procesos educativos de calidad, teniendo en cuenta la diversidad cultural, la equidad de género e inclusión, así como las necesidades educativas especiales.
- Promover el rol protagónico de la madre, del padre y demás miembros de la familia en el desarrollo integral de sus hijos e hijas de 0 a 36 meses de edad.
- Fortalecer la participación de los distintos actores de la comunidad en el desarrollo integral de los niños y niñas que en ella conviven.

- Promover las relaciones de carácter intersectorial entre los diferentes ministerios, organizaciones, instituciones y asociaciones públicas y privadas, en beneficio del desarrollo integral a la primera infancia.

2.2.5. Localización de la empresa

Figura N° 3: Dirección de la Empresa MIES



Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

2.2.6. Nombre de la empresa

MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMICA Y SOCIAL)



2.2.7. Políticas de Desarrollo Social

Somos testigos y a la vez parte de la historia. En este proceso las políticas sociales y particularmente las de cuidados para la igualdad, se ubican en el corazón de este proyecto histórico y político: salud, educación, protección social, superación de la pobreza y de las antiguas y arraigadas discriminaciones de grupos históricamente marginados.

Desde el MIES, nuestra acción para derrotar la pobreza se basa en cuatro ejes: aseguramiento y trabajo; economía social y solidaria; sistema de cuidados; y desarrollo infantil como política de Estado. Esta transformación se ha realizado sobre la base de cuatro premisas básicas que han direccionado nuestro accionar como institución pública durante este año.

Hemos transitado desde la caridad a los derechos; desde la dispersión a la integralidad; desde la precariedad a la excelencia; desde el burocratismo a la eficiencia.

Por todo esto podemos afirmar que hemos construido un nuevo MIES en el año 2013. Un MIES concebido como una institución ágil, pero a la vez fuerte que ejerce rectoría sobre la inclusión social y económica, sobre los servicios de cuidados. Hemos implementado servicios renovados con excelencia, calidad y calidez. Consolidamos a las coordinaciones zonales y distritales y descentralizamos la provisión de bienestar. Tenemos resultados concretos con respecto a la reducción de la pobreza; según la CEPAL esta condición, ha disminuido en 3,1% con relación al año 2011.

Nuestro aporte en esta tarea que constituye un propósito interinstitucional y nacional, se encuentra por ejemplo en la atención en desarrollo infantil a cerca de 400 mil niños y niñas en los Centros Infantiles del Buen Vivir y llegaremos a 600 mil niños y niñas hasta el año 2017.

Este año, duplicamos la cobertura a las personas con discapacidad. Los servicios de cuidados especializados para adultos mayores se extendieron para 16 mil personas aproximadamente.

Cerca de 100 mil hogares se graduaron del Bono de Desarrollo Humano porque incursionaron en emprendimientos productivos que los sacaron de la pobreza. Hemos invertido alrededor de 7 millones de dólares en la erradicación de la mendicidad y el trabajo infantil y la cobertura en estos dos aspectos asciende a 45 mil personas. El Crédito de Desarrollo

Humano se otorgó a 170 mil personas aproximadamente. La población adulta mayor que recibe una pensión aumentó a cerca de 2.400 ciudadanos y en un 20% se incrementó la entrega de pensiones a personas con discapacidad.

2.2.7.1 Política ambiental

Con el fin de crear hábitos de consumo responsable de recursos, los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) Planta Central, recibieron una capacitación sobre buenas práctica ambientales. Técnicas del Ministerio de Ambiente fueron las encargadas de brindar esta capacitación que se realizó este martes, 28 de abril en el auditorio del MIES, y que tuvo como objetivo fortalecer el cambio de cultura de los funcionarios públicos con respecto al medio ambiente por medio de la socialización de buenas prácticas y hábitos para el uso de recursos. Miriam Aldaz, técnica del Ministerio de Ambiente y expositora del taller, indicó que son tres recursos que el ser humano gasta excesivamente provocando impacto ambiental: el agua, la energía y el papel. Aldaz afirmó que los recursos naturales se están gastando y las futuras generaciones se verán afectadas por este proceso. La expositora indicó que existe un exceso de consumo de agua, por ejemplo, un lavado de dientes puede gastar hasta 20 litros de agua, y hasta 100 litros se gastarían en tomar una ducha de más de 5 minutos. En cuanto al uso del papel la funcionaria explicó que “para fabricar una tonelada (de papel) se necesitan 14 árboles de 25 metros de altura y 20 centímetros de diámetro y

100 mil litros de agua”. El problema dijo, radica en el escaso control: “No existe un control adecuado del uso de los recursos y herramientas por lo que se genera una gran cantidad de residuos”. El Acuerdo ministerial 131 y 034, de las buenas prácticas en el sector público, tiene como objetivo la reducción y uso eficiente de recursos, además permite evaluar la gestión de desechos y promueve el reconocimiento de este cambio en comparación del año base. En ello se basa la iniciativa “Punto Verde” que promueve el Ministerio de Ambiente y que motiva a las instituciones estatales a convertirse en gestores de las buenas prácticas ambientales. La capacitación terminó con la socialización de un video para motivar la conciencia ambiental de los asistentes.

2.2.8. Código de ética

La Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional para el Buen Vivir establecen una cultura de transparencia y recuperación de principios y valores como parte esencial de la Revolución Ética, que implica desterrar prácticas y relaciones de corrupción, integrar sistemas de prevención de la misma, incorporar la participación ciudadana en procesos de contraloría social, toma de decisiones y gestión de asuntos públicos, así como afianzar y revitalizar principios y valores éticos y sociales en las tendencias políticas, económicas, tecnológicas, ambientales y sociales del servicio público en el país.

Este documento recoge principios, valores, responsabilidades y compromisos orientadores de los comportamientos, actitudes y prácticas de los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as. El MIES contará con un Comité de Ética que vele por la aplicación del Código de Ética para el Buen Vivir, el cual debe ser complementado con una serie de acciones de orden organizativo, de difusión y de vivencia participativa.

Principios y valores

✓ Integridad

Ser honrados, honestos, probos, en el desempeño de sus actividades profesionales de manera que su proceder sea coherente con el ideal de servicio.

✓ **Transparencia**

- Poner a disposición y acceso oportuno a la ciudadanía, toda la información producida de interés público y aquella existente de conformidad a las garantías consagradas en los instrumentos legales;
- Establecer una comunicación abierta y fluida, tanto al interior como al exterior de la organización, para el cumplimiento efectivo de su trabajo.

✓ **Responsabilidad**

- Cumplir sus obligaciones y responsabilidades en forma efectiva y oportuna observando la normativa técnica y legal;
- Sujetarse a los procesos y procedimientos institucionales definidos y ejecutar las actividades con agilidad;
- Poner todo su desempeño y afán en las tareas asignadas, para bien propio, de la institución y del País;
- Participar en eventos de capacitación y actualización de conocimientos con el propósito de mejorar el desempeño y producir servicios de calidad.

✓ **Lealtad**

- Ser positivos y propositivos a favor de la Institución y sus principios;
- Dar primacía a los intereses y valores del Ministerio de Inclusión Económica y Social antes que a los propios;
- Reconocer las virtudes de los compañeros de trabajo, hablar bien de ellos, no descalificarlos en las conversaciones;
- Esforzarse por crear un clima laboral beneficioso para todos y usar las instancias institucionales para resolver los conflictos en el ámbito laboral;
- Presuponer la honestidad y buena fe de las personas, sin prejuicio por diversidad étnica, ideología, o clase social.

✓ **Eficiencia y eficacia**

- Administrar honrada y eficientemente los recursos institucionales con apego irrestricto a la ley;
- Cumplir con las metas y objetivos institucionales con ahorro de recursos.

✓ **Superación personal**

- Tener la capacidad y la determinación para alcanzar la transformación constante, la búsqueda de una visión y misión personal y profesional en beneficio propio y de la institución;
- Desarrollar nuevos hábitos y capacidades;
- Mantener una actitud optimista;
- Crear nuevos paradigmas más eficientes para el desempeño de sus actividades, las relaciones interpersonales y el servicio a los demás.

➤ **Liderazgo democrático**

- Quienes ejercen puestos directivos deben practicar un trato respetuoso, justo y equitativo con sus colaboradores;
- Ejercer la atribución de delegar responsabilidades sin eludir las que por sus funciones les corresponden;
- Tener la capacidad de influir positivamente en los compañeros de trabajo para que el equipo desempeñe sus actividades con entusiasmo en el logro de metas y objetivos;

2.2.9. Justificación y factibilidad

Las empresas a más de plantear sus objetivos organizacionales enfocados enteramente lograr el éxito, presentan diversos obstáculos, por tanto el problema que genera múltiples consecuencias es la falta de comunicación y organización en las actividades de la empresa MIES para lo cual, se presenta un plan de capacitación dirigido al personal de esta forma se mejorara el desarrollo de sus funciones a través de la comunicación que a futuro será de gran beneficio a la empresa, toda empresa es creada

con fines de obtener utilidad o prestar servicio, por lo que se debe estar en permanente evaluación para definir los problemas existentes y plantear soluciones inmediatas. A través de este proceso de investigación, se beneficia el estudiante, investigador, aumentando sus conocimientos relacionados a la teoría-práctica enfocada a la realidad del mundo del servicio. Además es un aporte de vital importancia para la empresa, objeto de estudio, porque esto mejorará su el ambiente laboral a través de la comunicación y organización.

2.2.10. Datos generales de la empresa

1. RAZÓN SOCIAL: MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICO Y SOCIAL

2. DIRECCIÓN: oficina principal, Bolívar 813 entre Rocafuerte y Juan Montalvo Altos del Banco De Guayaquil, 2da. Planta, Oficinas 2: Piedrahita S/N Sucre y Bolívar

3. ACTIVIDAD SOCIAL servicios que ofrece el MIES están los Centros Infantiles del Buen Vivir- CIBV, el Programa Creciendo con Nuestros Hijos- CNH, centros de atención para adultos mayores (residencia y atención diurna), atención domiciliaria para adultos mayores, atención para personas con discapacidad, así como los servicios de la Unidad de Trabajo Social a través de protección especial.

4. POBLACIÓN TRABAJADORA

Tabla Nº 1 Población trabajadora

Administrativos	35
CIBB	110
Área social	120
Talento humano	5
Área de sistemas	2
Desarrollo social	60
TOTAL	332

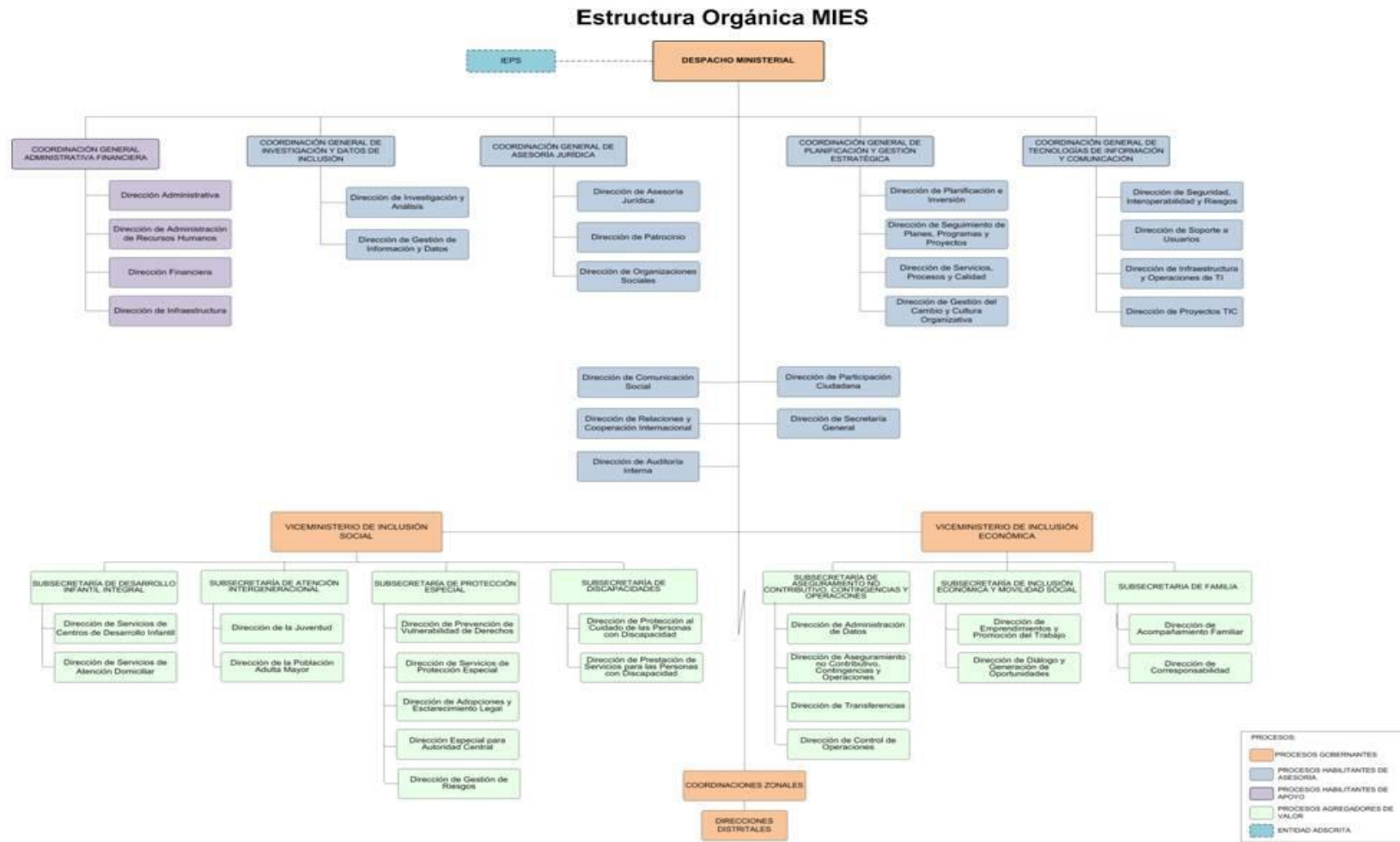
Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

2.2.10.1 Actividad a la que se dedica la empresa

MIES mantiene servicios de atención directa y de convenios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y organizaciones sociales en la atención a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en la zona 1 (Carchi, Imbabura, Esmeraldas y Sucumbíos). Este esfuerzo institucional apunta a la normalidad y continuidad de todos los servicios para la ciudadanía.

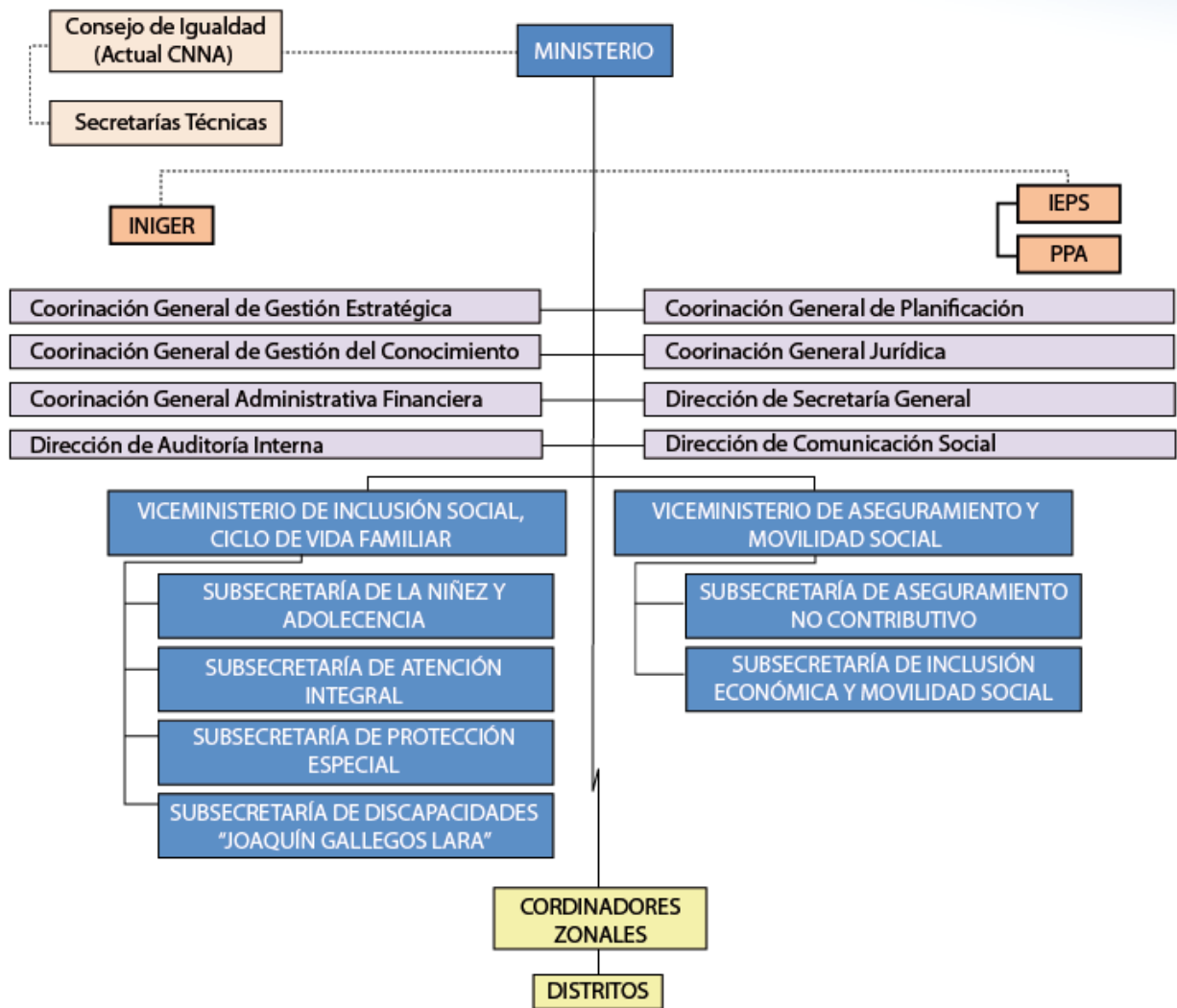
Entre los principales servicios que ofrece el MIES están los Centros Infantiles del Buen Vivir- CIBV, el Programa Creciendo con Nuestros Hijos- CNH, centros de atención para adultos mayores (residencia y atención diurna), atención domiciliaria para adultos mayores, atención para personas con discapacidad, así como los servicios de la Unidad de Trabajo Social a través de protección especial.

Figura N° 4: estructura orgánica de la empresa MIES



Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

Figura N°5: organigrama de la Empresa Mies



Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

La dirección distrital MIES está dividida en áreas y departamentos

Estructura Orgánica.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES se alinea con su misión y define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

PROCESOS GOBERNANTES:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DESPACHO MINISTERIAL

Responsable: Ministro/a de Inclusión Económica y Social

PROCESOS SUSTANTIVOS:

GESTIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

GESTIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

Responsable: Viceministro/a de Inclusión Social

GESTIÓN DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL

Responsable: Subsecretario/a de Desarrollo Infantil Integral

GESTIÓN DE SERVICIOS DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

Responsable: Director/a de Servicios de Centros de Desarrollo Infantil

GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIAR

Responsable: Director/a de Servicios de Atención Domiciliar

GESTIÓN DE ATENCIÓN INTERGENERACIONAL

Responsable: Subsecretario/a de Atención Intergeneracional

GESTIÓN DE LA JUVENTUD

Responsable: Director/a de la Juventud

GESTIÓN DE LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR

Responsable: Director/a de la Población Adulta Mayor

GESTIÓN DE DISCAPACIDADES

Responsable: Subsecretario/a de Discapacidades

GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL CUIDADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Responsable: Director/a de Protección al Cuidado de las Personas con Discapacidad

GESTIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Responsable: Director/a de Prestación de Servicios para las Personas con Discapacidad

GESTIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Responsable: Director/a de Adopciones y Esclarecimiento y Legal

GESTIÓN ESPECIAL PARA AUTORIDAD CENTRAL

Responsable: Director/a Especial para Autoridad Central

GESTIÓN DE RIESGOS

Responsable: Director/a de Gestión de Riesgos

GESTIÓN DE INCLUSIÓN ECONÓMICA, MOVILIDAD SOCIAL ASCENDENTE Y CORRESPONSABILIDAD

GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO, CONTINGENCIAS Y OPERACIONES

Responsable: Subsecretario/a de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones

GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS

Responsable: Director/a de Administración de Datos

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Responsable: Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión

GESTIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD

GESTIÓN DE PROYECTOS TIC

Responsable: Director/a de Proyectos TIC

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (TI)

Responsable: Director/a de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de Información (TI).

GESTIÓN DE SEGURIDAD, INTEROPERABILIDAD Y RIESGOS

Responsable: Director/a de Seguridad, Interoperabilidad y Riesgos

GESTIÓN DE SOPORTE A USUARIOS

Responsable: Director/a de Soporte a Usuarios

GESTIÓN DE RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Responsable: Director/a de Relaciones y Cooperación Internacional

GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Responsable: Director/a de Participación Ciudadana

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Responsable: Director/a de Comunicación Social

GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

Responsable: Director/a de Secretaría General

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Responsable: Director/a de Auditoría Interna

ADJETIVOS DE APOYO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Responsable: Coordinador/a General Administrativo Financiero 12

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responsable: Director/a Administrativo

GESTIÓN FINANCIERA

Responsable: Director/a Financiero

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Responsable: Director/a de Infraestructura

GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable: Director/a de Administración de Recursos Humanos

NIVELES DESCONCENTRADOS

NIVEL ZONAL

PROCESOS GOBERNANTES

GESTIÓN ZONAL

Responsable: Coordinador/a Zonal

NIVEL DISTRITAL

PROCESOS GOBERNANTES

GESTIÓN DISTRITAL

Responsable: Director/a Distrital

2.3. IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

El diseño de estrategias de talento humano dotara de directrices que permitirán el mejoramiento del rendimiento laboral del personal administrativo del MIES ciudad de Esmeraldas

2.4 Variables de Estudios

2.4.1 Variable Dependiente

Eficiencia en el rendimiento laboral del personal

2.4.2 Variable Independiente

Diseño de estrategias del talento humano

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Modalidad

En esta investigación utilizare la interpretación de datos cuantitativos por que la información que se va a requerir para el estudio está ligada con los datos numéricos, cuando se realizan las encuestas especifica la población en cualitativos nos muestra la realidad de la empresa ya que esto es posible mediante el diagnóstico de la encuesta de la misma y viceversa, tales como los numero del personal que labora en el Mies ciudad de Esmeraldas así como también se puede utilizar los dos enfoques para responder preguntas del planteamiento del problema.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1 Tipos de Estudio de Investigación

La investigación será dentro de la metodología de la investigación de campo y descriptiva, debido a que se realizara en el lugar donde se presente el cual consiste en conocer los grupos homogéneos de la dirección distrital Mies principal y sucursal, así identificar las relaciones que existe entre dos o más variables teniendo como consecuencia datos confiables y completos de la investigación no experimental de corte transversal.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población y Muestra

La población de estudio será en el Cantón Esmeraldas logrando extraer la muestra de los trabajadores, empleados interesados en el mejoramiento de su rendimiento. Se tomar una base de datos de un total de 332 empleados la cual la empresa MIES Esmeraldas tiene como sus principales encuestados tomando en cuenta a los diferentes trabajadores. La presente investigación será llevada mediante la recopilación de información obtenida de fuentes primarias y secundarias.

- ❖ Primarias: Encuesta.
- ❖ Secundarias: Revista de la empresa Mies Esmeraldas, Internet, textos y publicaciones

Tamaño de la muestra

Por ser un universo pequeño se procederá a realizar la investigación tomando en cuenta el personal que labora en las dos direcciones distritales MIES principal y sucursal, que realizan sus actividades sociales en la ciudad de Esmeraldas.

Tabla Nº 2: Tamaño de la Muestra

EMPRESA MIES	% PARTICIPACIÓN	# ENCUESTAS
Principal	75	200
Sucursal	25	132
Total	100%	332

Fuente: Archivo de la dirección del Mies
 Autora: Johana lastra

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

El método que utilizare en la investigación es el inductivo – deductivo debido que me permitirá analizar el objetivo general de la investigación para así llegar a las actividades que se necesitaran para cumplir con los objetivos. El método analítico – sistemático me ayudara a recolectar los datos y analizara la información respecto al problema y posibles soluciones de estudio, además permitirá diseñar estrategias en el área de recursos humanos de forma sistemática.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas a utilizar en la investigación son las: **Entrevista** se la dirigirá a al Director Distrital **Encuestas** esta técnica servirá para la recopilación de información relevante, a través de preguntas abiertas y cerradas.

3.4.3 Instrumentos

Los instrumentos que utilizare en la investigación son las siguientes:

- Guía de entrevistas
- Cuestionario

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Para comprobar de la idea a defender de la investigación consideramos las respuestas recabada de los dos grupos de informantes oficinas principales y sucursal de la dirección distrital MIES Esmeraldas. Las respuestas de varias preguntas se agrupan a favor de la investigación y en grupos de dos en contra de la investigación.

3.6.1 Objetivos del Estudio de Mercados

3.6.2. Objetivo General

Analizar el grado de satisfacción en el desempeño laboral de personal de la dirección distrital MIES Esmeraldas

3.6.2.2. Objetivos Específicos

- Investigar a través de qué medio le gustaría conocer los servicio que brinda el MIES Esmeraldas
- Facilitar el servicio al cliente interno y externo
- Examinar el clima laboral del personal MIES
- Analizar en qué estado se encuentra la comunicación entre compañeros
- Conocer el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo

3.6.3 Procesos de Investigación de Mercados

La información requerida se desprenden de los objetivos como objeto el desarrollo integral, la protección especial, el aseguramiento no contributivo y a la promoción y movilidad social; estas competencias se manifiestan a través de los servicios que prestan a la población de atención prioritaria en el ciclo de vida, estos objetivos se encuentran en la investigación de mercados; y son los siguientes:

Análisis beneficios asociados a la demanda (las familias): Características, Nivel de aceptación, cantidad, ingresos económicos

Análisis de beneficios asociados a la oferta: tienen que ver con los usuarios, sino con los servicios y programas sociales disponibles.

Análisis de la prestación de servicios: Medios de publicidad, canales de distribución.

CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL MIES ESMERALDAS

Tabla Nº 3 Resumen de encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas

PREGUNTAS	A FAVOR DE LA INVESTIGACIÓN	EN CONTRA DE LA INVESTIGACIÓN
	SI	NO
3 ¿Entre los objetivos de su área es prioridad la calidad de servicio?		
Medianamente en desacuerdo	200	0
En desacuerdo	75	0
Medianamente en acuerdo	25	0
En acuerdo	32	0
6 ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?		
SI	250	
NO	0	82
8 ¿En la empresa se evalúa el desempeño laboral?		
SI	189	
NO	0	143

Fuente: encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

Por medio de esta tabla nos damos cuenta los problemas que está pasando la dirección distrital Mies Esmeraldas es por tal motivo que la idea a defender es haciendo estrategia

de talento humano para mejorar así el desempeño laboral del personal administrativo y los trabajadores se sientan satisfecho con su lugar de trabajo.

3.6.3.1. Presentación y análisis de datos

PREGUNTA N° 1

¿Qué edad tiene usted?

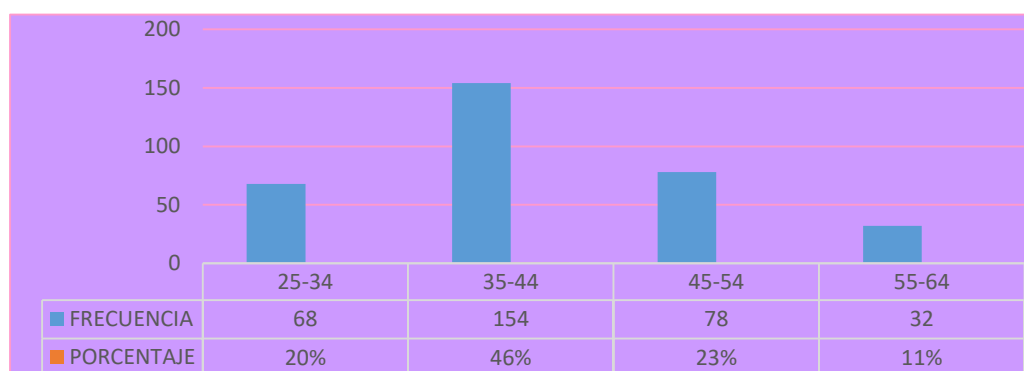
CUADRO N°:1 EDAD

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25-34	68	20%
35-44	154	46%
45-54	78	23%
55-64	32	11%
TOTAL	332	100%

Fuente: encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

GRAFICO N° 1: EDAD



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación:

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según sus resultados arroja que en su mayoría los trabajadores mantienen una edad promedio de 34 a 44 años la cual determina la frecuencia de edad de su personal.

PREGUNTA N° 2

¿Qué género es usted?

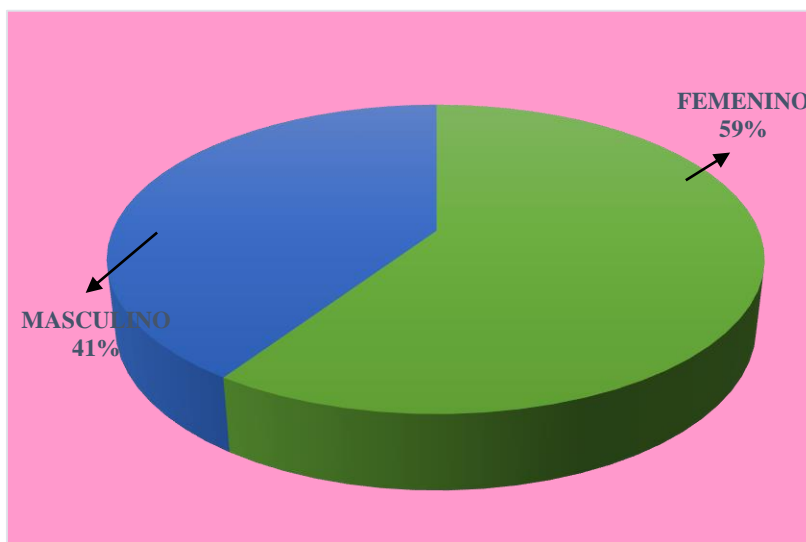
CUADRO N°2 GÉNERO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	193	58%
MASCULINO	139	42%
TOTAL	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N° 2: Género



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e Interpretación:

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación es que en su mayoría su personal administrativo es Femenino dando un realce a lo dispuesto por las nuevas leyes sobre el poder femenino dentro de las instituciones.

PREGUNTA N° 3

¿Le gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo?

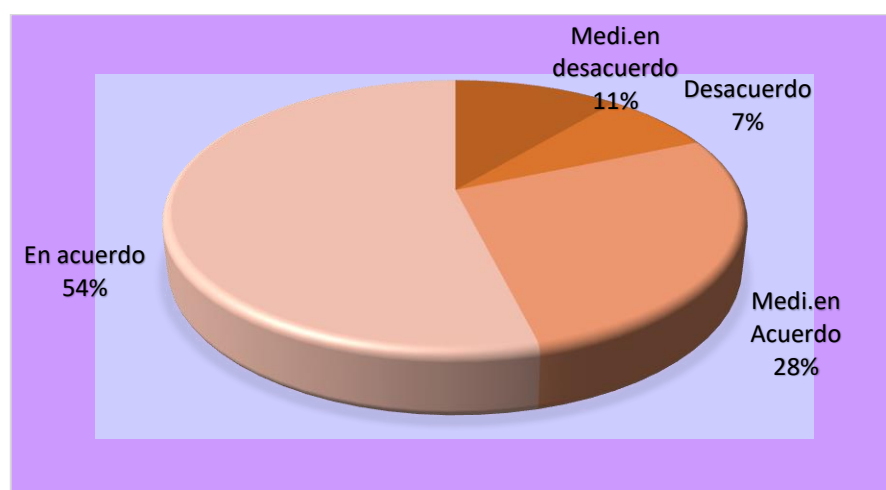
CUADRO N°3 JEFE DIRECTO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medianamente en desacuerdo	37	11%
En desacuerdo	25	6%
Medianamente en acuerdo	92	28%
En acuerdo	180	54%
Total	332	100%

Fuente: encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico n° 3 Jefe directo



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo están en acuerdo en tener un jefe directo el cual oriente su trabajo como un buen líder.

PREGUNTA N° 4

¿Entre los objetivos de su área es prioridad la calidad de servicio?

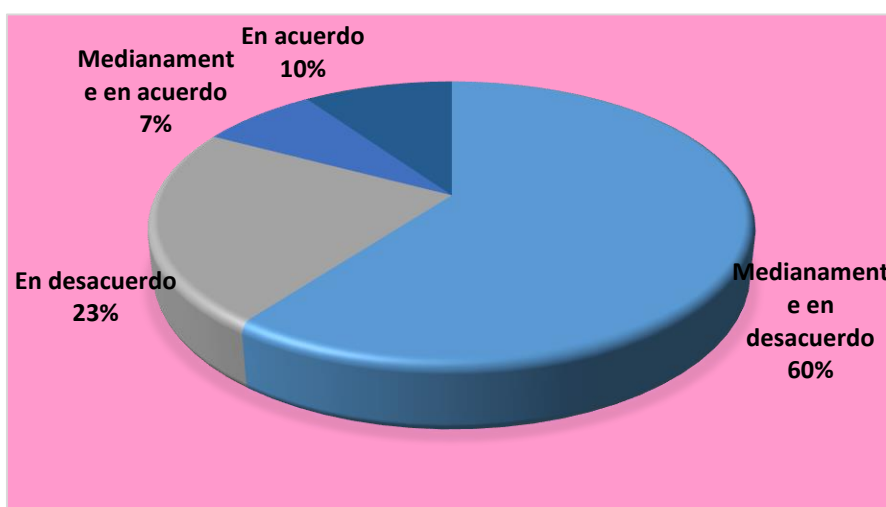
CUADRO N°4: PRIORIDAD DE CALIDAD SERVICIO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medianamente en desacuerdo	200	60%
En desacuerdo	75	22%
Medianamente en acuerdo	25	6%
En acuerdo	32	10%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

GRÁFICO N°4 PRIORIDAD EN EL SERVICIO



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Autora: Johana lastra

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo se encuentra medianamente en desacuerdo en que sus objetivos esta prioridad en cuanto a la calidad de servicio ya que ellos se deben al servicio.

PREGUNTA N° 5

¿La comunicación con sus compañeros es?

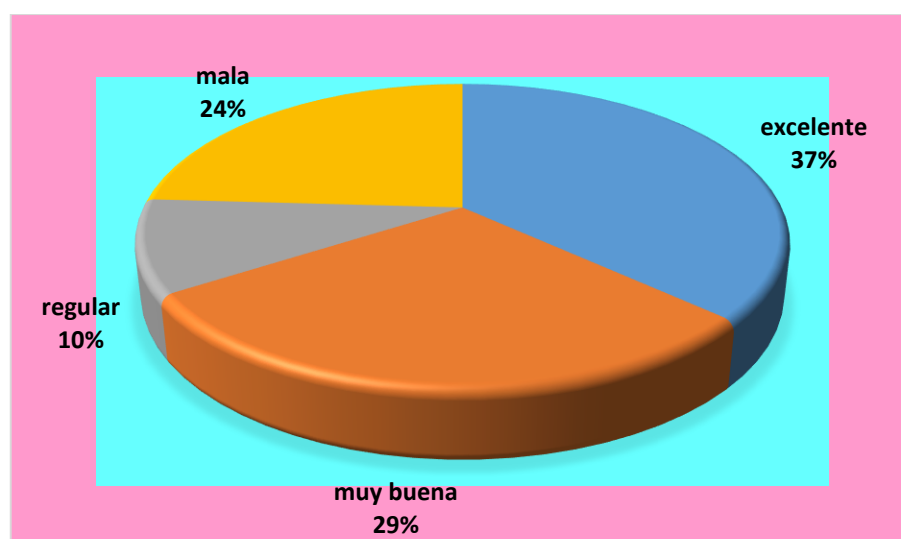
CUADRO N°5: COMUNICACIÓN

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	122	36%
Muy buena	97	29%
Regular	33	10%
Mala	80	24%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

GRÁFICO N°5 COMUNICACIÓN



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo mantiene una excelente comunicación entre compañeros ya que es un factor primordial dentro de cualquier área laboral.

PREGUNTA N° 6

¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?

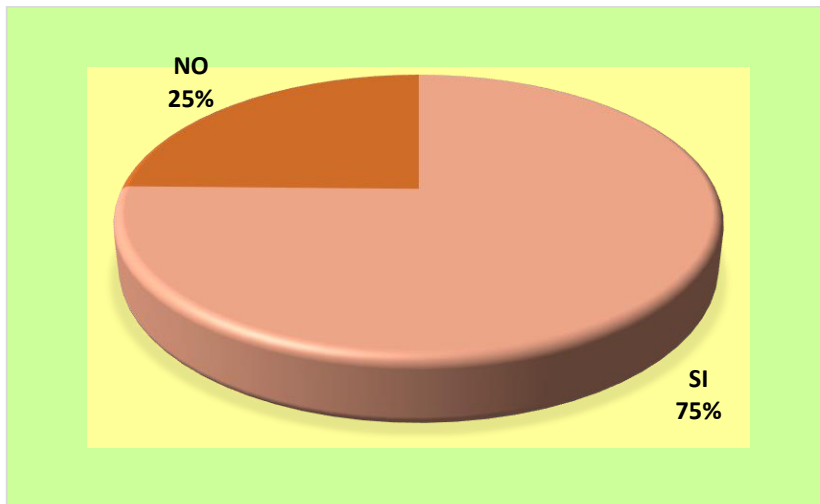
CUADRO N°6: CURSOS CAPACITACIÓN

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	250	75%
NO	82	25%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

GRÁFICO N°6 CAPACITACIÓN



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que la Dirección Distrital si mantiene una capacitación permanente con sus trabajadores ya que de esto depende el desempeño y desenvolvimiento en su área de trabajo en busca de mejoras laborales.

PREGUNTA N° 7

¿Tienen la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa según el cargo que ocupa?

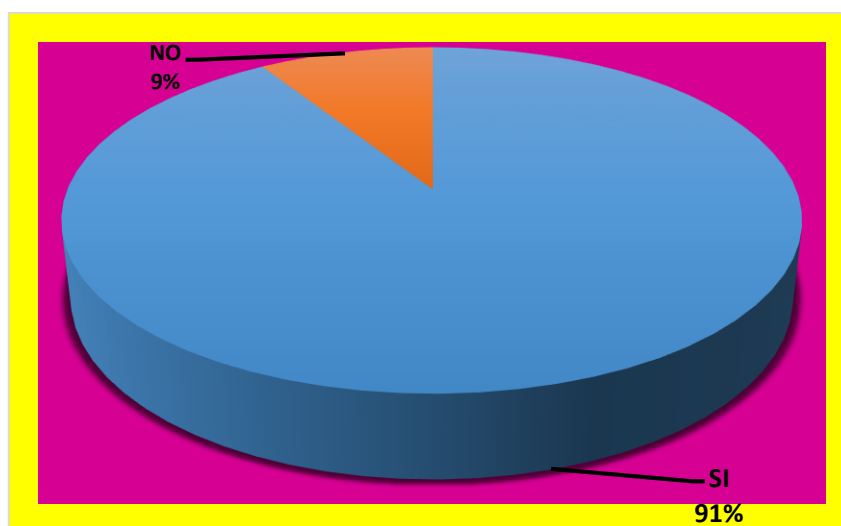
CUADRO N°7: INFORMACIÓN ACTUALIZADA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	302	90%
NO	30	10%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°7: Información actualizada



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo mantiene información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa según el cargo que ocupa ya que es un factor primordial en sus labores diaria, dicho manejo de información puntual y actualizada mejora sus conocimiento.

PREGUNTA N° 8

¿En la empresa se evalúa el desempeño laboral?

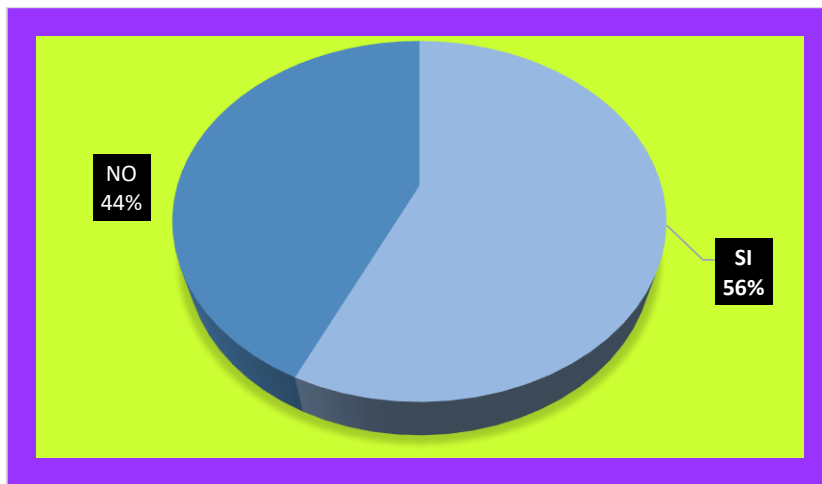
CUADRO N°8: DESEMPEÑO LABORAL

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	189	56%
NO	143	44%
Total	332	100%

Fuente: encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°8: Desempeño laboral



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo es evaluado en cuanto a su desempeño ya que así se encuentran las falencias y se pueden mejorar su desempeño laboral.

PREGUNTA N° 9

¿Estas satisfecho con la atención y trato que se le da al cliente?

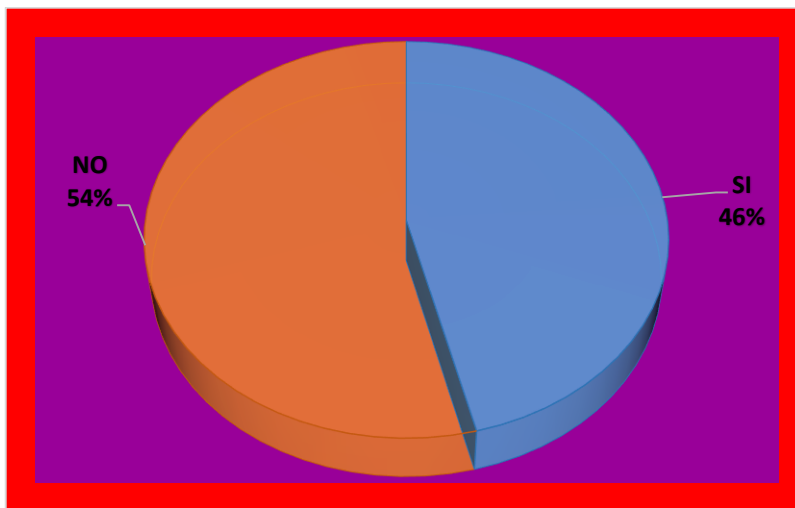
CUADRO N°9 ATENCIÓN AL CLIENTE

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	153	46%
NO	179	54%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°9: ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo está satisfecho con la atención que se brinda al cliente ya que la satisfacción empieza por dentro y a su vez poder brindar una atención de calidad a cada uno de los que recurren en busca de atención de calidad.

PREGUNTA N° 10

¿Existe dentro de la empresa un buen clima laboral?

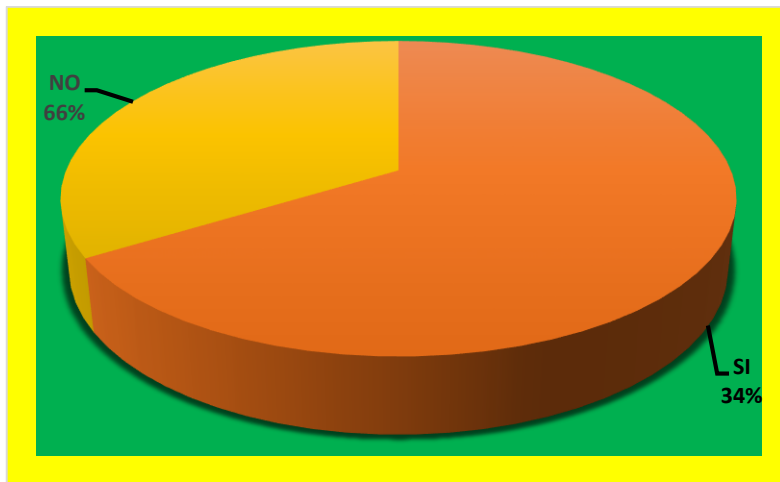
CUADRO N°10 CLIMA LABORAL

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	34%
NO	212	66%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°10: CLIMA LABORAL



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo no mantiene un buen clima laboral tornándose una ambiente hostil y desmotivando al personal a que brinden un excelente servicio .

PREGUNTA N° 11

¿Qué medidas tomaría cuando un cliente realiza un reclamo?

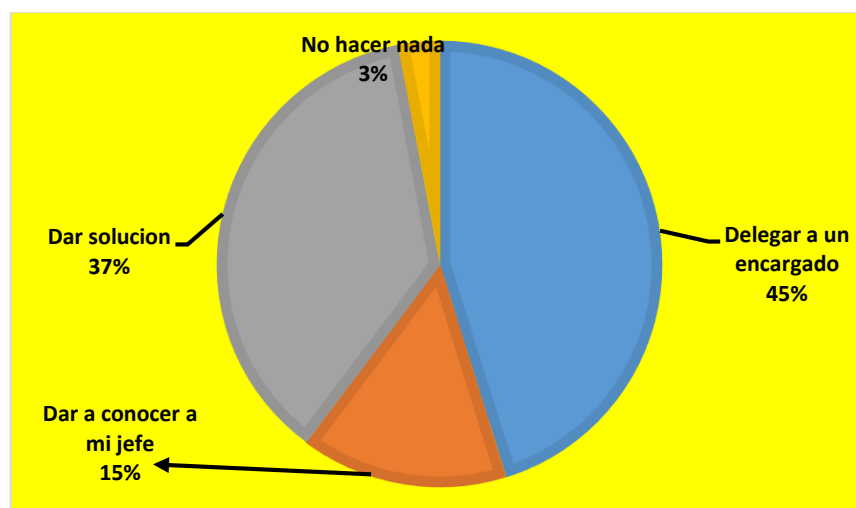
CUADRO N°11 MEDIDAS A RECLAMO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Delegar a un encargado	150	45%
Dar a conocer al mi jefe	50	15%
Dar solución	122	36%
No hacer nada	10	4%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°11: MEDIDAS A RECLAMOS



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo delegarían a un encargado a dar solución algún problema que no sea de su área ya que podría dar mal la información, pero si lo guiaría al lugar correcto donde le podrían dar solución a su problema.

PREGUNTA N° 12

¿Estaría dispuesto usted a participar de las capacitaciones que brindara la empresa?

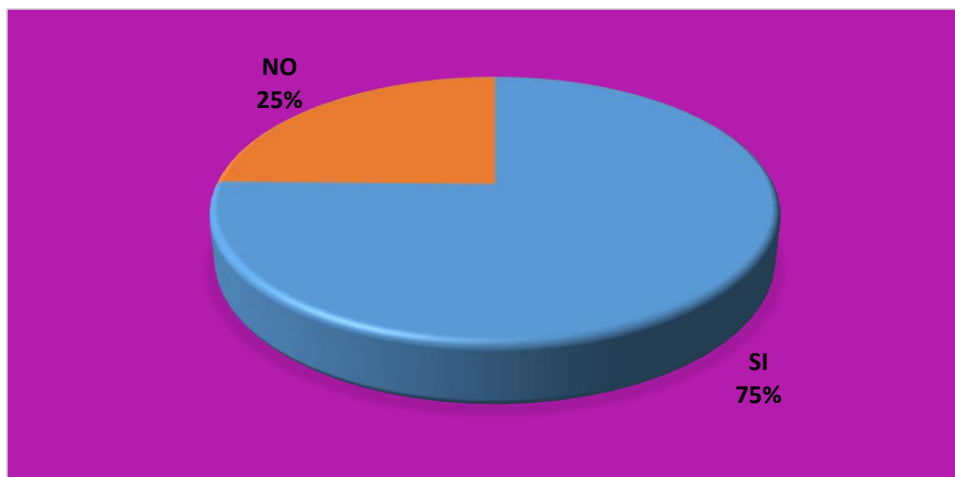
CUADRO N°12 PARTICIPACIÓN A LAS CAPACITACIONES

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	250	75%
NO	82	25%
Total	332	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Gráfico N°12: Participación en las capacitaciones



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el MIES Esmeraldas según los resultados que arroja la investigación que en su mayoría el personal administrativo se encuentra predispuesto asistir a las capacitaciones que brindara la empresa, porque todas estas ayudan a su mejora continua en su rendimiento laboral y poder mejorar en su área y adquirir mejores conocimientos que ayudan en la atención al cliente.

3.6.1.2.3. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANO DE LA EMPRESA MIES ESMERALDAS

1. Ha pensado incrementar el personal por la catástrofe que vivió el país

Si aunque todo es planificado según el Ministerio, cada departamento, cada zona tiene o cuenta con un personal suficiente para desarrolla sus funciones la catástrofe que vivimos amerito el incremento del personal.

2. Distribuyen en todo el país los recursos a las personas que más lo necesitan justo a tiempo.

Si por que la planificación que manejamos en el MIES se extiende territorial mente llegando a cada una de las personas que más lo necesitan, prueba de esto es el excelente manejo de las ayuda para todos y cada uno de los damnificados por el terremoto que soporto las ciudades de Manabí y Esmeraldas.

3. Con cuantas zonas cuenta en todo el país

Contamos con 9 zonas cada una con su coordinador y director distritales según la ciudad.

4. Ofrecen reconocimientos cuando un empleado realiza una labor destacada.

Si porque es una forma de mantener el entusiasmo, la actitud, la disciplina, la puntualidad, y lo más importante el amor hacer las cosas bien.

5. Que medios utiliza para hacer conocer la variedad de servicio que ofrece el MIES Esmeraldas.

De Esmeraldas la prensa escrita los canales de tv, los folletos nacionales, páginas web, todo es por medio del Ministerio, ellos se encarga de la publicidad a cada departamento de las direcciones distritales.

CAPITULO IV: MARCO DEL PROPÓSITO

4.1. TITULO

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO MIES CIUDAD DE ESMERALDAS, PERIODO 2016.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El ambiente laboral es tenso, los compañeros muestra una total desatención a los problemas que se le presentan a lo demás, en correspondencia con estos el objetivo de estas estrategias que se plantean a continuación es para contribuir a la mejora del rendimiento laboral del personal que labora en el Mies Esmeraldas a partir de la propuesta de contenido necesario para mejorar el desempeño eficiente de los mismos.

Las estrategias de capacitación que se proponen contemplan tareas que requieren de un trabajo cooperado de todos los factores con el fin de lograr los objetivos propuestos

Para su elaboración se tuvieron en cuenta los fundamentos pedagógicos y psicológicos que rigen la política de la educación y del país, desde el punto de vista filosófico la estrategia de capacitación, reconocimiento laboral, plan de mejora, Check-ups que se proponen se fundamentan en la teoría marxista leninistas del conocimiento, de acuerdo con ella el conocimiento juega un papel esencial como base de este, donde el hombre adquiere toda su experiencia en la misma medida donde conoce y transforma la realidad, se estimula su pensamiento y le permite penetrar en la esencia de los fenómenos.

Para efecto de esta investigación la propuesta es el diseño de estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativos de la dirección distrital Mies Esmeraldas lo cual ayudara a mejora del rendimiento de su personal.

Así que a continuación se detallara un conjunto de estrategias lo cual nos permitirá que los trabajadores incrementen su rendimiento y tengan fuerte su crecimiento laboral así poder desempeñar correctamente sus funciones, nuestro personal se sentirá satisfecho con la propuesta ya que por medio de la encuesta realizada a los trabajadores se pudo

dar cuenta de que ellos necesitan que los motiven para desarrollar mejor su campo laboral.

4.2.1 Propuesta Estratégica

Mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital MIES buscando estrategias de talento humano para alcanzar el nivel deseado.

A continuación se plantean las siguientes estrategias:

Estrategia 1

Nombre: Reconocimiento del Desempeño Laboral

Actividad	Cargo	Responsable	Firma	Fecha
Aprobado por:				Día/mes/año
Estrategia 1 Reconocimiento del Desempeño Laboral				
Objetivo Elevar el interés laboral				
Martha Estupiñán	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Reconocer su desempeño			
Tiempo	Trimestral			
Recursos	Aporte del personal			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

CUADRO DE CALIFICACIONES

Actividad	SI-10	No -1	TOTAL
Puntualidad			
Trabajo en grupo			
Rendimiento laboral			

Esponaneidad

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

Mediante la realización de esta estrategia “Reconocimiento del Desempeño Laboral” la cual se realiza en una reunión quincenal para plantear los objetivos y las metas a cumplir por parte del personal, se elaborara un cuadro de evaluación de cada una de los objetivos con una calificación de SI-10 y NO-1, el compañero con la más alta sumatoria será al que se le otorgue una placa al empleado ejemplar, este merito será entregado cada semestre dejando cada año a dos empleados como ejemplo a seguir por sus compañeros de labores ya que ocas son las instituciones que realzan la labor, el desempeño, la dedicación, y la entrega de sus colaboradores.

El objetivo es elevar el interés laboral lograr que suba su nivel y a su vez motivarlo a realizar un mejor trabajo, esto no solo ayuda al empleado sino que beneficia al cliente o al que hace uso del servicio que brinda la institución, porque no solo basta con la buena remuneración si no un buen clima laboral.

Conclusión

Este reconocimiento contribuir al desarrollo profesional, laboral, social y humano de los empleados destacados desenvolvimiento de una manera explícita en cada área, logrando mejora el interés laboral, hacer las cosas bien, dando valor a la dedicación, consiguiendo así conocer a los próximos líderes de la empresa.



Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Estrategia 2

Nombre: Curso de capacitación “Motivacionales”

Actividad Aprobado por:	Cargo	Responsable	Firma	Fecha Día/mes/año
Cursos de capacitación Motivacionales				
Objetivo Motivar al personal MIES				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Motivar al personal			
Tiempo	Mensuales			
Recursos	Presupuesto (MIES)			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

Mediante la realización de esta estrategia Cursos de capacitación “Motivacionales” la cual se realiza todos los meses al finalizar el mismo, esta capacitación empieza reconociendo los logros individuales y de equipo públicamente, el objetivo es asegurar la ejecución satisfactoria del trabajo, permitiendo satisfacer sus propias necesidades alcanzando el logro de las metas y objetivos en busca del beneficio de la Dirección Distrital MIES.

CRONOGRAMA DE CAPACITACION MIES

MES	FECHA	DIA	CAPACITADOR	TEMA	HORA	LUGAR
ENERO	VIERNES	17	LUCAS SMITH	CALIDAD EN EL SERVICIO	08H30 AM 12H00	AUDITORIO
FEBREO	VIERNES	22	CARLOS ANDRADES	CLIMA LABORAL	17H00	AUDITORIO
MARZO	SABADO	17	MARCOS QUIÑONEZ	ATENCION AL CLIENTE	12:00-16:00	AUDITORIO
ABRIL	SABADO	27	MARTHA CLIDT	MEJORA CONTINUA	2:00-17:00	AUDITORIO
MAYO	SABADO	19	MAURICIO OLEAS	LIDERAZGO	10:00-12:00	AUDITORIO
JUNIO	SABADO	26	ADRIANA MENDEZ	MOTIVACION LABORAL	10:00-12:00	AUDITORIO
AGOSTO	SABADO	30	JOSE ORTIZ	MANEJO INFORMATICO	8:00-12:00	AUDITORIO

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Mies esmeraldas; Agosto 2016
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Conclusión

El cumplimiento a estos cursos de capacitación motivacional en que beneficia a los colaboradores de gran manera ya que los más importantes es que ellos permanezcan motivados para realizar de muy buena forma su trabajo logrando así mantener el interés en realizar bien su trabajo, motivando al empleado de diferentes maneras, ellos tendrán el sentido de pertenencia ampliando más sus conocimiento logrando que en personal llegue a su nivel máximo de entrega ya que los participantes a las capacitación estarán más conscientes de su maravillosa naturaleza y serán proclives a “hacer el bien” en todas sus acciones porque sólo así es como se encuentra sentido a la vida. Se volverán personas más responsables con sus empresas y elevaran las ganas de mejora continua.

Estrategias 3:

Nombre: Conociendo a mi compañero

Actividad Aprobado por:	Cargo	Responsable	Firma	Fecha Día/mes/año
interactuar y relacionarse				
Objetivo facilitar el trabajo en el área				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Realización de tareas			
Tiempo	Semestral			
Recursos	Talento Humano			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

Mediante la implementación un departamento de impresiones y copias, ayudara a interactuar y a relacionase al momento de utilizar dicho departamento, la realización de esta estrategia de interrelación mejorara el clima laboral” generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo, el objetivo es facilitar el trabajo en el área, para no tener que subir escaleras y demoran la intención, además es un motivo para comunicarse mejor entre compañeros.

Conclusión

Hoy en día es muy importante la comunicación entre compañeros ya que esta es el motor de la empresa, si existe una buena comunicación puede facilitar la solución de problemas y dará una buena imagen dentro de la organización, la implementación de

esta estrategia permitirá interactuar con los compañeros, conocerse un poco, desarrollando un vínculo de amistad de manera más social mejorando el clima laboral dentro de la empresa.



MIES IMPRES

LEXMARK

Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Estrategia 4:

Nombre: Momentos especiales entre compañeros

Actividad	Cargo	Responsable	Firma	Fecha
Aprobado por:				Día/mes/año
Momentos especiales entre compañeros				
Objetivo				
Mejorar la comunicación laboral				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Tiempo	Mensual			
Recursos	Personal MIES			
Elaborado por:				

Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Mediante la realización de esta estrategia Comunicación entre compañeros, en la cual se emite un medio cíclico de comunicación interna (boletín interno), en el que se informe de aspectos como cumpleaños, nuevos ingresos, bodas, nacimientos, etc. Así como actividades que la empresa esté planificando o realizando, el objetivo es que los colaboradores se sientan bien, teniendo un sentido de pertenencia laboral tener dedicación al atender a un cliente siempre con una sonrisa, pero eso es imposible dirán no olvidemos que cuando el clima laboral es bueno y los empleados se sienten como en casa realizan su trabajo con eficiencia y dedicación y esto permite que fluya su alegría y entrega al momento de atender al usuario que necesita que brindemos una atención de calidad

Boletín



Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero



Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Conclusión

Esta estrategia es muy interesantes ya que no vamos de dejar pasar por alto fechas muy importantes para nuestros compañeros los cumpleaños de cada uno, matrimonios etc. La intención del departamento de talento humano no es festejar si no mantener el interés y la armonía laboral de sus colaboradores demostrando que el trabajo no es solo lo importante si no también se considera el capital humano como bases fundamental de la institución, si es así debemos hacerles sentir que nos importan cada detalle de su vida, allí es cuando todos los sentimientos afloran y las personas abren más su interior se sienten plenamente como en familia.

Estrategia 5:

Nombre: Recibiendo capacitación para mejorar la Atención al cliente

Actividad Aprobado por:	Cargo	Responsable	Firma	Fecha Día/mes/año
Capacitación “Atención al cliente “				
Objetivo aumentar los conocimientos y/o cambiar las actitudes				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Elevar la calidad de servicio			
Tiempo	Trimestral			
Recursos	Presupuesto (MIES)			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

Mediante la realización de esta estrategia capacitación en “Atención al cliente” la cual se realiza mediante cursos de capacitación al personal cada mes esto ayudara al desarrollo de las capacidades del personal, el objetivo es aumentar los conocimientos y/o cambiar las actitudes en el desempeño personal y profesional del propio empleados, permitiendo satisfacer sus propias necesidades alcanzando el logro de las metas y objetivos en busca del beneficio de la Dirección Distrital MIES.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

MES	FECHA	DIA	CAPACITADOR	TEMA	HORA	LUGAR
ENERO	VIERNES	17	LUCAS SMITH	CALIDAD EN EL SERVICIO	08H30 AM 12H00	AUDITORIO
FEBREO	VIERNES	22	CARLOS ANDRADES	CLIMA LABORAL	17H00	AUDITORIO
MARZO	SABADO	17	MARCOS QUIÑONEZ	ATENCION AL CLIENTE	12:00-16:00	AUDITORIO
ABRIL	SABADO	27	MARTHA CLIDT	MEJORA CONTINUA	2:00-17:00	AUDITORIO
MAYO	SABADO	19	MAURICIO OLEAS	LIDERAZGO	10:00-12:00	AUDITORIO
JUNIO	SABADO	26	ADRIANA MENDEZ	MOTIVACION LABORAL	10:00-12:00	AUDITORIO
AGOSTO	SABADO	30	JOSE ORTIZ	MANEJO INFORMATICO	8:00-12:00	AUDITORIO

Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Conclusión

Los participantes a las capacitación estarán más conscientes de su maravillosa naturaleza y serán proclives a “hacer el bien” en todas sus acciones porque sólo así es como se encuentra sentido a la vida. Se volverán personas más responsables con sus empresas y elevaran las ganas de mejora continua, siempre es importante que las empresas capaciten a su personal para conocer cuál es el nivel de cada uno, cuáles son sus ventajas, que les motiva, que les guía a trabajar, que necesitan para mejorar, todos

estas preguntas serán respondidas en cada capacitación porque los temas a tratar son estos las necesidades que tiene los empleados en el área que se desenvuelven como satisfacer estas necesidades para mejorar su desempeño, para mejorar el clima laboral y así desarrollar mejor su trabajo.

Estrategia 6:

Nombre: *Check-ups*

Actividad Aprobado por:	Cargo	Responsable	Firma	Fecha Día/mes/año
Chequear la salud del equipo				
Objetivo Conocer en qué estado está la salud de los empleados				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Relax medio tiempo			
Tiempo	Mensual			
Recursos	Presupuesto (MIES)			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

la estrategias de *Check-ups* es muy importante implementarla ya que se estará al pendiente mes a mes de la salud de los empleados, serán revisados en su presión, visión, su corazón complementario a esto la implementación de un salón de star, para que los empleados hagan ejercicio de yoga y respiración, una mesa de pin pon, de villa, sala de tv donde los compañeros puedan desestresarse por unos 10 –a 15 minutos por

día, realizando la alimentación sana, entregando por ejemplo, porciones de frutas y yogur para desayunar, la implementación de esta estrategia es de mucha ayuda para la mejora del rendimiento laboral de los empleados de MIES el objetivo dar tiempo de descanso logrando aflojar el cuerpo, desestresarse de la carga de trabajo ya que un empleado que halla descansado tendrá mejor disposición para prestar sus servicios a quien lo requiera.

Diseño de estrategia 6



MIES

MIES
OFFICEYOGA



SA

Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Conclusión

Esta es una estrategia muy importante ya que trata del trato que debemos tener con nuestro cuerpo y espíritu debemos tener en cuenta que para tener nuestro cuerpo en forma y sano debemos manejar nuestra respiración porque solemos respirar sin estar conscientes de ello, ejercicios para mejorar la respiración nos ayudara a mejorar nuestro carácter, Las posturas del yoga son ejercicios que nos ayudan a tener nuestros chacras neutralizados y por ende nuestro cuerpo sano y en forma acompañado de una comida sana y saludable

Estrategia 7

Nombre: Pausa para el café

Actividad Aprobado por:	Cargo	Responsable	Firma	Fecha Día/mes/año
Instalar cafetera en la oficina				
Objetivo Conocerse y dialogar				
Martha Estupiñan	Directora distrital			
Revisado por:				
Galo Barros	Sud director distrital			
Nereida Salas	Dir. Talento Humano			
Metodología	Mantener la comunicación			
Tiempo	Mensual			
Recursos	Personal (MIES)			
Elaborado por:				
Johanna Lastra	Elaborando tesis			16/08/16

Fuente: Mies Esmeraldas

Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Desarrollo de Estrategia

La implementación de esta estrategia es un factor muy importante en la interrelación entre compañeros ya que a cualquier hora del día nos acercaremos a toma un café, té o jugo, el objetivo aprovechar la pausa para conocerse y dialogar un poco, esta estrategia mejorara el ambiente laboral en ese minuto que compartimos intercambiamos ideas pensamiento y se desestresan un poco, además se estiramos un poco respiramos un aire de relajación.



Fuente: Mies Esmeraldas
Elaborado por: Johanna Lastra Cuero

Conclusión

De esta manera podemos concluir que las actividades fuera de las oficinas ayudan a interrelacionarnos con nuestros compañeros de mejor manera salir del ambiente de oficina al aire libre aflora toda nuestro ser despojándonos de tanto estrés de trabajo y lograr conocernos mejor cambiando experiencia anécdotas es bueno pasar entre compañeros.

Pausa para

PRESUPUESTO DE ESTRATEGIAS

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION DISTRITAL DEL MIES CIUDAD DE ESMERALDAS, PERIODO 2016.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	TOTAL
1: Reconocimiento del desempeño laboral	Placas honorificas	180.00	300.00
	Transporte	20.00	
	Refrigerio	100.00	
2: Cursos de capacitaciones motivacionales	Capacitador	200.00	225.00
	Refrigerio	25.00	
3: Conociendo a mis compañeros	Adecuación de espacio	50.00	230.00
	Impresora	180.00	
	Mesas y sillas	00.00	
4: Interrelación entre compañeros	Diseño e impresiones de boletines	40.00	110.00
		20.00	
		50.00	
5: Cursos de capacitación atención al cliente	Capacitador	225.00	250.00
	Refrigerio	25.00	
6: Check ups	Implementación de salón star	1.500.00	1.600.00
	Refrigerio	100.00	
7: Implementación de una cafetera	Compra de una cafetera	100.00	110.00
	Transporte	10.00	
	Instalación	00.00	
			2.900

Responsable

CONCLUSIONES

- ❖ El sistema actual del departamento de talento humano de la dirección distrital MIES Esmeraldas no cuenta con un diseño de estrategias de talento humano, lo que no permite el mejoramiento del rendimiento laboral, ocasionando de esa manera una deficiente respuesta de los trabajadores, esto influye negativamente en la coordinación del recursos humano que se requiere para él logro de los objetivos.
- ❖ No cuenta con una herramienta que permita determinar el grado de conocimiento del clima laboral en el que se desarrollan el trabajo esto ha hecho que los directivos del MIES Esmeraldas desconozcan el grado de satisfacción del personal, aspecto que repercuten directamente sobre la motivación de los miembros de la organización, sobre su comportamiento y la productividad laboral.
- ❖ La falta de un proceso de evaluación del desempeño laboral impide el definir y desarrollar una política de recurso humano acorde a las necesidades de la dirección distrital MIES, lo que ha hecho que los trabajadores no responda efectivamente a los requerimientos de su puesto de trabajo pues no se ha logrado saber con certeza su nivel de conocimiento y su desempeño laboral quedando con ellos de lado la opción de crecer profesionalmente y salarialmente.
- ❖ La inexistencia de un diseño de estrategias de capacitación continua en el MIES Esmeraldas no ha contribuido a mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo, pues ha impedido que el personal tenga la oportunidad de acceder al aprendizaje adquirir mayores conocimientos y habilidades para desempeñar con éxito en sus labores alterando también su desarrollo personal continuo

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda al departamento de talento humano MIES Esmeraldas la implantación del Diseño de estrategias en el POA de la dirección distrital, ya que considero que es el más adecuado previo estudios realizados por la investigadora, la cual permitirá mejorar el rendimiento laboral del personal.
- ❖ El departamento de talento humano MIES Esmeraldas se debe asignar personal adecuado que se encargue de aplicar las estrategias establecidas para mejorar el desempeño laboral, con el objetivo de promover y facilitar la creatividad, el trabajo en equipo, logrando mejorar el ambiente laboral y alcanzar relaciones humanas de calidad entre todo el personal.
- ❖ El departamento de talento humano, deben poner en práctica los formatos para la evaluación del desempeño, con la finalidad de valorar el conjunto de actividades, rendimiento y comportamiento laboral de los trabajadores en el desarrollo de su cargo y cumplimiento de funciones.
- ❖ El departamento de talento humano debe coordinar con la dirección de tal forma que se apliquen programas de capacitación permanente de acuerdo a las necesidades detectadas en la investigación, con el propósito de modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo produciendo una mejora en el desempeño laboral del personal.

BIBLIOGRAFIA

(Philip, Lesur, & Serraf, Dictionaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición., pág. 251)

(Philip, Lesur, & Serraf, Dictionaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición.)

(Philip, Lesur, & Serraf, Dictionaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición., pág. 251)

(Leonardo, 2012)

(Philip, Lesur, & Serraf, Dictionaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición., pág. 251)

Estado (Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, quinta edición, pág., 187)

(Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, primera edición, pág., 201)

Trabajo (Alejandro Pablo Cardozo, administración de empresas, 2007, tercera edición, pág., 218)

(Álvaro Cuervo García, Introducción a la Administración de Empresas, 2008, séptima edición, pág., 128)

José Luis Munuera Alemán & Ana Isabel Rodríguez Escudero, Estrategias de Marketing, 2010, octava edición, pág. 20.)

(José Luis Munuera Alemán & Ana Isabel Rodríguez Escudero, Estrategias de Marketing, 2010, décima edición, pág. 20.)

José Luis Munuera Alemán & Ana Isabel Rodríguez Escudero, Estrategias de Marketing, 2010, segunda edición, pág. 55)

(Juan, 2005, tercera edición pág., 20)

(Philip, Luis, & Guy, Diccionario de Mercadotecnia, 2008, novena edición, pág. 260)

(Juan, 2005, cuarta edición., pág. 85)

(Juan, 2005, cuarta edición., pág. 18)

(DESSLER, 2006,tercera edición, pág. 203)

(DESSLER, 2006,tercera edición, pág. 215)

(DESSLER, 2006, tercera edición pág. 228)

(Jericó, 2001, segunda edición,, pág. 89)

(Philip, Luis, & Guy, Diccionario de Mercadotecnia, 2008, primera edición, pág. 235)

(MODRY, 2005,segunda edición, pág. 152)

(MODRY, 2005, segunda edición pág. 185)

(Philip, Lesur, & Serraf, Dictionaire methodologique du marketing, 2008, sexta edición.)

(LLEDA, 2011, septima edición, pág. 210)

(DESSLER, 2006, tercera edición, pag.75)

(ESLAVA ARNOA LOGAR, septima edición, 2004, Pag. 148)

(Luis alcázar Chávez 2006, tercera edición, pág., 38)

(Luis alcázar Chávez 2006, cuarta edición, pág., 59)

(Luis alcázar Chávez 2006, segunda edición pág., 298)

(Estrategia; lógica, teoría y práctica; frischknecht, lanzarini, 2006, tercera edición pág. 63)

(Manual para la Formulación de Políticas y Estrategias; My. DEM. Luis Alcázar Chávez, 2007 segunda edición Pág. 89).

(Luis alcázar Chávez 2006, tercera edición, pág., 38)

(Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; 2005, primera edición, Pág.47.)

(Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; 2005, primera edición Pág.67.)

(Conclusiones mesa de trabajo manejo del conflicto; ecem; 2010, tercera edición, pág.47.)

(Introducción a la Estrategia; Augusto Rattenbach; 2005, primera edición Pág.67, Pág.77)

(LLEDA, 2011, septima edición, pág. 210)

CALDERA, Rodolfo (2007), segunda edición Pág. 104

SHERMAN, Arthur; BOHLANDER, George (1994) pág. 205

RUBIO, Elena (2007), cuarta edición, pag.147

CHIAVENATO, Idalberto (2007), tercera edición, pág. 169

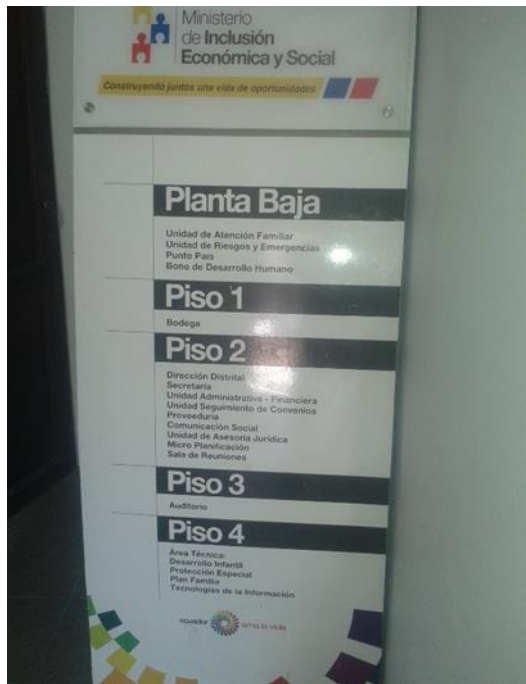
SALES Matías (2002), segunda edición pág.98

CHIAVENATO, Idalberto (2002), tercera edición, pág. 124

DESSLER, Gary (2001), primera edición, pág, 187

ANEXOS

Distribución de la Dirección Distrital MIES



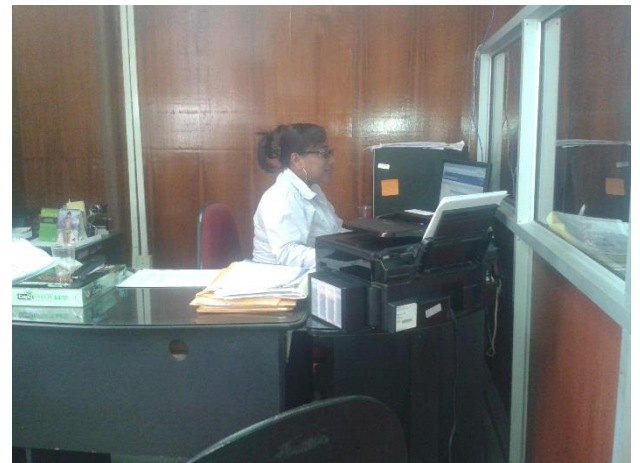
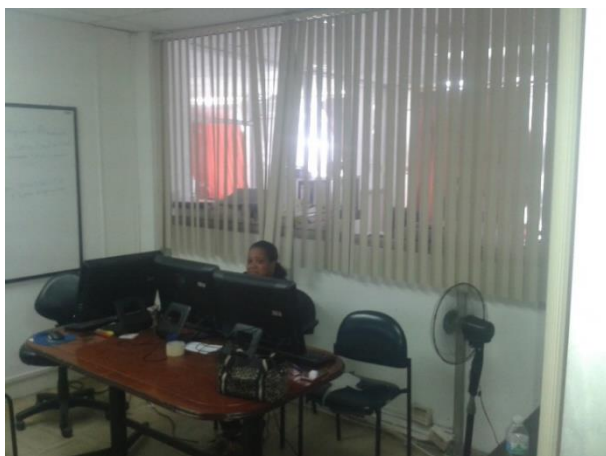
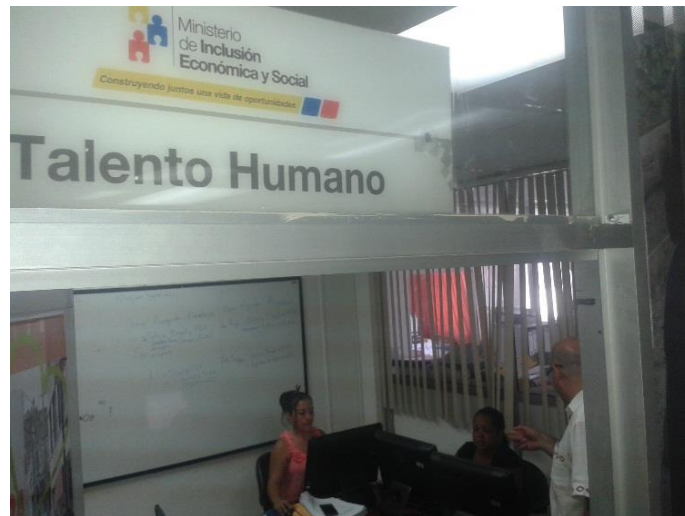
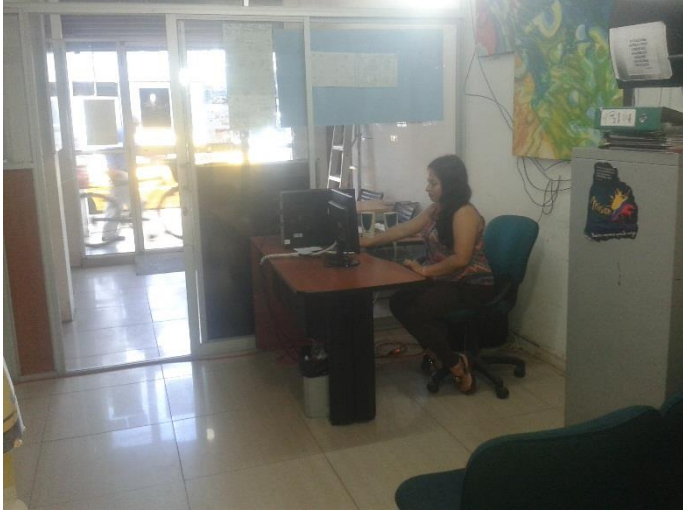
DIRECCIÓN DISTRICTAL



SUCURSAL











ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL



Título de la encuesta: Conocer las necesidades del personal administrativo del MIES Ciudad Esmeraldas.

El **propósito** de esta **encuesta** es: conocer las necesidades del personal para elaborar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo del MIES Ciudad de esmeraldas.

Instructivo:

1. ¿Qué edad tiene usted?

25-34 35-44 45-54
55-64

2. ¿Qué género es usted?

M F

3. ¿Le gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo?

Medianamente en desacuerdo En desacuerdo
Medianamente en acuerdo En acuerdo

4. ¿La comunicación con sus compañeros es?

Excelente Muy buena Regular Mala

5. ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?

SI NO

6. ¿Tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa según el cargo que ocupa?

SI NO

7. ¿En la empresa se evalúa el desempeño laboral?

SI NO

8. ¿Estas satisfecho con la atención y trato que se le da al cliente?

SI NO

9. ¿Estas satisfecho con la atención y trato que se le da al cliente?

SI NO

10. ¿Existe dentro de la empresa un buen clima laboral?

SI NO

11. ¿Qué medidas tomaría cuando un cliente realiza un reclamo?

Delegar a un encargado Dar a conocer al mi jefe
Dar solución No hacer nada

12. ¿Estaría dispuesto usted a participar de las capacitaciones que brindara la empresa?

SI NO

Gracias por su atención