



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA EP-
EMAPAG, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”**

AUTORES

**FERNANDO DAVID ARAGÓN TOCTA
JHONATAN LEODAN VALENCIA MORALES**

**DIRECTORA:
PSIC. VANESSA GAVILÁNEZ C.**

**PARES ACADÉMICOS
DR. MARLON GARCÍA S.
LIC. GINA ACEBO D.**

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA EP-EMAPAG, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la sabiduría y fortaleza a lo largo de mi vida, por estar en los momentos difíciles y en los que más necesitaba. Gracias a mi hermana Mishell Gavilánez por brindarme el amor incondicional que necesitaba, por siempre estar apoyando en las decisiones más importantes y aconsejándome siempre lo mejor, por confiar en mí y creer en mis sueños. No encuentro las palabras para expresar mi agradecimiento por todo lo que has hecho por mí en este proyecto, desde el inicio, has estado a mi lado, brindándome tu apoyo y tu motivación para seguir adelante.

A mis docentes de la Escuela de Gestión Empresarial de la Universidad Estatal de Bolívar, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a la Pisc. Vanessa Gavilánez, directora de mi proyecto de investigación, así también al Ing. Marlon García y a la Lic. Gina Acebo, quienes me han guiado con su paciencia y su ética profesional.

Fernando Aragón

En primer lugar, agradezco a mis padres por haberme apoyado en todos mis estudios, y jamás haberme dejado solo, dándome siempre ese apoyo tanto emocional como económico y gracias a todo ese apoyo brindado por mis padres he logrado llegar a ser un gran profesional. También estoy muy agradecido con Dios por haberme brindado la sabiduría y el conocimiento necesario para poder continuar siempre con mis estudios y jamás dejarlos estancados.

Extiendo mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Bolívar y gran parte de los docentes que me han brindado su amistad, conocimientos y consejos, a lo largo de mis estudios, enriqueciéndome con más ilustraciones necesarias para mi vida tanto personal como profesional.

Jhonatan Valencia

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con profundo agradecimiento a mi familia y seres queridos, quienes han sido mi fuente inagotable de amor, apoyo y sacrificio a lo largo de mi trayectoria. A mi madre, cuya dedicación y esfuerzo han sido mi guía constante, le debo la fortaleza para alcanzar cada meta y desafío. A mis familiares, quienes con su aliento y ejemplo han contribuido a mi desarrollo académico y personal, les agradezco por estar siempre presentes en mi camino.

Por último y no menos importante a Leti, quien fue el gran amor de mi vida, quien en su ausencia me enseñó a amar con intensidad mi carrera y me demostró el gran maestro que puedo ser. Esta tesis es un testimonio de nuestro tiempo juntos y de su inquebrantable apoyo, su creencia en mí y su apoyo han sido la fuerza impulsora que me ha llevado a alcanzar mis metas.

Fernando Aragón

Dedico este proyecto con profundo cariño y gratitud, a mis padres, por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y sabios consejos que han sido mi pilar fundamental en todo momento. A mi familia, por su constante aliento y comprensión en cada etapa de este camino. Y a mi amada novia, por ser mi compañera de vida, mi inspiración y mi mayor motivación, tu amor y apoyo han sido mi fuerza en los momentos difíciles y mi alegría en los momentos de triunfo. También a la Universidad Estatal de Bolívar, por brindarme las herramientas, conocimientos y oportunidades necesarias para mi crecimiento académico y profesional.

Jhonatan Valencia

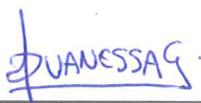
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Psic. “*Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas*”, Dr. “*Marlon Alberto García Saltos*” e Lic. “*Gina Marisol Acebo Del Valle*”, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “**La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa EP-EMAPAG, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024**” desarrollado por los estudiantes Fernando David Aragón Tocta y Jhonatan Leodan Valencia Morales.

CERTIFICAN

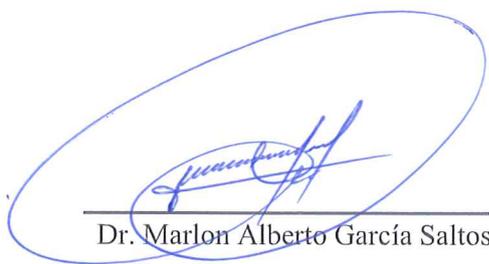
Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024



Psic. Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas

Directora



Dr. Marlon Alberto García Saltos

Par académico



Lic. Gina Marisol Acebo Del Valle

Par académico

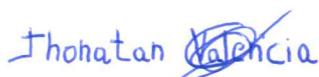
DERECHOS DE AUTOR

Nosotros FERNANDO DAVID ARAGÓN TOCTA Y JHONATAN LEODAN VALENCIA MORALES portadores de la Cédula de Identidad No 0202471744 y 0202216396 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA EP-EMAPAG, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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



Jhonatan Leodan Valencia Morales



Fernando David Aragón Tocta

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO..... | v |
| CERTIFICADO DE AUTORIA..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xi |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| CAPÍTULO I | 5 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... | 5 |
| 1.1 Descripción del Problema | 5 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 7 |
| 1.3 Preguntas de Investigación..... | 7 |
| 1.4 Justificación | 8 |
| 1.5 Objetivos | 10 |
| 1.5.1 Objetivo General..... | 10 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos..... | 10 |
| 1.6 Hipótesis | 10 |
| 1.7 Variables | 11 |
| Operacionalización de Variables | 11 |
| CAPÍTULO II | 12 |
| MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 2.1 Antecedentes | 12 |
| 2.2 Marco Científico | 14 |
| 2.3 Marco Conceptual..... | 20 |
| 2.4 Marco Legal..... | 23 |

| | | |
|------------------------------|---|----|
| 2.5 | Georreferencial | 33 |
| CAPÍTULO III..... | | 36 |
| METODOLOGÍA | | 36 |
| 3.1 | Métodos de investigación..... | 36 |
| 3.1.1 | Método Descriptivo..... | 36 |
| 3.1.2 | Bibliográfico | 36 |
| 3.2 | Enfoque de la investigación | 36 |
| 3.3 | Métodos de Investigación | 37 |
| 3.3.1 | Método deductivo | 37 |
| 3.3.2 | Método histórico | 37 |
| 3.4 | Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos..... | 37 |
| 3.4.1 | Observación | 37 |
| 3.4.2 | Encuestas..... | 38 |
| 3.5 | Universo, Población y Muestra..... | 38 |
| 3.5.1 | Universo..... | 38 |
| 3.5.2 | Muestra | 38 |
| 3.6 | Procesamiento de la Información..... | 39 |
| CAPÍTULO IV..... | | 40 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | 40 |
| 4.1 | Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados..... | 40 |
| CAPÍTULO V..... | | 72 |
| PROPUESTA..... | | 72 |
| 5.1 | TEMA | 72 |
| 5.2 | Introducción | 74 |
| 5.3 | Justificación | 76 |
| 5.4 | Objetivos | 78 |
| | Objetivo General..... | 78 |
| | Objetivos Específicos..... | 78 |
| 5.5 | Análisis Situacional | 78 |
| | Políticas:..... | 82 |
| | Metas:..... | 82 |
| 5.6 | Plan de Capacitación..... | 83 |

| | |
|-----------------------|----|
| CONCLUSIONES | 88 |
| RECOMENDACIONES | 89 |
| BIBLIOGRAFÍA | 90 |
| ANEXOS | 95 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 Operacionalización de Variables | 11 |
| Tabla N° 2 Género de los trabajadores | 40 |
| Tabla N° 3 Edad de los trabajadores | 42 |
| Tabla N° 4 Ocupación laboral..... | 44 |
| Tabla N° 5 Subsistema de gestión de talento humano | 46 |
| Tabla N° 6 Procesos de selección de personal | 48 |
| Tabla N° 7 Incorporación de empleados nuevos..... | 50 |
| Tabla N° 8 Evaluaciones de desempeño laboral | 52 |
| Tabla N° 9 Comunicación de resultados de desempeño laboral | 54 |
| Tabla N° 10 Reconocimiento de un buen desempeño | 56 |
| Tabla N° 11 Percepción de la Gestión de Recursos Humanos..... | 58 |
| Tabla N° 12 Efectividad de Subsistemas y Políticas | 60 |
| Tabla N° 13 Desafíos Laborales | 62 |
| Tabla N° 14 Capacitación y Formación Laboral..... | 64 |
| Tabla N° 15 Comunicación entre empleados..... | 66 |
| Tabla N° 16 Perspectiva sobre el Clima Laboral | 68 |
| Tabla N° 17 Temáticas de capacitación a desarrollarse..... | 82 |
| Tabla N° 18 Atención y servicio al cliente | 83 |
| Tabla N° 19 Seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos | 84 |
| Tabla N° 20 Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control..... | 85 |
| Tabla N° 21 Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura N° 1 Ubicación Cantón..... | 33 |
| Figura N° 2 Localización de la provincia Bolívar | 34 |
| Figura N° 3 Guaranda | 35 |
| Figura N° 4 Género de los trabajadores..... | 40 |
| Figura N° 5 Edad de los trabajadores | 42 |
| Figura N° 6 Ocupación laboral | 44 |
| Figura N° 7 Subsistemas de Gestión de Talento Humano | 46 |
| Figura N° 8 Procesos de selección de personal | 48 |
| Figura N° 9 Incorporación de empleados nuevos | 50 |
| Figura N° 10 Evaluaciones de desempeño laboral | 52 |
| Figura N° 11 Comunicación de resultados de desempeño laboral..... | 54 |
| Figura N° 12 Reconocimiento de un buen desempeño | 56 |
| Figura N° 13 Percepción de la Gestión de Recursos Humanos | 58 |
| Figura N° 14 Efectividad de Subsistemas y Políticas | 60 |
| Figura N° 15 Desafíos Laborales..... | 62 |
| Figura N° 16 Capacitación y Formación Laboral | 64 |
| Figura N° 17 Comunicación entre empleados | 66 |
| Figura N° 18 Perspectiva sobre el Clima Laboral | 68 |
| Figura N° 19 Aras de capacitación y formación..... | 80 |
| Figura N° 20 Aspectos de trabajo actual..... | 81 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo N° A. Cronograma tentativo (gantt)..... | 95 |
| Anexo N° B. Presupuesto Ejecutado | 97 |
| Anexo N° C. Encuesta aplicada a los trabajadores del Ep-Emapag | 98 |
| Anexo N° D. Encuesta | 99 |
| Anexo N° E. Aplicación de las encuestas..... | 103 |
| Anexo N° F. Carta de aceptación de la empresa EP-EMAPAG | 105 |
| Anexo N° G. Certificado del Turnitin..... | 106 |
| Anexo N° H. Reporte de solicitud TURNITIN..... | 107 |

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, la gestión del talento humano se ha convertido en un factor determinante para el éxito y la competitividad de las organizaciones. La capacidad de las empresas para atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales se ha vuelto crucial en un mundo laboral cada vez más dinámico y exigente. En este contexto, el presente proyecto de investigación se enfoca en analizar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda (EP-EMAPAG), ubicada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, durante el año 2024. EP-EMAPAG se distingue por contar con un equipo de 70 trabajadores públicos, dentro de los cuales tenemos 48 trabajadores bajo el código de trabajo, 17 empleados bajo la LOSEP y 5 funcionarios a nivel jerárquico. Este grupo de estudio permitió concentrarnos en un conjunto específico de empleados cuyo rendimiento laboral se verá influenciado por las estrategias de gestión del talento humano implementadas en la organización.

El objetivo principal de esta investigación es analizar la gestión de talento humano, su incidencia en el desempeño laboral y con ello como impacta en el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados de EP-EMAPAG. Para lograr este propósito, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que incluyó la aplicación de encuestas a 43 trabajadores bajo el código de trabajo, abordando sus actividades y percepciones sobre la gestión del talento humano en la empresa.

El enfoque metodológico de este proyecto combina aspectos cualitativos y cuantitativos, permitiendo una visión integral de la gestión del talento humano en EP-EMAPAG. A través del procesamiento de datos con herramientas como Excel, se buscará obtener estadísticas fiables que respalden las conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación.

Además, se contempla la elaboración de un plan de capacitación que contribuya al desarrollo profesional de los trabajadores y a la mejora continua de las prácticas de la gestión del talento humano en la organización.

El mismo cuenta con un cronograma propuesto a ejecutarse en los próximos meses, la ejecución del plan de capacitación dependerá de la Dirección de Talento Humano, asegurando un seguimiento efectivo de las acciones propuestas.

Esta investigación se presenta como una oportunidad para profundizar en el análisis de la gestión del talento humano en EP-EMAPAG, que identifique las áreas de mejora y proponer recomendaciones que impulsen el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. La relevancia de este estudio radica en su contribución al fortalecimiento de las prácticas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial, a fin de promover entornos laborales más productivos y motivadores para todos los involucrados.

RESUMEN

La presente tesis se enfoca en analizar la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EP-EMAPAG, ubicada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar. Lo que lleva a proponer estrategias para que la gestión de talento humano influya en la productividad y satisfacción de los empleados de la organización. Para ello, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que incluyó la aplicación de encuestas a una muestra representativa de trabajadores, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos en la metodología.

Se identificarán áreas de mejoramiento en la gestión del talento humano de EP-EMAPAG y se propondrán recomendaciones para fortalecer las prácticas existentes. Además, se desarrolló un plan de capacitación para el personal, con el objetivo de potenciar su desarrollo profesional y contribuir a la eficiencia organizacional. Se espera que los resultados de esta investigación no solo beneficien a la empresa en cuestión, sino que también aporten conocimientos útiles para otras organizaciones similares que buscan mejorar su gestión en el área de talento humano.

En el desarrollo de esta investigación, se ha realizado una revisión exhaustiva de la bibliografía relevante en el campo de la gestión del talento humano, lo que ha permitido fundamentar teóricamente el análisis y las recomendaciones propuestas, asimismo, se ha llevado a cabo un estudio metodológico detallado para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Se ha consultado la página del Ministerio de Trabajo, para acceder a la normativa vigente en materia de gestión del talento humano, lo que ha proporcionado un marco legal y regulatorio para el desarrollo del plan de capacitación propuesto, por lo que se han revisado los formatos necesarios para la elaboración del mismo, la detección de necesidades, asegurando así una gestión eficiente y efectiva del proceso de capacitación, formación y desarrollo del personal.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Desempeño laboral, Estrategias, Capacitación, Eficiencia organizacional

ABSTRACT

The present thesis focuses on analyzing human talent management and its impact on the work performance of EP-EMAPAG employees, located in the Guaranda Canton, Bolivar Province. This leads to proposing strategies for human talent management to influence employee productivity and satisfaction within the organization. An exhaustive study will be conducted, including surveys to a representative sample of workers, combining qualitative and quantitative approaches in the methodology.

Areas for improvement in EP-EMAPAG's human talent management will be identified, and recommendations will be proposed to strengthen existing practices. Additionally, a training plan for staff development will be developed to enhance their professional growth and contribute to organizational efficiency. It is expected that the results of this research will benefit not only the company in question but also provide useful insights for other similar organizations seeking to improve their human talent management.

In the development of this research, an exhaustive review of relevant literature in the field of human talent management has been conducted, allowing for theoretical grounding of the analysis and proposed recommendations. Furthermore, a detailed methodological study has been carried out to ensure the validity and reliability of the results obtained.

The Ministry of Labor's website has been consulted to access current regulations regarding human talent management, providing a legal and regulatory framework for the proposed training plan development. Necessary formats for its preparation and needs assessment have been reviewed, ensuring efficient and effective management of the training, education, and personnel development process.

Keywords: Human talent management, Work performance, Strategies, Training, Organizational efficiency

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La gestión del talento humano en las empresas es de gran importancia, debido a que se enfoca en administrar el capital humano de cualquier organización, por lo general contempla una amplia variedad relacionada a las habilidades y conocimientos de los empleados en la empresa Ep-Emapag. Sin embargo, las actividades desarrolladas por el personal del suministro de agua en la empresa EP-EMAPAG representa una amenaza significativa para la prestación de servicios de calidad y eficiencia.

En el Ecuador las empresas que se dedican a la prestación y provisión de agua a las personas, desempeñan un papel importante hacia la economía y salud del país, por lo que su función se centra en el abastecimiento de servicios básicos, lo cual cada organización debe dar accesibilidad para todos los sectores de la sociedad, como también tienen que enfrentar desafíos de sostenibilidad ambiental a largo plazo. En Bolívar el agua se utiliza para muchas funciones, entre ellas: la agricultura, ganadería y para consumo de las personas, con el pasar de tiempo habido inconvenientes en la época de verano, debido a que es más escaso el agua y por ende causa muchas afectaciones a la ciudadanía, por lo que Bolívar tiene que comprometerse, con dar bienestar y tranquilidad permanente de agua potable.

La empresa EP-EMAPAG está ubicada en Guaranda, provincia Bolívar, la cual fue creada con la finalidad de brindar un servicio de Agua Potable y Alcantarillado, en el año 2003 el municipio de Guaranda decidió implementar esta organización de servicio, la cual era de suma importancia y muy necesario para la ciudadanía, debido a que en esos años no poseían un servicio eficiente de buena calidad, además no contaban con una buena administración por lo que se consideró crear EP-EMAPAG.

Actualmente, EP-EMAPAG cuenta con 7.730 usuarios registrados con un consumo promedio de agua de 25 metros cúbicos diarios. Hogar que utiliza un líquido importante que se hace potable debido a la calidad del agua cruda a través de cuatro procesos básicos: aireación, sedimentación, filtración y esterilización.

El caudal medio diario es de 80 litros por segundo y, aunque se necesitarían entre 46 y 60 litros por segundo para satisfacer la demanda actual, lamentablemente no se tiene en cuenta el exceso de agua. (EP-EMAPAG, 2023).

Los pocos conocimientos pueden resultar en fallos operativos, demoras en la respuesta a problemas críticos, y riesgos para la seguridad y salud pública. Para ello vamos a garantizar un equilibrio óptimo entre el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados. Cabe mencionar que, en Ecuador hay 7 municipios sin alcantarillado, lo que representa el 3,2 % de la población (Terán, Argüello, & Cando, 2022).

En la provincia Bolívar específicamente en el cantón Guaranda, la empresa pública de agua se ve perjudicado por las malas prácticas y estrategias al momento de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de la organización, esto ocasiona problemas en la calidad del trabajo y la productividad con respecto a la ejecución de sus actividades.

En la empresa Ep-Emapag se percibe ciertas dinámicas que podrían generar inquietudes en el desempeño laboral de los trabajadores, como cuando el personal se toma atribuciones que no le compete para resolver las inquietudes de los usuarios y clientes, esto influye mucho en la eficiencia de cada uno de los empleados, por lo que no hay buena gestión en el rendimiento de sus actividades.

La gestión del talento humano es de suma importancia dentro de la empresa, ya que se centra en el rendimiento y desempeño laboral, por lo que se debe agilizar los trabajos para que los procesos sean óptimos y así la organización llegue a las metas esperadas y que cada una de las decisiones que se toma sea de manera efectiva y aceptable.

En la actualidad, con base a la autonomía que mantiene la organización, se observa que la gestión y los recursos de la empresa podrían estar experimentando ciertas áreas de mejora en términos de eficiencia, tanto a nivel financiero como tecnológico.

A la falta de capacitación a los trabajadores podrían plantear desafíos personales y potencialmente influir en aspectos relacionados con la salud física y mental. Por otro lado, la inadecuada alineación con los valores y la cultura organizacional parece tener un impacto notable en el desempeño laboral.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores, en la empresa Ep-Emapag, del cantón Guaranda?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué factores inciden en la gestión del talento humano para un mejor desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Ep-Emapag?

¿Cuáles son las estrategias de gestión del talento humano que emplea la empresa Ep-Emapag?

¿Cuáles son los métodos en la gestión del talento humanos más adecuados para garantizar un equilibrio óptimo entre el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados?

1.4 Justificación

El estudio de la gestión del talento humano es esencial para las organizaciones, ya que el desempeño laboral de los trabajadores tiene un impacto directo en el éxito y la productividad de la empresa. Uno de los problemas que afecta a la empresa es la falta de gestión en el área de talento humano, por el motivo que muchos usuarios han tenido quejas en el desempeño de los trabajadores, lo cual la investigación que estamos realizando nos va a permitir conocer el impacto negativo que tiene la empresa.

Al analizar la gestión del talento humano en el desempeño de los trabajadores bajo el código de trabajo de EP-EMAPAG, se pueden identificar que las prácticas son deficientes y deben ser mejoradas. Al comprender cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores, es posible identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para promover un entorno de trabajo más favorable.

Sin embargo, la empresa enfrenta desafíos críticos, como la falta de personal calificado en el sector del suministro de agua, lo que amenaza la calidad de los servicios. Además, la organización carece de una capacitación adecuada para sus empleados, lo que afecta su eficiencia y desempeño.

La empresa EP-EMAPAG enfrenta desafíos en su gestión del talento humano, lo que puede afectar su eficiencia operativa y la comunicación interna, además, se observan problemas de alineación con los valores organizacionales, lo que puede impactar en la consecución de los objetivos estratégicos. Estas deficiencias resaltan la necesidad de una revisión exhaustiva de la gestión del talento humano para potenciar la productividad y eficacia de la organización.

Para lo cual se plantea mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de suministro de agua en EP-EMAPAG, y se requiere una revisión integral de los subsistemas en el área de talento humano, entre ellos análisis, descripción y valoración de puestos, planificación de talento humano, reclutamiento y selección de personal, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo, mismos que llevan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta investigación es importante porque aborda problemas que tienen un impacto directo en la calidad de vida de la comunidad, la eficiencia de la empresa y la sostenibilidad a largo plazo, lo que hace que sea fundamental para mejorar la prestación de servicios de agua y el bienestar de la población en Guaranda. Por lo que es pertinente porque aborda cuestiones críticas y locales, y tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de la comunidad, promover la sostenibilidad y contribuir al desarrollo regional.

La ejecución de la propuesta de la investigación realizada dependerá de la disponibilidad de recursos, la cooperación de la empresa, el cumplimiento de regulaciones éticas y legales, el apoyo institucional y el potencial impacto positivo. Si se abordan estos aspectos de manera adecuada, la investigación tiene buenas posibilidades de éxito y de generar mejoras en la gestión del talento humano en la empresa EP-EMAPAG.

Los beneficiarios de la investigación sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la empresa EP-EMAPAG son directos e indirectos, por lo que la empresa EP-EMAPAG, beneficiará directamente a los empleados, trabajadores y el Gerente, ya que, al proporcionar información y recomendaciones para mejorar su gestión, el área del talento humano, puede conducir a una mayor eficiencia operativa, mejora la calidad de los servicios y brinda un ambiente laboral más positivo y efectivo.

La comunidad y los usuarios de los servicios de agua, serán los beneficiarios indirectos, especialmente aquellos que utilizan los servicios de agua proporcionados por EP-EMAPAG, ya que podrán visualizar que el capital humano de la organización cuenta con una mejor gestión en sus actividades, lo que esto podría llevar a una prestación más eficiente y de mejor calidad de servicios de agua potable.

La investigación tiene el potencial de generar un impacto positivo en varios niveles y aspectos de la sociedad y la economía en Guaranda. Además, la gestión de talento humano fomenta la satisfacción a los usuarios, ayudando al desarrollo de habilidades de los empleados y la creación de un entorno laboral de gran importancia para el éxito de la empresa.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa EP-EMAPAG, Cantón Guaranda, provincia Bolívar.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión de talento humano de los trabajadores en la empresa EP-EMAPAG.
- Analizar los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Proponer estrategias de gestión de talento humano para el desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

La implementación de una estrategia de capacitación continua altamente especializada, complementada por un enfoque equilibrado en el bienestar del personal en la empresa EP-EMAPAG, se levanta como un elemento crucial para impulsar mejoras sostenibles en la calidad de los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Guaranda. Esta mejora en la calidad del servicio no solo conducirá a una eficiencia operativa óptima, sino también a una significativa reducción de los riesgos asociados a la seguridad y la salud ocupacional, estableciendo un vínculo directo entre la gestión del talento humano y la excelencia en el abastecimiento de agua potable.

VARIABLES

Independiente: Gestión del talento humano

Dependiente: Desempeño laboral

1.7 Variables

Tabla N° 1.

Operacionalización de Variables

| Tipo de Variables | Variable | Definición de Concepto | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--------------------------|----------------------------|--|--|---|--------------------|
| Independiente | Gestión del Talento Humano | Esta disciplina abarca una variedad de áreas que se centran en dirigir y administrar eficientemente los aspectos relacionados con las personas dentro de una organización. | Cultura Organizacional | # empleados satisfechos | Encuestas |
| | | | Clima Laboral | Índice de Clima Laboral | |
| Dependiente | Desempeño Laboral | La gestión del desempeño son herramientas esenciales para medir y comprender el valor percibido. | Cumplimiento de Objetivos Organizacionales | Porcentaje de objetivos alcanzados | Observaciones |
| | | | Desarrollo Profesional | Número de empleados que participaron en programas de desarrollo | |

Nota: Investigación de Campo

Elaborado por: Fernando Aragón y Jhonatan Valencia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según (Leiva, 2020), en el trabajo de tesis, del tema titulado: “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa pública municipal, mercado de productores san pedro de Riobamba Ep-Emmpa 2020”. Las conclusiones más destacadas derivadas de mi análisis son las siguientes: En primer lugar, se observa que el trabajo en equipo en la EP-EMMPA no está en su mejor momento. Por ende, resulta crucial establecer estrategias que orienten al analista de talento humano para lograr un desempeño eficiente y asegurar la satisfacción tanto de los colaboradores como de los usuarios.

En relación con la gestión del talento humano en la Empresa Pública Municipal San Pedro de Riobamba EP-EMMPA, se evidencia que actualmente no se está llevando a cabo de manera óptima. Esto se debe a la falta de un proceso adecuado de reclutamiento y selección, la ineficiencia en las capacitaciones, y la falta de atención a las competencias individuales de los trabajadores para sus respectivos cargos. Este panorama ha generado una carencia de compromiso por parte del personal.

Así mismo, se puede constatar que varios factores están influyendo negativamente en la participación activa del personal en la EP-EMMPA. Estos incluyen un deficiente proceso de gestión del talento humano, una comunicación poco efectiva entre los colaboradores, la presencia de un ambiente laboral tóxico, y la falta de incentivos emocionales provenientes de las altas jerarquías de la organización.

Para los autores (Burgos & Salvatierra, 2019), en el trabajo de tesis, del tema titulado: “La gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Carvagu S.A. 2019”. Llegó a las siguientes conclusiones, tomando en consideración las más importantes: A través del estudio abordado se logró sustentar de manera teórica la importancia de una buena gestión en el departamento de talento

humano, con el fin de contribuir con el buen desempeño de los empleados de una organización, ya que esta área se encarga de contratar al personal idóneo para cada puesto dentro de la empresa así como de retener a los empleados existentes a través de diversas estrategias que les motive a desempeñar sus funciones de una manera eficiente y adquiriendo compromiso con la compañía.

Por otra parte, también se analizó diversas estrategias para la gestión del talento humano con el fin de desarrollar la propuesta de esta investigación en dónde se presentó las posibles acciones a tomar para mejorar la gestión de recursos humanos y contribuir con el buen desempeño del personal de la institución.

Según (Arguello-Delgado, 2023), en el artículo de investigación, del tema titulado: “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas 2023”. Llegó a las siguientes conclusiones, tomando en consideración las más importantes: El talento humano es la fuerza impulsora de toda organización, es su gente, los individuos, las personas, quienes pueden generar valor agregado para la empresa; por tanto, para efectos de esta investigación, se concibe como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.

La gestión de talento humano incide en el rendimiento laboral, esto se debe a que se trata de una visión sistémica, holística del desempeño organizacional. En consecuencia, se resalta el valor de una coherente administración de personal en la sostenibilidad y el desarrollo organizacional en función a la productividad alcanzada por la compañía.

Según los autores: (Villagrá, Liut, & Benavides, 2020), en el artículo de investigación, del tema titulado: “Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones 2020”. Llegó a la siguiente conclusión, tomando en consideración la más importante:

Los colaboradores que forman parte de la CNT EP, están conformes con su remuneración de acuerdo a su cargo, esto genera alto impacto en la gestión del talento humano, lo cual es considerado como un escenario favorable donde se evidencia la importancia de la organización para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Así como también se encuentran de acuerdo en relación con la forma de medición de su nivel de desempeño.

2.2 Marco Científico

2.2.1 *La gestión*

Según Frederick W. Taylor (1994) “ La gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y luego hacerlo de la mejor y más eficiente manera”(López, 2016, pág. 40).

Para Robbins y Coulter (2005) La gestión implica la coordinación efectiva y eficiente de las actividades laborales, lo que a su vez se convierte en el objetivo central de todos los administradores (Diana Katiuska P, Marilú Raquel S, Lisbeth T, 2022).

La gestión es una práctica esencial tanto en la vida cotidiana de las personas como en el contexto empresarial. Constituye un conjunto de procedimientos y acciones dirigidos a la planificación, coordinación, dirección y supervisión de los recursos y actividades con el propósito de lograr metas y objetivos claramente definidos.

2.2.2 *Importancia de la gestión:*

En el mundo de la gestión, se han compartido a lo largo del tiempo diversas perspectivas que contienen valiosas lecciones. Estas perspectivas resaltan la importancia de centrarse en las fortalezas. Además, enfatizan la distinción fundamental entre la gestión y el liderazgo, así como la necesidad de mantenerse alineado con las demandas cambiantes del mercado. Existen numerosas voces influyentes que han aportado sabiduría y perspicacia a lo largo de los años, entre los cuales tenemos:

- Cuando se trata de seleccionar líderes, es crucial centrarse en las fortalezas de las personas en lugar de sus debilidades. - Inspirado en Peter Drucker
- Nuestro enfoque estratégico es simple: llevar a cabo nuestras responsabilidades de manera competente. - Inspirado en Herb Kelleher
- En muchas empresas, el objetivo no es necesariamente la victoria, sino simplemente participar en la competencia. - Inspirado en Carlo Dossi

No hay empresas inherentemente buenas o malas, lo que realmente importa es la calidad de los empresarios que las dirigen. - Inspirado en Walter Piazza (Marciniak, 2020).

La gestión desempeña un papel fundamental al capacitar a las organizaciones para planificar, organizar y supervisar sus recursos de manera eficiente con el objetivo de alcanzar sus metas, adaptarse a los cambios y promover mejoras continuas. Además, facilita la toma de decisiones informadas y fomenta la colaboración efectiva entre equipos y personas.

Modelos de la gestión:

Para (Senge, 1994) nos habla acerca de la gestión, el cual nos aportó con uno de los modelos para la gestión denominado "modelo emergente", este modelo enfatiza la importancia de la adaptación continua de la estrategia a medida que evoluciona el entorno empresarial, este aporte fue dado en su libro "La quinta disciplina".

Para (Schein, 2010) era importante enfocarse en la cultura organizacional y su influencia en el liderazgo y la toma de decisiones. No presenta un modelo de gestión específico, pero proporciona una comprensión profunda de la importancia de la cultura en las organizaciones. Este aporte fue dado a lo largo de su libro "Cultura Organizacional y Liderazgo".

2.2.3 *Tipos de gestión:*

Existen diversos tipos de Gestión defendidos por diversos autores entre las cuales tenemos:

Gestión clásica: Esta gestión fue defendida por dos figuras famosas como son, Henry Fayol y Frederick Taylor

Henry Fayol: Defendió la gestión clásica a través de su idea para gestionar una empresa, como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Frederick Taylor: Inventó la "administración científica", el cual se enfocaba en hacer las cosas de manera eficiente y mejorar la forma en que se hacen las cosas en la producción (Guillen & Pérez, 2020).

Gestión Burocrática: Esta gestión la defendió Max Weber, el cual planteó que la burocracia es un sistema de gestión que se apoya en reglas y reglamentos para hacer que las organizaciones funcionen de manera eficiente (Castilla, 2016).

Gestión de la Calidad: Defendida por W. Edwards Deming: fue un defensor de la gestión de la calidad total y del ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como una forma de mejorar constantemente (Sydle, 2023).

Gestión de la Innovación: Esta gestión fue usada por Clayton Christensen el cual se puso a pensar en la teoría de la "innovación disruptiva", "una pequeña empresa que se dirige a clientes pasados por alto con una oferta novedosa, pero modesta y que avanza gradualmente en el mercado para desafiar a los líderes de la industria" (Quiñonez & Corado, 2023).

2.2.4 *Etapas de la gestión:*

Para Henry Fayol (1916) el cual es ampliamente reconocido por su trabajo titulado "Administración Industrial y General," el cual fue expuesto en el año 1916. En esta obra, introdujo las cinco funciones fundamentales de la gestión, abarcando las etapas clásicas de la gestión, la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control. Fayol plasmó estas funciones con las siguientes formulaciones:

La planificación: Involucra la evaluación prospectiva y la elaboración de un plan de acción.

La organización: Se relaciona con la construcción de una estructura que comprende recursos materiales y humanos para lograr los objetivos establecidos.

La dirección: Se enfoca en mantener la eficiencia y eficacia en las labores del personal de la organización, lo cual requiere una motivación y estímulo apropiados.

La coordinación: Se ocupa de garantizar la cohesión, integración y armonía en todas las actividades y esfuerzos de la organización.

El control: Se dedica a verificar que todas las acciones se hayan ejecutado de acuerdo con el plan previamente establecido (Espinoza S, 2016).

2.2.5 Talento Humano:

Para (Ortiz & Gaytán, 2019), nos dice que la administración de recursos humanos se enmarca en la premisa de que cualquier forma de cooperación entre individuos con objetivos productivos, en el sentido más amplio de la palabra, implica la necesidad de un proceso de organización en la sociedad. Bajo estas circunstancias, la organización se refiere a todas las actividades emprendidas por las personas en la sociedad, independientemente de sus propósitos

Para García, Sánchez y Zapata (2008) la definen como: La actividad estratégica de apoyo y respaldo a la dirección comprende un conjunto de políticas, planes, programas y medidas diseñadas con el propósito de adquirir, capacitar, motivar, recompensar y fomentar el desarrollo del personal necesario para impulsar y fortalecer tanto la cultura organizacional como el capital social. Estos aspectos, a su vez, contribuyen de manera efectiva al logro de los objetivos de liderazgo. En este contexto, se busca mantener un equilibrio entre los diversos intereses que convergen en la organización para alcanzar estos objetivos de manera eficaz (Calderón, Mayorga, & González, 2022).

2.2.6 Características del talento humano:

Para Peter Drucker (2008) era necesario destacar la importancia de la responsabilidad personal y la autogestión como elementos fundamentales del talento humano. Además, hace hincapié en la necesidad de mantener un aprendizaje continuo. (Sánchez Murillo, Antonio J., 2015)

Para Goleman, D. (2009). En su obra "Inteligencia Emocional," destaca la inteligencia emocional como un aspecto esencial del talento humano. Esta noción abarca la autoconciencia, la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales como elementos fundamentales. (Goleman, 2009)

Para Dave Ulrich (1997), a lo largo de su libro "Campeones de Recursos Humanos", enfatiza varios aspectos clave relacionados con el talento humano y el papel estratégico de la función de recursos humanos en las organizaciones.

Desarrollo de Líderes: Hace hincapié en el papel fundamental del departamento de recursos humanos en la identificación y desarrollo de líderes efectivos en la organización. Los líderes son vistos como una parte fundamental del éxito de la empresa.

Gestión del Cambio: aborda la gestión del cambio y la importancia de preparar a la organización y su personal para adaptarse a las transformaciones continuas en el entorno empresarial.

Servicios al Empleado: Reconoce la importancia de proporcionar servicios y recursos que mejoren la experiencia de los empleados y su compromiso con la empresa.

Colaboración: subraya la necesidad de colaboración entre el área de recursos humanos y otros departamentos de la organización para lograr los objetivos estratégicos (Ulrich, 2006).

La capacitación

Según (Chiavenato, 2019) es un proceso educativo a corto plazo, sistemático y organizado. Su objetivo es que las personas adquieran conocimientos y desarrollen habilidades y competencias específicas.

Para (Don Hellriegel, 2021) la capacitación engloba actividades que ayudan a los colaboradores a superar limitaciones y mejorar su rendimiento en sus roles laborales.

La capacitación es el proceso de enseñar y aprender habilidades y conocimientos relacionados con el trabajo, con el objetivo de mejorar el desempeño y la productividad de los trabajadores y las organizaciones, siendo fundamental para adaptarse a cambios, fomentar la innovación, competir y crecer.

Importancia de la capacitación:

Según (Sinek, 2019) los líderes no están elegidos para realizar tareas fáciles, sino para tomar decisiones correctas, y la capacitación es fundamental para guiarlos en este proceso.

Según (Edmondson, 2019) la capacitación debe fomentar una psicología de seguridad en el lugar de trabajo, donde los empleados se sientan seguros para aprender de sus errores y experimentar.

La capacitación es una forma de fortalecer las competencias laborales de las y los trabajadores, brindándoles los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes que necesitan para desempeñarse en su entorno laboral y realizar el trabajo que se les asigna.

Algunos de los beneficios son:

- Mejora en la calidad y el rendimiento de las tareas.
- Innovación y creatividad para resolver problemas.
- Adaptación a nuevos desafío y desarrollo profesional.
- Fomento de la ética y la motivación del personal.
- Formación de equipos de trabajo eficaces y colaborativos.
- Confianza y seguridad en los trabajadores.
- Mejora en la comunicación interna y mayor capacidad de liderazgo.
- Incremento en la satisfacción del cliente.

Tipos de capacitación:

Según (Sinek, The Infinite Game, 2019) en su perspectiva sobre la capacitación, aboga por un enfoque que denomina "Capacitación para la Inspiración". Según su argumento en "The Infinite Game," Sinek sostiene que la capacitación efectiva debe ir más allá de la simple adquisición de habilidades técnicas, buscando inspirar a los empleados al conectar su labor con un propósito más amplio y sostenible. Este enfoque busca no solo mejorar las habilidades individuales, sino también cultivar una comprensión más profunda del significado y la contribución del trabajo en el contexto de un propósito más grande.

2.3 Marco Conceptual

- **Ambiente Colaborativo**

“Ambiente dentro de la organización que fomenta la colaboración, el trabajo conjunto y una interacción favorable entre los miembros del equipo” (Calle Álvarez & Agudelo Correa, 2021).

- **Adaptabilidad**

“La capacidad del plan de capacitación para adaptarse a modificaciones en la empresa, tecnología o contexto laboral” (González, 2021).

- **Abastecimiento**

“Almacenar materias primas, componentes y/o productos que se consumen en la empresa, tanto en la fabricación, como productos para la comercialización, y los de uso administrativo, como insumos” (Coral, 2016, pág. 7).

- **Capacitación del Talento Humano**

“Es integrante de una cultura organizacional que garantiza que los empleados adquieran las habilidades esenciales para desempeñarse eficazmente en la empresa, además, mejora el ambiente laboral al hacer que el personal se sienta valorado y respaldado” (Changuán M, 2020).

- **Evaluación de Desempeño**
 “Es el proceso para medir cómo la capacitación afecta las habilidades y aporta al desempeño laboral, permitiendo realizar ajustes según sea requerido” (Cornelio, 2021).
- **Gestión del talento humano**
 “Se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009, p. 9).
- **Indicadores de Desempeño**
 “Se utiliza para medir el logro y la eficacia del plan de capacitación y desarrollo en la mejora del desempeño laboral” (Barrada, Rodríguez, & Espinoza, 2021).
- **Incidencia**
 “Es una magnitud que cuantifica la dinámica de ocurrencia de un determinado evento en una población dada” (Granados, 2012).
- **Cultura de Aprendizaje Continuo**
 “Enfoque dentro de la organización que estimula la continua búsqueda de conocimientos y la capacidad de adaptarse a cambios” (Ysea & Sanabria, 2020).
- **Meta**
 “Una meta es aquello de lo que uno puede saber si se está acercando o alejando. Pero no hay forma de conocer nuestra distancia de la verdad, ni siquiera si estamos más próximos a ella” (Rivadulla, 2015, pág. 32).
- **Deficiencia**
 “Es toda pérdida o anormalidad, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. La deficiencia supone un trastorno orgánico, que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria” (Acera, 2020).

- **Habilidades**
 “La habilidad es el modo de interacción del sujeto con el objeto, es el contenido de las acciones que el sujeto realiza, integradas por un conjunto de operaciones que tienen un objetivo y que se asimila en el propio proceso” (Martínez & Hernández, 2009).
- **Destrezas**
 “Conjunto de conocimientos, competencias y habilidades que se poseen para realizar diferentes tipos tareas” (Santander Universidades, 2022).
- **Desempeño laboral**
 “Valor que se espera se aporten a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Descals, 2005, pág. 155).
- **Estrategias**
 “La estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial” (Carneiro, 2010, pág. 22).
- **Diagnóstico empresarial**
 Implica el análisis de los aspectos externos y su impacto en la organización, equiparándolos, a su vez, con los aspectos internos, la evaluación de estos escenarios permite diseñar estrategias de maximización de oportunidades y de minimización de amenazas (Rojas, Muñoz, Vera, & Arana, 2019).
- **Implementación**
 “Consiste en hacer funcionar a los responsables de las diferentes actividades para que realicen las operaciones que se fijaron en el plan, por lo que, la implementación es una etapa clave de la gestión de proyectos” (Flórez, 2019).
- **Satisfacción**
 “Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (González, 2009, pág. 3).

- **Sostenibilidad**

“La sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras” (Santander Universidades, 2022).

- **Eficiencia**

“Capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión, se define como hacer bien las cosas” (Robbins & Coulter, 2005, pág. 7).

2.4 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos (Constitución de la República 2008, 2015).

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley (Constitución de la República 2008, 2015).

Leyes, Derecho al Buen Vivir

Agua y consumo

La Constitución de Ecuador (2008). Artículo 12 El derecho humano al agua es esencial e inalienable. El agua es patrimonio. Política de Estado de uso público, perpetua, indiscutible y vida (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Trabajo y seguridad social

La Constitución de Ecuador (2008). Artículo 33 El trabajo según lo dispone este artículo constituye un derecho, derecho de carácter económico, así como también un deber, debido a que representa la base de una economía y permite la realización personal. El estado será el ente garantista de los trabajadores a su acceso a garantías establecidas por la ley, tales como la remuneración, una retribución justa, una labor que no atente contra su salud y que les brinde la oportunidad de escoger y aceptar la actividad de acuerdo a sus necesidades (Constitución de la República del Ecuador, 2021).¹

¹ Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008

Art. 411, El agua, según lo dispone este artículo, el estado ecuatoriano velará y protegerá el agua, garantizará la conservación, recuperación y manejo de este recurso, regulando todas las actividades humanas que puedan afectar este recurso natural (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Art. 38, en este artículo el estado brinda protección a los adultos mayores, ante cualquier tipo de explotación laboral o económica, donde el estado ayuda a fomentar a que las personas adultas mayores tengan un lugar de trabajo ya sea en una empresa pública o privada, donde también ayudara con capacitaciones para que pongan en práctica sus habilidades y experiencias (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Código de Trabajo ²

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Comisión de legislación y codificación, 2020).

Art. 18.- Contrato escrito.- El contrato escrito puede celebrarse por instrumento público o por instrumento privado. Constará en un libro especial y se conferirá copia, en cualquier tiempo, a la persona que lo solicitaré (Comisión de legislación y codificación, 2020).

Art. 34.3.- Aporte a la Seguridad Social.- El pago del aporte del trabajador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que

² Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005

superen dicho porcentaje la pagará el empleador (Comisión de legislación y codificación, 2020).

Solo el valor pagado al trabajador por concepto de remuneración se considerará gasto deducible para efectos del Impuesto a la Renta del empleador, cuando el aporte patronal lo cubra en su totalidad el Estado Central; más cuando el empleador pagará al trabajador por concepto de remuneración un valor mayor a los dos salarios básicos unificados, se considerará gasto deducible a esta remuneración y a la diferencia de la aportación mencionada en el inciso anterior, únicamente cuando esta última la haya cubierto el empleador.

Nota: Artículo agregado por artículo 3 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 720 de 28 de marzo del 2016.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Comisión de legislación y codificación, 2020)

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes (Comisión de legislación y codificación, 2020).³

Normativa Administración Talento Humano

Estructura orgánica de la EP-EMAPAG

Art. 4.- Estructura Orgánica. Para el cumplimiento de las funciones, la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda y de conformidad con el orgánico funcional, tendrá los siguientes niveles jerárquicos administrativos:

³ Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005

- a) Nivel Directivo, constituida por el Directorio
- b) Nivel Ejecutivo, constituida por el Gerente General.
- c) Nivel Asesor, constituida por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna; y,
- d) Nivel Operativo, constituida por las Direcciones: Administrativa, Financiera, Técnica y Comercial.

El Manual Orgánico Funcional y su reglamento de la E-P. EMAPA-G, establecerá las demás unidades técnico-Administrativo, el detalle y complementará los aspectos de reglamentación del funcionamiento de los organismos de la empresa, en especial los que corresponden a los organismos de línea, asesoría y apoyo, bajo el marco de una organización basada en procesos y competencias.

Art. 5. Conformación del Directorio.- El Directorio es la máxima autoridad de la E-P EMAPA-G y está conformado por 5 miembros, denominados miembros del directorio, que garantizarán su autonomía técnica, transparencia y participación social en la gestión de la empresa.

El Directorio se conformará de conformidad con el literal b) del Art. 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas:

- a) Por la Alcaldesa o el Alcalde o su delegado que sea Concejal Municipal, quien lo presidirá,
- b) Un Concejal o una Concejala con su respectivo suplente, delegado por el Concejo del Gobierno Municipal, por un periodo de dos años;
- c) Directora o Director de Planificación del Municipio de Guaranda.
- d) Una ciudadana o ciudadano designado por el Colegio de Ingenieros Civiles de Bolívar, con su respectivo suplente, quien durará dos años en sus funciones,
- e) Un ciudadano o ciudadana usuarios de la E-P. EMAPA-G, elegido mediante un proceso electoral, de conformidad con el Reglamento respectivo, quien durará dos años.⁴

⁴ Registro Oficial EP-EMAPAG

Art. 225 De la Constitución de la República del Ecuador, numeral 4 señala que las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la presentación de los servicios públicos, son parte del sector público.

Art. 240.- De la Constitución de la República del Ecuador manifiesta: Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Que, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, fue creada mediante Ordenanza del 25 de diciembre del 2002 y reformada mediante la Ordenanza sustitutiva a la ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, publicada en el Registro Oficial número 433 del 25 de septiembre del 2008.⁵

Art. 238 señala, que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía, pudiendo dictar ordenanzas,

Que, de conformidad con lo que establece el numeral 1° del artículo 14 de la Codificación de la Ley Orgánica del Régimen Municipal, es función primordial de la Municipalidad de Guaranda la dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado dentro de la jurisdicción del cantón Guaranda, de la provincia de Bolívar.

***Reglamento Interno para la Administración de Talento Humano de la EP-
EMAPA-G***

Art. 1.- Objeto.- Establecer disposiciones complementarias y técnicas que permitan la adecuada administración del talento humano, con el fin de propiciar un alto grado de eficiencia, que permita obtener a más de un desarrollo institucional continuo, una motivación de sus servidoras y servidores, aplicando el sistema de capacitación, evaluación de desempeño, programa de protección laboral y bienestar social y carrera administrativa.

⁵ Registro Oficial EP-EMAPAG

Art. 2.- Ámbito.- El presente reglamento rige para todas las servidoras y servidores que laboran en la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda - EP-EMAPA-G, sea mediante nombramiento permanente, provisional, contrato de servicios ocasionales o comisión de servicios.

Entiéndase por servidoras o servidores todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda - EP-EMAPA- G.

Se excluyen de la aplicación de este reglamento:

- a) Los funcionarios de libre nombramiento.
- b) El personal que labora bajo las normas del Código de Trabajo.

Art. 3- Administración. La administración técnica del talento humano de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda-EP-EMAPA-G de responsabilidad del Gerente General y la Dirección Administrativa a través de la Unidad de Administración del Talento Humano de la Institución (en adelante la UATH), y de las directoras y directores de la Institución en el área de su competencia.⁶

Art. 4.- Principios de administración del talento humano. La EP. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EP-EMAPA-6, administrará el talento humano, bajo los principios de:

- a) Profesionalización y Capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa:
- b) Definición de estructuras ocupacionales que respondan a las características específicas por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.

⁶ Registro Oficial EP-EMAPAG

e) Equidad Remunerativa que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros, funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia:

d) Sistemas de Remuneración variable que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos y los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras estos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecha adquirida.

e) Evaluación periódica del desempeño de su personal para garantizar que los servidores/as respondan al cumplimiento de las metas de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EP-EMAPA-G, con este propósito se estructurará el sistema de capacitación y profesionalización del talento humano de la empresa:

1) Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Gerente General de la E-P. Empresa Municipal de⁷ Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda-EP-EMAPA-G, como estratégica y sensible a los intereses de esta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y a la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautar la posición de las empresas en el mercado

Art. 5.- De la autoridad nominadora: El Gerente General es la autoridad nominadora y el responsable de la administración del talento humano de la empresa, para lo cual podrá dictar la normativa secundaria para la aplicación de la presente norma interna dentro de las potestades que le otorga la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

⁷ Registro Oficial EP-EMAPAG

La gestión de Talento Humano conforme a la estructura orgánica de la empresa la realizará la Dirección Administrativa, a través de la Unidad Administrativa de Talento Humano

El Gerente General de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda – EP-EMAPA-, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), su Reglamento General y más normativa aplicable al caso, tiene la facultad de nombrar, contratar y remover a las servidoras y servidores de la institución.

Art. 6.- De la dirección administrativa.- Constituye el órgano de administración del sistema técnico e integrado del talento humano en aplicación de la LOSEP, Ley Orgánica de Empresas Públicas, la presente norma y demás normativa aplicable

Art. 7.- De los directores.- Al frente de cada unidad administrativa de mando superior, definida en la estructura orgánica, estará un director, el cual desempeñará funciones de dirección, coordinación y supervisión de las actividades propias del cargo y del recurso humano asignado a su área de gestión, y como tal será responsable directo ante el Gerente General sobre su accionar.

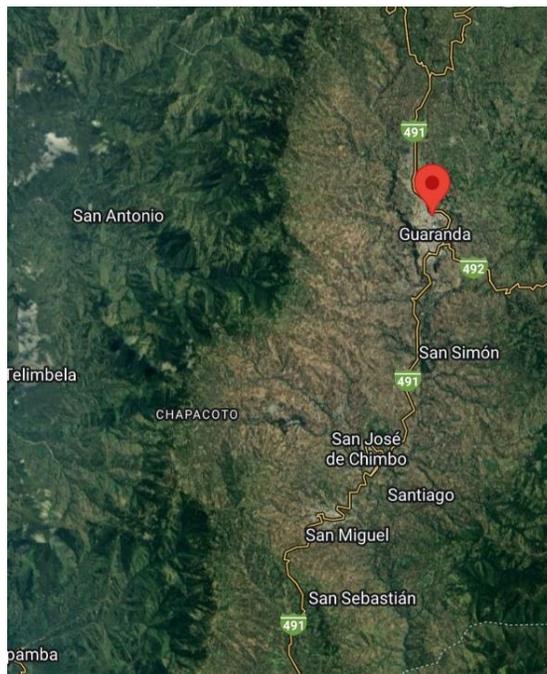
Art. 8.- De la responsabilidad de los directores.- Los Directores son responsables de la planificación, ejecución y evaluación de la unidad administrativa y del proceso organizacional, deben velar por el uso racional de los recursos públicos y tienen la obligación de fomentar y mantener un alto nivel de productividad, ética y disciplina de los servidores públicos que están a su cargo.

Art. 9.- Del equipo de trabajo.- El equipo de talento humano de la empresa en todos los niveles de participación empresarial, será el responsable de la calidad, eficacia, eficiencia, oportunidad y de los resultados que se obtengan en la E-P MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA-EP-EMAPA-G, así como del acatamiento del Código de Ética Institucional.

2.5 Georreferencial

Figura N° 1.

Ubicación Cantón



Nota: Guaranda (Google, 2024).

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 2.

Localización de la provincia Bolívar

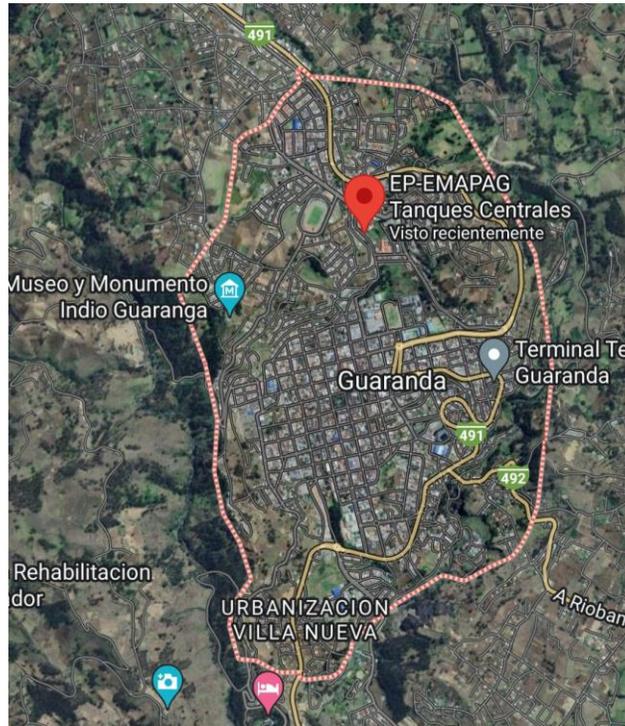


Nota: Guaranda (Google, 2024).

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 3.

Guaranda



Nota: Guaranda (Google, 2024).

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Guaranda es una de las ciudades maravillosas que tiene el país, conocida también como "la ciudad de las 7 colinas", se encuentra ubicada en la sierra centro del Ecuador, localizada en la hoya de Chimbo, se encuentra en el noroeste de la provincia de Bolívar. Tiene una superficie de 1.897,8 km², ubicada a 2.668 msnm., con una temperatura que varía desde los páramos fríos 4° C a 7° C hasta subtropical cálido 18° C a 24° C. La temperatura promedio es de 13° C.

La empresa de agua potable Ep- Emapag, está ubicado en la ciudadela Coloma Roman Norte, en la avenida Guayaquil, frente del comando policial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Métodos de investigación

3.1.1 *Método Descriptivo*

El presente proyecto posee un tipo de investigación descriptiva, ya que se buscó utilizar los conocimientos adquiridos practicándolos en la constitución de la empresa Ep-Emapag con sede en la Ciudad de Guaranda, para aplicarlos en provecho de la sociedad. Para hacer este análisis se utilizó un método cuantitativo como es la encuesta, que ayuda mucho hacer un análisis estadístico donde podemos plantear nuestras metas y los objetivos esperados.

3.1.2 *Bibliográfico*

Este método permitió recopilar información, datos y conocimientos a partir de fuentes escritas, como son libros, revistas, artículos científicos, tesis, informes y otros documentos de interés, esto va a permitir a nosotros como investigadores a tener información confiable y verás a la hora de hacer nuestro trabajo, para así poder llegar a los objetivos esperados.

3.2 Enfoque de la investigación

En el presente proyecto, el enfoque que se utilizó fue de aspecto cuali-cuantitativo, en el cual la investigación sirvió para detallar todos los datos que vayamos obteniendo a través de información importante, mediante la cual se pudo visualizar de mejor manera la gestión del talento humano y los factores que dificultan el área en el que se realizó el estudio, además permitió ver las falencias por el cual está atravesando la organización y así nos permita planificar estrategias para el desarrollo de todo el proyecto.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 *Método deductivo*

En esta investigación hace referencia al estudio de eventos que ha pasado a lo largo del tiempo, aplicamos este método, ya que se investigó desde lo general hasta lo específico, con la finalidad de encontrar las debilidades que hay en el área de talento humano y de esta manera se aplicó los conocimientos necesarios para llegar a las conclusiones específicas.

3.3.2 *Método histórico*

Este método utilizado va a hacer referencia al estudio de eventos que han pasado o sucedido a lo largo del tiempo, con el fin de analizar, investigar y comprender el desarrollo de las sociedades, para proporcionar una información verídica que ayude al investigador.

“El proceso de investigación histórica debe ir más allá de localizar las fuentes, leerlas y reproducirlas. La crítica, a partir del método, es imprescindible y debe ser de carácter externo e interno” (Hernández & Holguín, 2020).

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas utilizadas en la investigación son las siguientes:

3.4.1 *Observación*

Se utilizó el método de la observación con la finalidad de obtener datos primarios, de la situación por la cual está atravesando la organización Ep- Emapag de Guaranda, esto sirvió de beneficio para obtener información real de la situación de esta organización, con esto se verificó información directa e inmediata de los miembros que forman parte este sitio, permitiendo una obtención de información auténtica de grupos de trabajadores y con esta información nos permitirá describir, evaluar y dar nuestro punto de vista en este ámbito.

3.4.2 Encuestas

Fueron dirigidas a un grupo de personas a los cuales se realizó la encuesta, en donde se solicitó información a través de un cuestionario que fue distribuido de manera presencial, con el propósito de obtener datos que sean de interés para analizar toda la gestión que se hace en la organización y así obtener un análisis preciso que ayudó a sacar interpretaciones redundantes basándonos en el tema que estamos investigando.

3.5 Universo, Población y Muestra

3.5.1 Universo

El universo partió de datos preliminares de la empresa Ep-Emapag, dando como resultado que en la organización existe 70 servidores públicos, dentro de los cuales son 48 trabajadores bajo el código de trabajo, 17 empleados bajo la LOSEP y 5 funcionarios a nivel jerárquico.

Por lo tanto, el universo se centra en los 48 miembros de la empresa que trabajan bajo el código de trabajo, especificando que el proyecto se desarrolla en el cantón Guaranda y se centra en el área de talento humano.

3.5.2 Muestra

En este proyecto para el cálculo de la muestra se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$M = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

En donde:

M = Tamaño de la Muestra
N = Población Universo
e = Margen de error = 0,05

$$M = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

$$M = \frac{48}{0,05^2(48 - 1) + 1}$$

$$M = \frac{48}{0,0025 (47) + 1}$$

$$M = \frac{48}{1,1175}$$

$$M = 42,95$$

$$M = \mathbf{43}$$

M = 43 Encuestas.

Se realizó 43 encuestas, en la cual se distribuyó a las personas que trabajaron bajo el código de trabajo y sus respectivas funciones.

3.6 Procesamiento de la Información

En el trabajo investigativo realizado, se procesaron los datos a través del programa EXCEL, lo que permitió obtener estadísticas fiables y confiables. Además, en cuanto a los datos indicados en cada pregunta, se levantó información real sobre lo que está sucediendo en la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Emapag de Guaranda.

Género

Tabla N° 2.

Género de los trabajadores

| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| Masculino | 42 | 98% |
| Femenino | 1 | 2% |
| LGBTI | 0 | 0% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 4.

Género de los trabajadores



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

En la encuesta aplicada a los trabajadores, se observa una predominancia significativa de individuos masculinos, esto puede ser debido a que los hombres son quienes realizan la mayor cantidad de actividades laborales dentro del área operativa. Mientras que el restante son mujeres, lo que indica que es esencial que realicen una revisión y así promuevan una mayor diversidad e inclusión en un entorno laboral para asegurar que todos los empleados, independientemente de su género u orientación sexual, se sientan valorados y respetados.

Edad

Tabla N° 3.

Edad de los trabajadores

| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|-----------------|-------------------|
| 18 a 25 años | 3 | 7% |
| 25 a 30 años | 13 | 30% |
| Más de 30 años | 27 | 63% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 5.

Edad de los trabajadores



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

En la encuesta realizada se observó que resaltan la presencia significativa de empleados mayores de 30 años en la organización, aunque cuentan con una representación variada en distintos grupos de edad, es esencial reconocer y valorar las perspectivas y habilidades únicas que cada segmento aporta a nuestro equipo. Esto podría sugerir que los roles en el área operativa de EP EMAPAG pueden requerir más experiencia o habilidades que se adquieren con el tiempo. También podrá reflejar la estructura demográfica de la fuerza laboral en general o las preferencias de contratación de la organización.

Denominación de su puesto de trabajo

Tabla N° 4.

Ocupación laboral

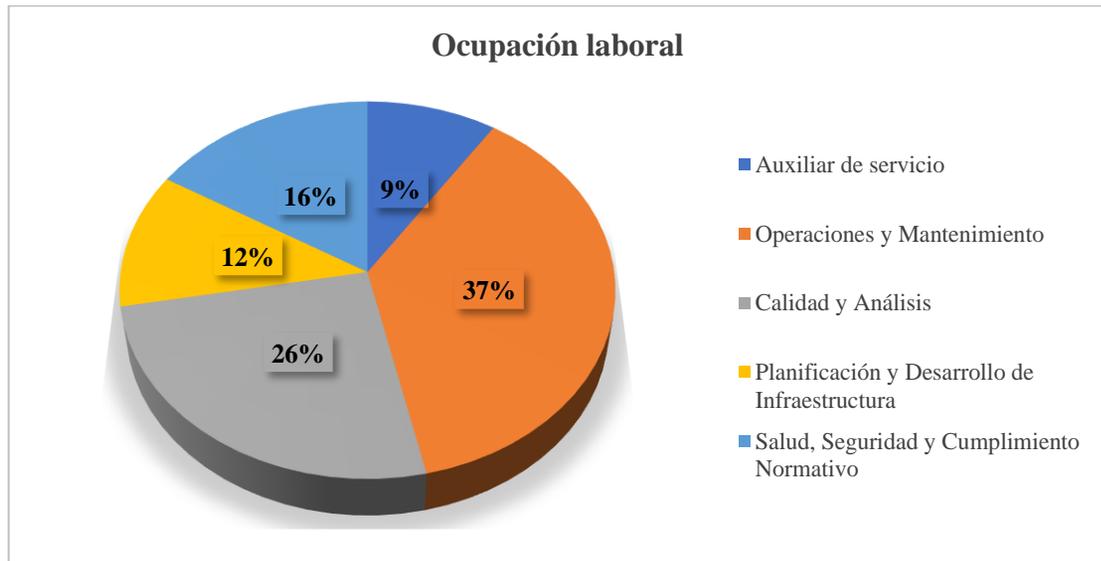
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| Auxiliar de servicio | 4 | 9% |
| Operaciones y Mantenimiento | 16 | 37% |
| Calidad y Análisis | 11 | 26% |
| Planificación y Desarrollo de Infraestructura | 5 | 12% |
| Salud, Seguridad y Cumplimiento Normativo | 7 | 16% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 6.

Ocupación laboral



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación

El grupo más grande de empleados se encuentra en Operaciones y Mantenimiento, esta diversidad en las ocupaciones laborales resalta la complejidad y amplitud de las funciones dentro de la empresa. Es importante reconocer la contribución única de cada grupo de empleados en sus respectivos roles para garantizar el funcionamiento integral y eficiente de la organización, por lo que la distribución equitativa de habilidades y responsabilidades en diferentes áreas también sugiere una estructura organizativa que abarca diversas funciones y especialidades.

1. ¿Qué Subsistema de Gestión de Talento Humano considera más efectiva en su empresa?

Tabla N° 5.

Subsistema de gestión de talento humano

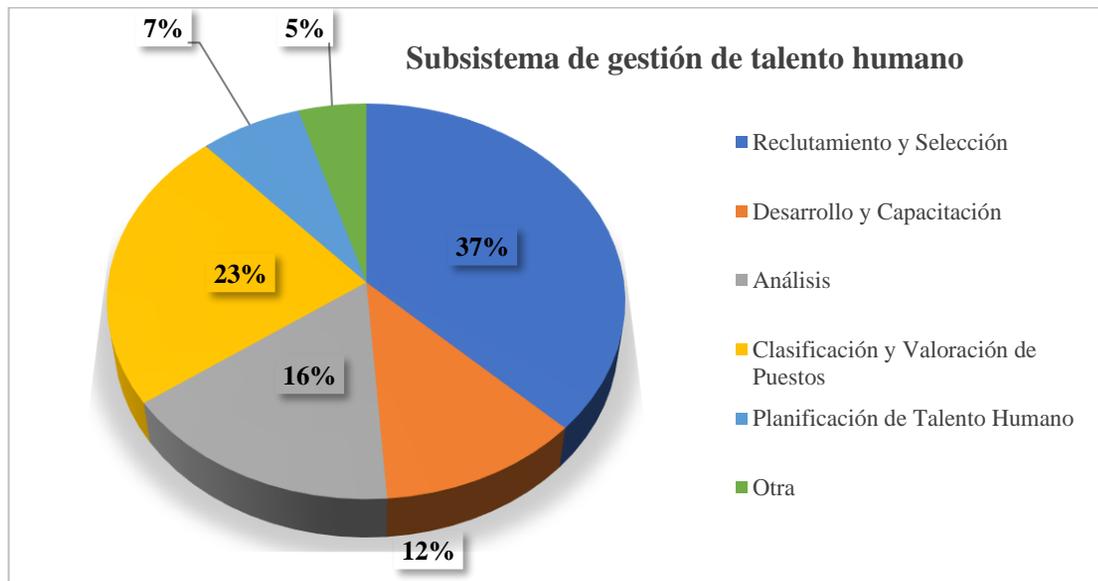
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|
| Reclutamiento y Selección | 16 | 37% |
| Desarrollo y Capacitación | 5 | 12% |
| Análisis | 7 | 16% |
| Clasificación y Valoración de Puestos | 10 | 23% |
| Planificación de Talento Humano | 3 | 7% |
| Otra | 2 | 5% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 7.

Subsistemas de Gestión de Talento Humano



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Los resultados de esta investigación ofrecen una visión detallada de la percepción de los empleados sobre la efectividad de los subsistemas de Gestión de Talento Humano en la empresa Emapag. La predominancia de la elección del Reclutamiento y Selección sugiere una fortaleza en esta área, pero también se señalan oportunidades de mejora en otros subsistemas, por lo que este análisis puede servir como base para la formulación de estrategias de mejora continua en la gestión del talento en la empresa.

2. ¿Cómo se realizan los procesos de selección de personal en su empresa?

Tabla N° 6.

Procesos de selección de personal

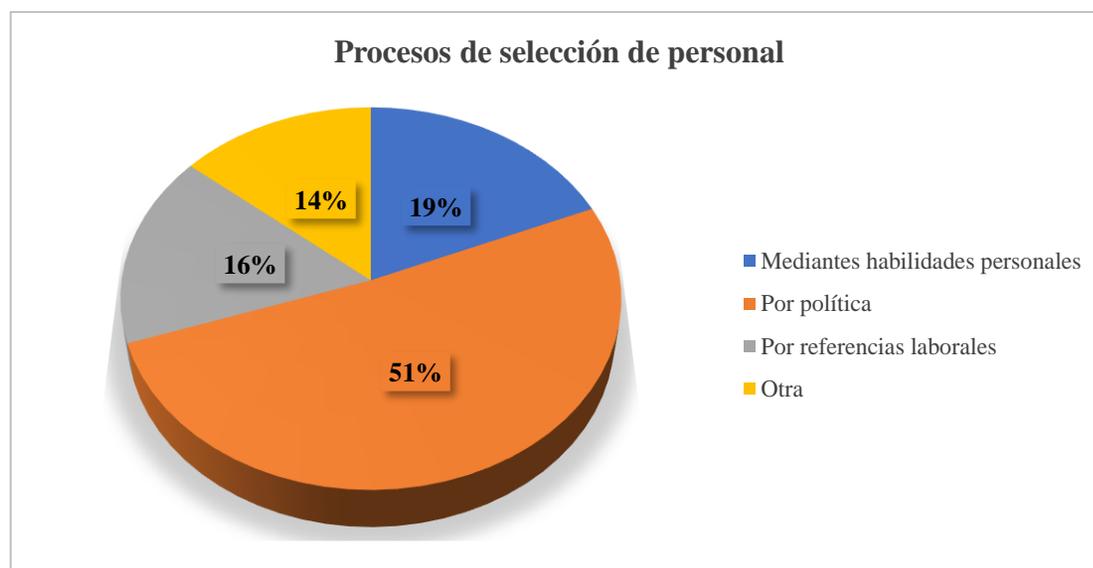
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| Mediante habilidades personales | 8 | 19% |
| Por política | 22 | 51% |
| Por referencias laborales | 7 | 16% |
| Otra | 6 | 14% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 8.

Procesos de selección de personal



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Los datos recopilados sugieren que la empresa tiene una variedad de enfoques en los procesos de selección, siendo la aplicación de políticas la más prevalente, este resultado puede interpretarse como un indicativo de la importancia de la consistencia y la objetividad en la toma de decisiones de contratación. Sin embargo, es fundamental explorar la eficacia real de estos procesos desde la perspectiva de los resultados y la satisfacción de los empleados, para garantizar que se estén reclutando y seleccionando los mejores talentos de manera justa y equitativa.

3. ¿Qué procesos se llevan a cabo cuando un nuevo empleado se incorpora?

Tabla N° 7.

Incorporación de empleados nuevos

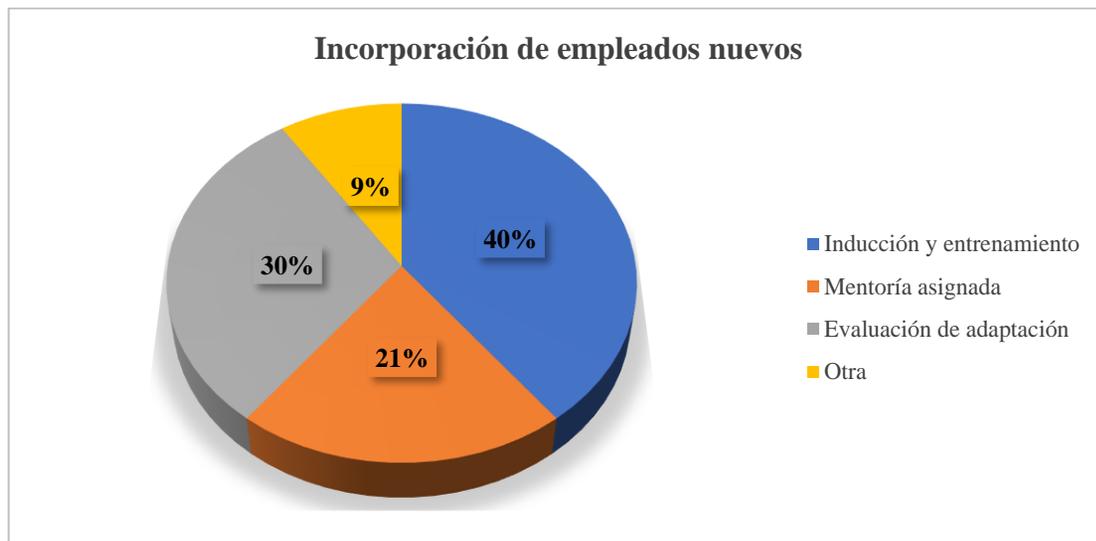
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| Inducción y entrenamiento | 17 | 40% |
| Mentoría asignada | 9 | 21% |
| Evaluación de adaptación | 13 | 30% |
| Otra | 4 | 9% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 9.

Incorporación de empleados nuevos



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

La gráfica revela que la empresa tiene una estrategia integral para la incorporación de nuevos empleados, destacando la importancia de la inducción y el entrenamiento, por lo que la asignación de mentoría y la evaluación de adaptación también son prácticas significativas que contribuyen a una experiencia de incorporación más efectiva. Aunque existen variaciones en la calidad de estos procesos, es alentador reconocer los esfuerzos realizados para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados nuevos, al mismo tiempo que se busca mejorar la consistencia y la calidad en la entrega de la incorporación en todos los casos.

4. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo las evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores?

Tabla N° 8.

Evaluaciones de desempeño laboral

| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| Semestralmente | 0 | 0% |
| Trimestralmente | 0 | 0% |
| Anualmente | 1 | 2% |
| De manera continua | 0 | 0% |
| No se realizan evaluaciones | 42 | 98% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 10.

Evaluaciones de desempeño laboral



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Basado en los datos obtenidos, revelan que la empresa enfrenta desafíos significativos en la implementación de evaluaciones de desempeño laboral de manera regular, la falta de evaluaciones puede contribuir a demoras en la atención recibida y a un trato no siempre satisfactorio por parte de los empleados, ya que la falta de retroalimentación estructurada puede limitar la mejora continua. Se recomienda que la empresa considere la implementación de procesos más formales y frecuentes de evaluación de desempeño para fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio ofrecido por sus empleados.

5. ¿De qué manera se comunican los resultados de su evaluación de desempeño?

Tabla N° 9.

Comunicación de resultados de desempeño laboral

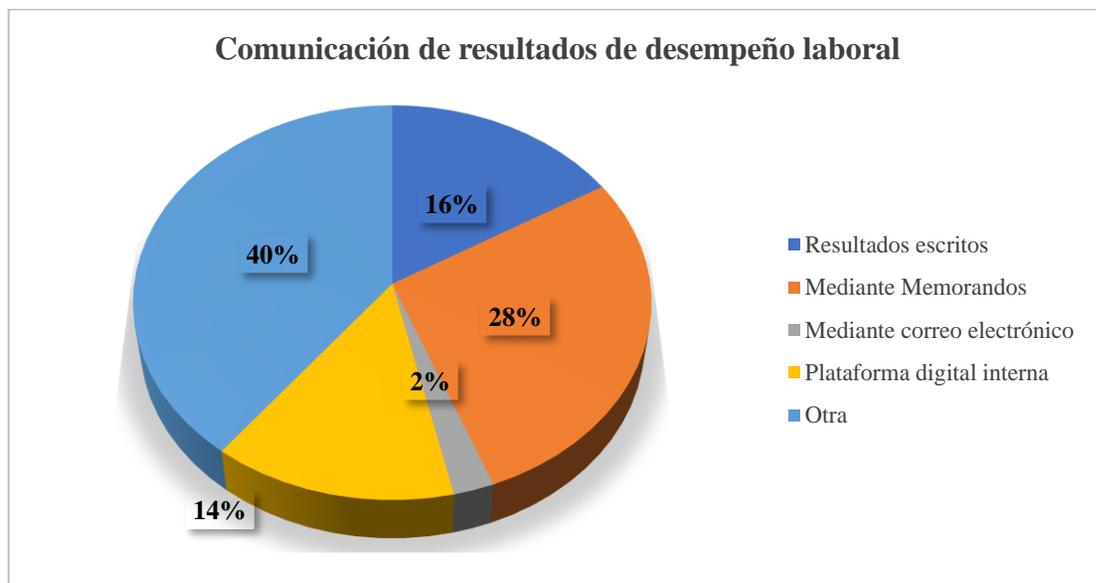
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| Resultados escritos | 7 | 16% |
| Mediante Memorandos | 12 | 28% |
| Mediante correo electrónico | 1 | 2% |
| Plataforma digital interna | 6 | 14% |
| Otra | 17 | 40% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 11.

Comunicación de resultados de desempeño laboral



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos sugieren que existe una variedad de métodos utilizados para comunicar los resultados de la evaluación de desempeño en la empresa, sin embargo, el alto porcentaje (40%) de respuestas en la categoría "Otra" sugiere una diversidad significativa en las prácticas de comunicación interna.

Por lo que la interpretación de los resultados puede depender en gran medida de las estrategias y herramientas específicas utilizadas, lo que destaca la importancia de una comunicación clara y efectiva para fomentar la comprensión y la mejora continua del desempeño de los empleados.

6. ¿Cuáles son las prácticas adoptadas por la empresa para motivar y reconocer el buen desempeño de los empleados?

Tabla N° 10.

Reconocimiento de un buen desempeño

| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Bonos por rendimiento | 4 | 9% |
| Días libres adicionales | 7 | 16% |
| No otorgan beneficios | 26 | 60% |
| Otra | 6 | 14% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 12.

Reconocimiento de un buen desempeño



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Los datos indican que algunos empleados destacan beneficios como bonos y días libres adicionales, una parte considerable indica que la empresa no otorga beneficios en este sentido, esta falta de beneficios podría impactar la percepción de los empleados sobre el reconocimiento y la motivación en el lugar de trabajo. Se recomienda que la empresa considere la implementación de estrategias más estructuradas y equitativas para reconocer y motivar a los empleados, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción y compromiso laboral.

7. ¿Cómo califica la gestión del talento humano en la empresa EP-EMAPAG?

Tabla N° 11.

Percepción de la Gestión de Recursos Humanos

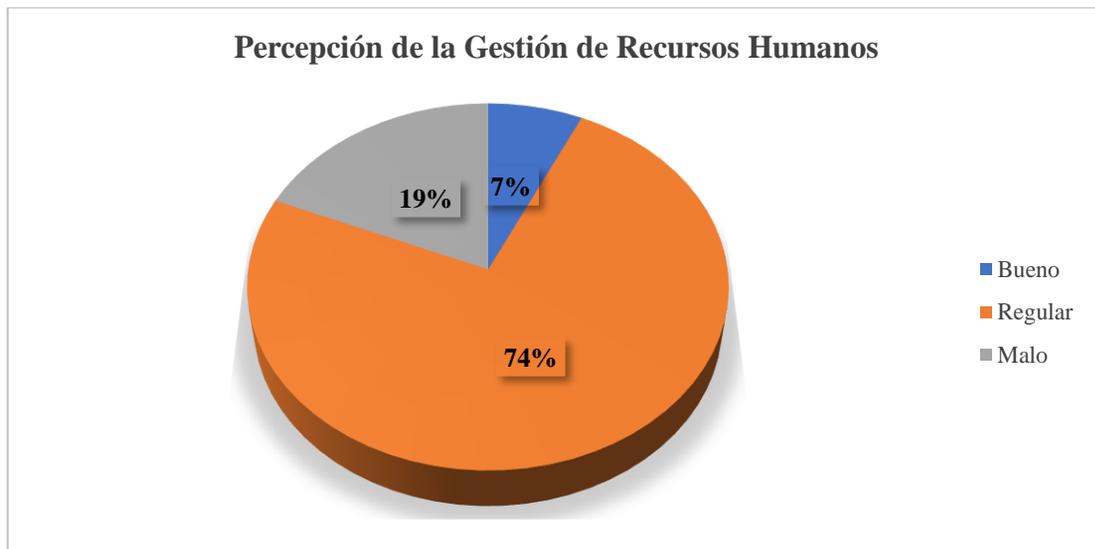
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| Bueno | 3 | 7% |
| Regular | 32 | 74% |
| Malo | 8 | 19% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 13.

Percepción de la Gestión de Recursos Humanos



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Los datos indican que la mayoría de las personas evalúan la gestión del talento humano en la empresa EP-EMAPAG como "Regular". Este resultado sugiere la posibilidad de realizar mejoras sustanciales en esta área. Otras personas la calificaron como "Malo", indicando una insatisfacción significativa que podría convertirse en un foco de atención para la empresa, ya que una gestión del talento humano deficiente puede afectar la moral y la productividad de los empleados.

8. ¿Cuáles son los subsistemas y políticas de gestión del talento humano en EP-EMAPAG que considera más efectivas?

Tabla N° 12.

Efectividad de Subsistemas y Políticas

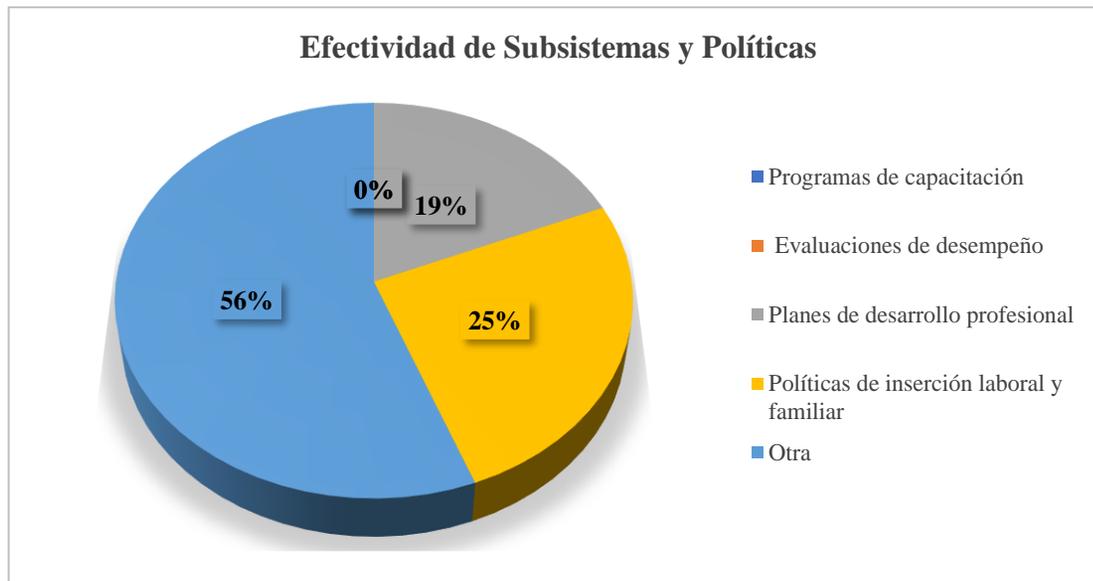
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|-----------------|-------------------|
| Programas de capacitación | 0 | 0% |
| Evaluaciones de desempeño | 0 | 0% |
| Planes de desarrollo profesional | 8 | 19% |
| Políticas de inserción laboral y familiar | 11 | 26% |
| Otra | 24 | 56% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 14.

Efectividad de Subsistemas y Políticas



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

La revisión de las respuestas de los empleados evidencia que las políticas de inserción laboral y familiar son destacadas como efectivas, señalando su importancia para lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal. Asimismo, los planes de desarrollo profesional reciben una percepción positiva, indicando su relevancia para la satisfacción y retención de los empleados. Por último la categoría "Otra" sugiere una diversidad considerable en los métodos de selección, como una evaluación psicométrica y pruebas de personalidad, lo que podría ser beneficioso para inspirar prácticas innovadoras en la selección de personal.

9. ¿Cuáles son los principales obstáculos que percibes actualmente en su entorno laboral en EP-EMAPAG?

Tabla N° 13.

Desafíos Laborales

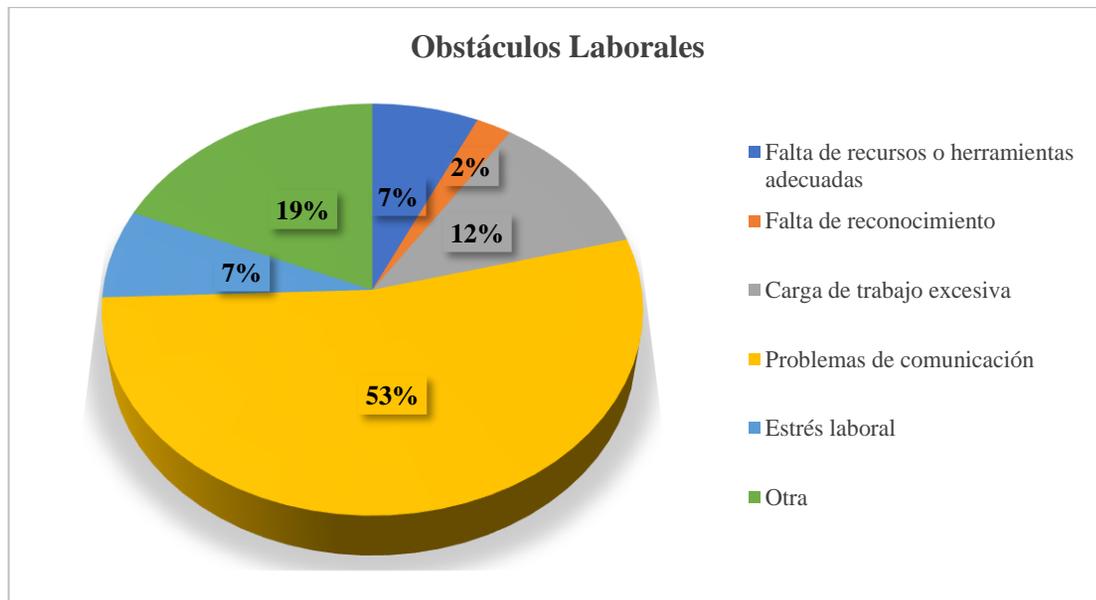
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| Falta de recursos o herramientas adecuadas | 3 | 7% |
| Falta de reconocimiento | 1 | 2% |
| Carga de trabajo excesiva | 5 | 12% |
| Problemas de comunicación | 23 | 53% |
| Estrés laboral | 3 | 7% |
| Otra | 8 | 19% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 15.

Desafíos Laborales



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

Los problemas de comunicación se destacan como el principal desafío, sugiriendo posibles dificultades en la transmisión de información y la interacción del equipo, la carga de trabajo excesiva es una preocupación común, indicando que los empleados podrían sentirse abrumados. La falta de recursos y el estrés laboral también son obstáculos significativos mencionados por varios empleados. Aunque la falta de reconocimiento fue señalada por un pequeño grupo, su importancia para la satisfacción y motivación de los empleados destaca como un área clave para mejorar en EP-EMAPAG.

10. ¿Ha recibido capacitación o formación relevante para su desempeño laboral en el último año?

Tabla N° 14.

Capacitación y Formación Laboral

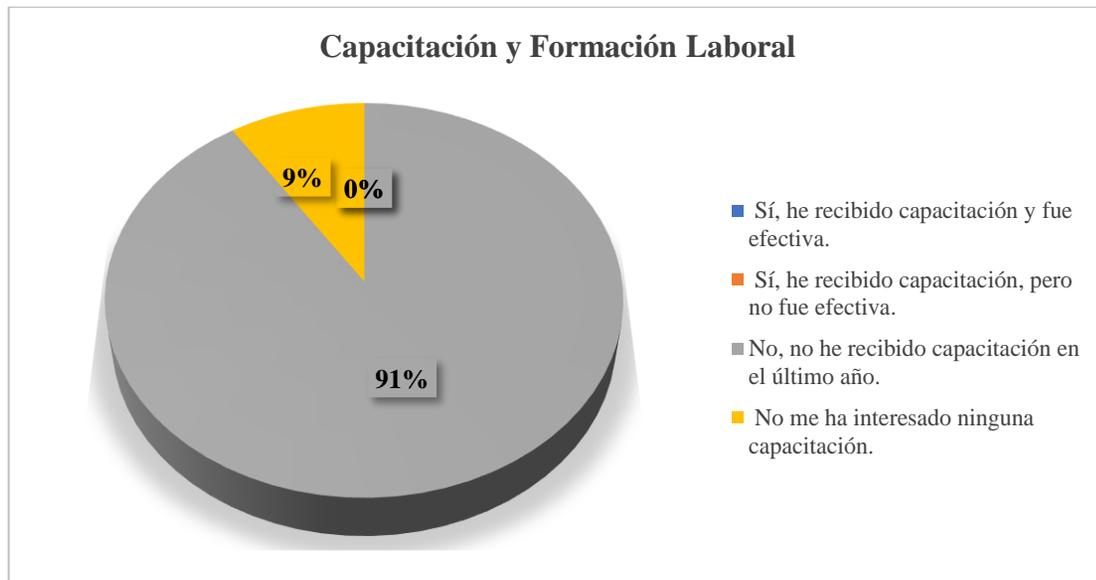
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| Sí, he recibido capacitación y fue efectiva. | 0 | 0% |
| Sí, he recibido capacitación, pero no fue efectiva. | 0 | 0% |
| No, no he recibido capacitación en el último año. | 39 | 91% |
| No me ha interesado ninguna capacitación. | 4 | 9% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 16.

Capacitación y Formación Laboral



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación:

La amplia mayoría de los encuestados, no ha tenido la oportunidad de mejorar sus habilidades laborales a través de la capacitación en el último año. Además, unos pocos trabajadores no muestran interés en recibir capacitación, lo que sugiere una proporción relativamente baja, pero significativa, de personas que pueden enfrentar barreras o carecer de motivación para participar en programas de formación. La falta de participación y la falta de interés resaltan áreas de mejora en el desarrollo de habilidades dentro de la población encuestada.

11. ¿Cómo cree usted que es la comunicación entre el personal y la dirección de la EP-EMAPAG?

Tabla N° 15.

Comunicación entre empleados

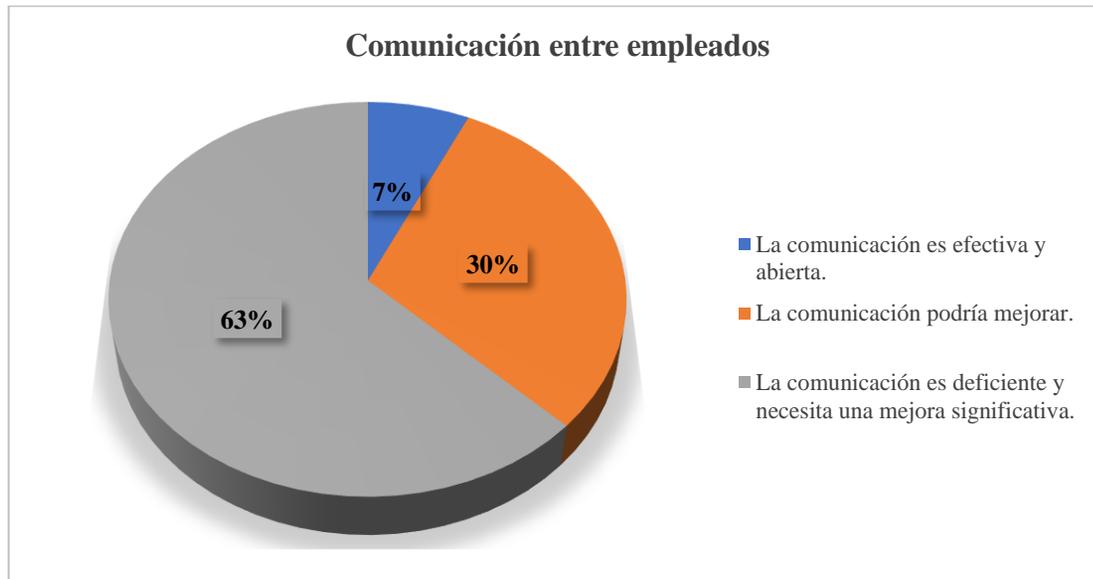
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| La comunicación es efectiva y abierta. | 3 | 7% |
| La comunicación podría mejorar. | 13 | 30% |
| La comunicación es deficiente y necesita una mejora significativa. | 27 | 63% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 17.

Comunicación entre empleados



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación

Los datos revelan que solo un pequeño porcentaje de los encuestados percibe la comunicación entre el personal y la dirección de la Ep-Emapag como efectiva y abierta. Una proporción considerable opina que la comunicación tiene margen de mejora, mientras que la mayoría sostiene que es deficiente y necesita una mejora sustancial. Estos hallazgos apuntan hacia una percepción generalizada de la ineficacia comunicativa en la organización, sugiriendo posibles desafíos en la transmisión de información, la claridad en las instrucciones o las interacciones entre el equipo y la dirección. Abordar estas cuestiones se presenta como una necesidad para potenciar la eficiencia y productividad en el entorno laboral.

12. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en EP-EMAPAG?

Tabla N° 16.

Perspectiva sobre el Clima Laboral

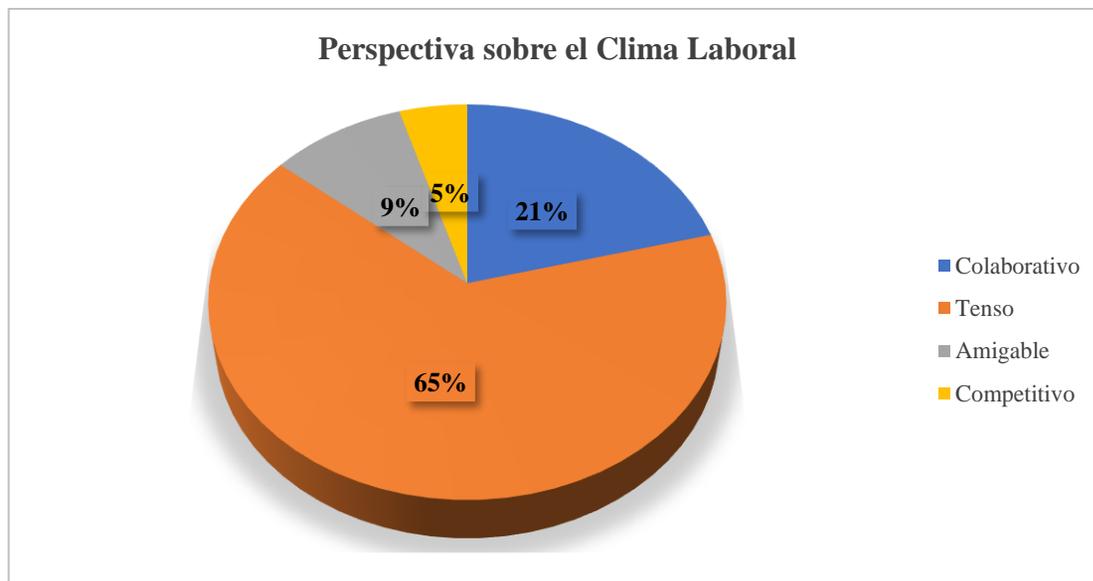
| ALTERNATIVAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| Colaborativo | 9 | 21% |
| Tenso | 28 | 65% |
| Amigable | 4 | 9% |
| Competitivo | 2 | 5% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Figura N° 18.

Perspectiva sobre el Clima Laboral



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Análisis e interpretación

La percepción predominante del ambiente laboral en EP-EMAPAG es caracterizada como tenso por la mayoría de los encuestados. Esta observación sugiere posibles problemas relacionados con el estrés laboral, conflictos o una falta de cooperación entre los miembros del equipo. La atención a estos aspectos se torna crucial para mejorar la satisfacción y la productividad de los empleados. Estrategias enfocadas en la gestión del estrés, la promoción de una cultura de colaboración y respeto, así como la resolución efectiva de conflictos, puede ofrecer soluciones pertinentes a estos desafíos. Además, se destaca que un porcentaje reducido de empleados describe el ambiente laboral como colaborativo, amigable o competitivo, indicando posiblemente diversas percepciones o experiencias dentro de la organización. Esta variabilidad debería ser considerada al implementar cambios o mejoras en el entorno laboral.

Conclusiones y recomendaciones de la encuesta

Conclusiones

- Se concluye que de acuerdo al diagnóstico realizado identificamos, que no se realiza capacitaciones al personal bajo el código de trabajo, lo que lleva al deficiente rendimiento de los trabajadores, y con ello a la insatisfacción de los clientes externos e internos.
- Si bien es cierto las instituciones del sector público no realizan el proceso, de evaluación del desempeño al personal del código de trabajo, ya con los resultados obtenidos identificamos que la mencionada evaluación es de vital importancia para obtener un desempeño adecuado al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- La implementación del plan de capacitación con la finalidad de promover la motivación y el desarrollo profesional de los empleados, lo que a su vez puede impactar positivamente en la eficiencia y la satisfacción laboral.

Recomendaciones:

- La implementación de un proceso de evaluación de desempeño a los trabajadores bajo la modalidad de código de trabajo, en colaboración con el Ministerio de Trabajo, se presenta como una medida crucial para abordar la falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento y comunicación poco efectiva identificadas en la empresa EP-EMAPAG.
- Se recomienda solicitar al ente rector Ministerio de Trabajo, que se genere un proceso de evaluación de desempeño a los trabajadores, bajo la modalidad de código de trabajo, con los resultados permitirá crear un programa de incentivos y reconocimientos de los empleados, esto puede incluir la creación de premios, reconocimientos públicos y sistemas de retroalimentación que fomenten un ambiente laboral positivo y motivador.
- Se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica de los programas de capacitación y desarrollo del talento humano, con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar la efectividad de las acciones implementadas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

ESTRATEGIA: PROPUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA EP-EMAPAG, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.

PLAN DE CAPACITACIÓN

EP- EMAPAG 2024

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. Luis Fernando Rea Hinojosa
Gerente de la Empresa Ep- Emapag

Equipo

Fernando Aragón

Jhonatan Valencia

Guaranda, febrero 2024

DATOS GENERALES

| | |
|----------------------|-------------------------------------|
| Institución: | EP-EMAPAG |
| Nombres y Apellidos: | Fernando Aragón y Jhonatan Valencia |

DATOS GENERALES DEL EP-EMAPAG

| | |
|---------------------|----|
| Servidores públicos | 70 |
| LOSEP | 17 |
| Nivel jerárquico | 5 |
| Código del trabajo | 48 |

5.2 Introducción

La gestión del talento humano emerge como un pilar clave en el progreso y evolución de las organizaciones, desempeñando un papel crucial en el rendimiento laboral, reconocerla como un proceso integral implica entender que la capacitación va más allá de simples cursos, siendo un dinamismo que potencia a los empleados para desempeñar eficazmente sus funciones en cualquier área.

La relevancia de la gestión del talento humano en la EP-EMAPAG no solo radica en el desarrollo de habilidades individuales, sino también en la adaptación a las demandas cambiantes del entorno laboral. Este contexto destaca la importancia de crear o generar un plan de capacitación estratégico para equipar al personal con competencias técnicas y conductuales esenciales para enfrentar desafíos presentes y futuros.

El proceso de capacitación como un motor de cambio, radica en la oportunidad de transformar a los empleados actuales en profesionales más competentes y de dotar a aquellos con potencial para convertirse en activos valiosos para la institución.

Por lo que se abordará mediante un plan de capacitación integral que atraviese las etapas fundamentales del proceso, desde el diagnóstico de las necesidades específicas de formación hasta la evaluación sistemática de los resultados obtenidos.

“Se busca implementar una iniciativa que no solo impulse el desarrollo individual, sino que también contribuya al crecimiento general de la organización” (Changuán, 2020).

En concordancia Chiavenato establece que el proceso de capacitación inicia con la detección de necesidades de capacitación, sean históricas, actuales y futuras, el segundo paso es elaborar el plan de capacitación, el mismo que debe incluir las temáticas de capacitación, número de horas, modalidad del curso, etc. Considerando el tercer paso que es la ejecución del plan de capacitación, mismo que está a cargo del área de talento humano y por último desarrollar la evaluación del plan de capacitación.

En esta dirección, se propone un enfoque cíclico y continuo que permita adaptar y mejorar constantemente las habilidades y competencias del personal en concordancia con las metas y valores de la empresa.

La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

5.3 Justificación

La propuesta resalta en la gestión del talento humano al ser un pilar esencial para el crecimiento y la eficiencia de EP-EMAPAG, en un escenario empresarial dinámico y altamente competitivo, la capacitación y desarrollo de los empleados emergen como elementos fundamentales para optimizar el rendimiento laboral y hacer frente a las demandas en constante evolución. La atención cuidadosa a los colaboradores y el fortalecimiento continuo de sus habilidades se convierten en imperativos estratégicos, contribuyendo a mantener una fuerza laboral calificada y motivada.

Un plan de capacitación se fundamenta en la necesidad continua de mejorar el capital humano en EP-EMAPAG. Siguiendo la misma lógica que en la atención al cliente, donde se aspira a brindar una experiencia única, se busca cultivar un entorno laboral que equipará a los empleados con las competencias necesarias para sobresalir en sus funciones y enriquecer el desempeño organizacional.

La implementación de las estrategias desarrolladas como parte del plan de capacitación debe abordarse de manera integral, involucrando a todos los niveles y departamentos de la empresa. Al mejorar la gestión del talento humano, se busca crear una conciencia entre los empleados sobre los beneficios de la capacitación, generando una comprensión profunda de cómo estas acciones contribuyen no solo al éxito individual, sino también al éxito colectivo de la organización.

La justificación para el plan de capacitación en EP-EMAPAG se basa en la necesidad de potenciar el rendimiento laboral, adaptarse a los cambios del entorno empresarial y crear un ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo sostenible de la organización. Este enfoque estratégico no solo beneficia a los empleados en su desarrollo profesional, sino que también fortalece la posición competitiva y la capacidad de adaptación de la empresa en un mercado empresarial en constante evolución.

Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA⁸

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

LEY CONSTITUCIONAL DEL AGUA⁹

Art. 12.- El derecho humano al agua es esencial e inalienable. El agua es patrimonio. Política de Estado de uso público, perpetua, indiscutible y vida (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

CÓDIGO DE TRABAJO¹⁰

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

REGLAMENTO DEL EP-EMAPAG¹¹

Art. 1.- Objeto.- Establecer disposiciones complementarias y técnicas que permitan la adecuada administración del talento humano, con el fin de propiciar un alto grado de eficiencia, que permita obtener a más de un desarrollo institucional continuo, una motivación de sus servidoras y servidores, aplicando el sistema de capacitación, evaluación de desempeño, programa de protección laboral y bienestar social y carrera administrativa.

⁸ Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Última modificación: 25-ene.-2021

⁹ Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010 Última modificación: 23-oct.-2020

¹⁰ Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005

¹¹ Registro Oficial 473 de 23-abr.-2019 Última modificación: 25-nov.-2020

5.4 Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación para el personal del código de trabajo para la empresa EP-EMAPAG en el año 2024.

Objetivos Específicos

- Realizar la detección de necesidades de capacitación de los trabajadores, para mejorar su desempeño laboral.
- Determinar las temáticas de capacitación que contribuyan al mejor desempeño laboral y al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Presentar el plan de capacitación para los trabajadores en la empresa Ep-Emapag, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.

5.5 Análisis Situacional

La situación de EP-EMAPAG presenta desafíos significativos que respaldan la urgencia de desarrollar un plan de capacitación, ya que se ha mostrado deficiencias notables, manifestándose en la falta de identificación y desarrollo de competencias esenciales para el éxito laboral de los empleados. Esta carencia en la gestión del personal podría estar afectando negativamente el rendimiento y la eficiencia operativa de la empresa. Asimismo, se destaca una falta de claridad en la comunicación interna, generando posibles malentendidos y obstaculizando la colaboración efectiva entre los empleados.

La comunicación deficiente puede influir en la unión del equipo y en la ejecución de tareas conjuntas, subrayando la importancia de abordar esta área en el plan de capacitación. Por lo que ha dejado en claro que se requieren contar con acciones y estrategias concretas para mejorar las competencias del capital humano de la EP-EMAPAG.

En el plan de capacitación, debe abordarse las áreas críticas de la institución, por lo que necesario considerar temáticas que engloben a todos los involucrados de la organización, entre ellos, Atención y servicio al cliente, Factores de riesgos laborales, Seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos, Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control, Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control, Capacitación para el desarrollo de competencias laborales a personas naturales, por otro lado, es importante tener en cuenta actual Subsecretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones del Ministerio del Trabajo, mediante acuerdo 1043 emitidos el 09 de mayo de 2020), el enfoque por competencias laborales de los perfiles profesionales identificados se realiza mediante un trabajo en conjunto con trabajadores dependientes e independientes, empleadores, gremios o asociaciones, acorde a sus sectores, que sirvan como base para los procesos formativos orientados a incrementar la productividad y la competitividad y, por ende, mejorar la calidad de vida en la sociedad, los mismos que deben estar acorde a cada uno de los puestos de los trabajadores.

La creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo también depende en gran medida del liderazgo, esto implica no solo habilidades técnicas de liderazgo, sino también una comprensión profunda de la importancia de la motivación y el apoyo al equipo.

En síntesis, el análisis situacional subraya la necesidad apremiante de intervenir en la gestión del talento humano, la comunicación interna en EP-EMAPAG. La creación de un plan de capacitación se establece como una estrategia esencial para abordar estas áreas críticas, mejorando el desempeño laboral, fortaleciendo la eficiencia operativa y fomentando un entorno de trabajo colaborativo y eficiente.

Finalmente, el bienestar de los empleados debe ser una prioridad, la implementación de beneficios adicionales, programas de bienestar y oportunidades claras de desarrollo profesional puede contribuir no solo a la satisfacción de los empleados, sino también a su retención a largo plazo.

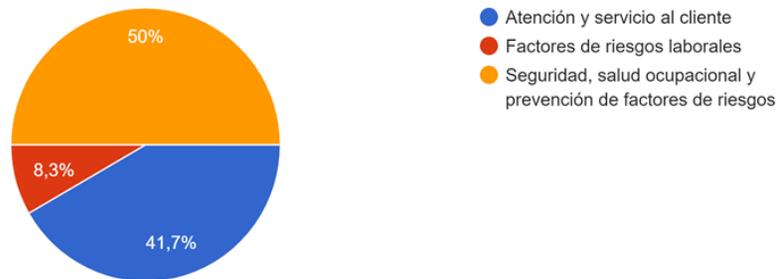
Para realizar el análisis de las necesidades de capacitación del personal bajo el código de trabajo en la empresa EP-EMAPAG, considerando un total de 48 trabajadores, se procederá a realizar la encuesta de detección de necesidades de capacitación: A continuación, presentaremos un resumen de los resultados obtenidos:

Figura N° 19.

Áreas de capacitación y formación

¿Qué áreas de capacitación o formación le gustaría explorar para desarrollarse profesionalmente?

48 respuestas



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag

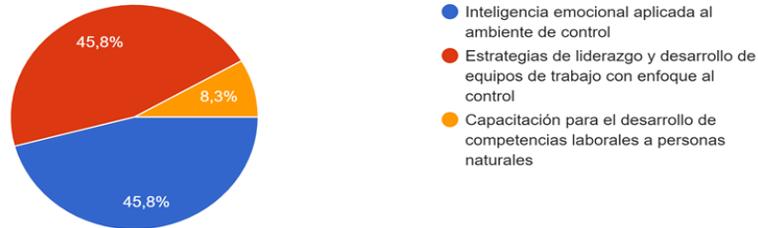
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Interpretación: Los encuestados expresan que hay un interés destacado en desarrollar habilidades relacionadas con la seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos, seguido por atención y servicio al cliente. Estas áreas sugieren una preocupación por la seguridad y el bienestar en el trabajo, así como por mejorar la interacción con los clientes.

Figura N° 20.

Aspectos de trabajo actual

¿Qué aspectos de su trabajo actual, considera que podría mejorar?
48 respuestas



Nota: Encuesta aplicada en la Ep-Emapag
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la investigación, los encuestados consideran que podrían mejorar en aspectos relacionados con la inteligencia emocional aplicada al ambiente de control y en estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control. Por lo que se recomienda una búsqueda de mejoras en la gestión emocional y en el liderazgo de equipos, así como la eficiencia en el trabajo. De los resultados obtenidos se evidencia que la mayor parte de los trabajadores, se han direccionado por las siguientes temáticas de capacitación:

Tabla N° 17.

Temáticas de capacitación a desarrollarse

| No | Tema de Capacitación Requerida | Capacitación |
|----|---|--------------|
| 1 | Atención y servicio al cliente. | General |
| 2 | Seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos. | General |
| 3 | Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control. | General |
| 4 | Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control. | General |

Nota: Adaptado de la página del SECAP y el Plan de Capacitación de la Contraloría General del Estado

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Políticas:

La política que va a hacer aplicado al código de trabajo:

1. Elegibilidad para participar en programa de capacitación.
2. Que los trabajadores tengan deseos de superación.
3. Apoyo y desarrollo para todos los empleados.
4. Participación activa en la ejecución del plan de capacitación.

Metas:

1. Capacitar al 100% de los trabajadores.
2. Ejecutar el 80% de los temas de capacitación.
3. 80% de certificados de asistencia y aprobación de la capacitación, entregados a los trabajadores.

5.6 Plan de Capacitación

Tabla N° 18.

Atención y servicio al cliente

| Dependencia | Temática de la capacitación | Meta | Objetivo | Contenidos | Metodología | Facilitadores | Fechas | | N° de Horas | Presupuesto | Responsable | Medio de Verificación |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|---|--|--------------------------------------|-----------|-----------|-------------|--|--------------------------|---|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| Trabajadores del Ep-Emapag | Atención y servicio al cliente | 48 empleados capacitados | Aprender técnicas para resolver quejas y conflictos de manera empática y eficiente. | Implementación de herramientas que generen una cultura de servicio al cliente. Manejo de objeciones, quejas y reclamos en el servicio al cliente. Gestión de relaciones con los clientes - crm (customer relationship management) | Sesiones prácticas y dinámicas. Talleres de retroalimentación. Plataformas de colaboración en línea. | Servicio Ecuatoriano de Capacitación | 20/5/2024 | 17/6/2024 | 60 | USD\$ 60 por persona USD \$2.880 VALOR TOTAL | Talento Humano Ep-Emapag | Certificado de aprobación y asistencia. |

Nota: Plan de capacitación

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Tabla N° 19.

Seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos

| Dependencia | Temática de la capacitación | Meta | Objetivo | Contenidos | Metodología | Facilitadores | Fechas | | N° de Horas | Presupuesto | Responsable | Medio de Verificación |
|----------------------------|---|--------------------------|---|---|--|--------------------------------------|-----------|----------|-------------|--|--------------------------|---|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| Trabajadores del Ep-Emapag | Seguridad, salud ocupacional y prevención de factores de riesgos. | 48 empleados capacitados | Aprender a evaluar y clasificar los riesgos laborales según su gravedad y probabilidad de ocurrencia. | Determinación de los factores de riesgos laborales de una actividad productiva. Determinación de metodologías recomendadas por el ministerio de trabajo, para evaluar niveles de peligro. Determinación de los valores de los niveles de peligro, estipulados en los métodos recomendados por el ministerio de trabajo. | Seminarios informativos y formativos. Foros de discusión virtual. | Servicio Ecuatoriano de Capacitación | 17/6/2024 | 5/7/2024 | 45 | USD\$ 45 por persona USD\$ 2160 Valor Total | Talento Humano Ep-Emapag | Certificado de aprobación y asistencia. |

Nota: Plan de capacitación

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Tabla N° 20.

Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control

| Dependencia | Temática de la capacitación | Meta | Objetivo | Contenidos | Metodología | Facilitadores | Fechas | | N° de Horas | Presupuesto | Responsable | Medio de Verificación |
|----------------------------|---|--------------------------|---|---|--------------------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|--------------------------|---|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| Trabajadores del Ep-Emapag | Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control. | 48 empleados capacitados | El participante aprenderá a mejorar sus habilidades para relaciones interpersonales en el trabajo, comunicación efectiva, y motivación personal para aumentar la productividad laboral. | El arte de gestionar las emociones en la vida personal Marco conceptual. Desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito personal. Aplicación de la inteligencia emocional en el ámbito profesional. | Talleres Trabajo colaborativo | Contraloría General del Estado | 11/6/2024 | 25/6/2024 | 32 | USD\$ 0 | Talento Humano Ep-Emapag | Certificado de aprobación y asistencia. |

Nota: Plan de capacitación

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Tabla N° 21.

Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control.

| Dependencia | Temática de la capacitación | Meta | Objetivo | Contenidos | Metodología | Facilitadores | Fechas | | N° de Horas | Presupuesto | Responsable | Medio de Verificación |
|----------------------------|---|--------------------------|---|--|--|--------------------------------|----------|-----------|-------------|-------------|--------------------------|---|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| Trabajadores del Ep-Emapag | Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control. | 48 empleados capacitados | El participante aprenderá estrategias de liderazgo y habilidades de equipo para alcanzar objetivos institucionales. | Fundamento legal y normativo, marco teórico técnico del liderazgo. | Simulación y casos de estudio | Contraloría General del Estado | 3/9/2024 | 17/9/2024 | 40 | USD\$ 0 | Talento Humano Ep-Emapag | Certificado de aprobación y asistencia. |
| | | | | Modelo de Desarrollo de equipos de Trabajo, Herramientas y procedimientos vanguardistas para el Fortalecimiento del Trabajo en equipo. | Talleres y exposiciones | | | | | | | |
| | | | | Matriz de estrategias eficaces para el seguimiento, monitoreo y control. | Trabajo de investigación y evaluación. | | | | | | | |

Nota: Plan de capacitación

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Para evaluar y dar seguimiento al programa de capacitación en EP-EMAPAG, se propone implementar un proceso que incluya la realización de encuestas de satisfacción del curso y del instructor, así como la solicitud de informes detallados a los instructores sobre el cumplimiento de los objetivos del curso y el rendimiento de los participantes. Estos datos serán analizados para identificar áreas de mejora y evaluar si el programa de capacitación está cumpliendo con las necesidades planteadas.

Este proceso permitirá a EP-EMAPAG medir el éxito de su programa de capacitación, identificar áreas de mejora y garantizar que la inversión en desarrollo de talento contribuya efectivamente al crecimiento y la eficiencia de la organización. Además, facilitará la toma de decisiones informadas para optimizar el programa de capacitación y adaptarlo a las necesidades cambiantes de la empresa y los empleados, asegurando así un impacto positivo en el desempeño laboral y el crecimiento profesional de los colaboradores.

CONCLUSIONES

- Analizan las necesidades de los trabajadores, se evidenció la implementación de un plan de capacitación en EP-EMAPAG, es esencial para mejorar el rendimiento laboral, adaptarse a los cambios del entorno empresarial y fortalecer la competitividad de la organización.
- Mediante los resultados en las necesidades de capacitación se ha evidenciado que hay que dar seguimiento a estos programas, los cuales son pasos cruciales para garantizar que la formación satisfaga las demandas de los empleados y contribuya al éxito tanto individual como colectivo de la empresa.
- Cuando se implemente el plan de capacitación en el desarrollo del talento humano en EP-EMAPAG no solo beneficiará a los empleados en su crecimiento profesional, sino que también mejorará la competitividad y la capacidad de adaptación de la organización en un mercado en constante evolución.

RECOMENDACIONES

- Implementar acciones y estrategias concretas para mejorar las competencias del trabajador, enfocándose en áreas críticas como el trabajo en equipo, la seguridad laboral y el servicio al cliente.
- Establecer mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación de los programas de capacitación para medir su impacto, identificar áreas de mejora y garantizar la eficacia de las iniciativas de desarrollo de talento.
- Fomentar una cultura de aprendizaje continuo en la organización, incentivando la participación activa de los empleados en programas de capacitación y ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional que impulsen el crecimiento tanto individual como colectivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acera, M. (8 de Abril de 2020). *Deusto Salud* . Obtenido de El concepto de Discapacidad: discapacidad, deficiencia y minusvalía: <https://www.deustosalud.com/blog/tercera-edad/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia-minusvalia>
- Arguello-Delgado, V. d. (2023). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas. *Revista científica, Dominio de las ciencias*, IX(3), 2243-2252. Recuperado el 9 de 11 de 2023, de <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3554>
- Barrada, M., Rodríguez, J., & Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en contaduría, administración e informática*, 21-40. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de <https://recai.uaemex.mx/article/view/15678/11925>
- Burgos, K. E., & Salvatierra, M. J. (2019). *La gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa carvagu s.a.* Guayaquil.
- Calderón, C., Mayorga, C., & González, M. (2022). *Prácticas de talento humano en pequeñas organizaciones* (1 edición ed., Vol. 0). Sello Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/228400?page=27>.
- Calle Álvarez, G. Y., & Agudelo Correa, I. D. (2021). Características didácticas de un ambiente de aprendizaje colaborativo para la resolución de problemas con tecnología en la educación media. *Plumilla Educativa*, 27(1), 15-38. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/36667>
- Carneiro, M. (2010). *Dirección Estratégica Innovadora*. La Coruña: Netbiblo.
- Castilla, S. M. (26 de enero de 2016). *La burocracia: elemento de dominación en la obra de Max Weber*. Obtenido de <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/LA-BUROCRACIA-ELEMENTO-DE-DOMINACION-EN-LA-OBRA-DE-MAX-WEBER.pdf>
- Changuán, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, XI(2), 166-173. Recuperado el 13 de Enero de 2024, de <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). McGraw-Hill/Interamericana. Recuperado el 7 de Abril de 2024, de <https://es.z-library.se/book/5830900/d2cdb8/gesti%C3%B3n-del-talento-humano.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). McGraw-Hill/Interamericana. Recuperado el 7 de Abril de 2024, de <https://es.z-library.se/book/5830900/d2cdb8/gesti%C3%B3n-del-talento-humano.html>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Cuarta edición ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 19 de enero de 2024
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión Del Talento Humano*. Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión Del Talento Humano* (Quinta ed., Vol. I). Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, Idalberto. (2020). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill Education.
- Comisión de legalización y codificación. (22 de Junio de 2020). *Consejo de educación superior*. Obtenido de Código del trabajo: https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitución de la República 2008. (21 de Diciembre de 2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 10 de Abril de 2024, de <https://www.cosedo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (02 de Febrero de 2021). *Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Coral, A. S. (2016). *Administración de compras, adquisiciones y abastecimiento*. Mexico : Grupo editorial Patria .
- Cornelio, O. M. (2021). Implementación de operador OWA en un sistema computacional para la evaluación del desempeño. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 59-74. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992021000500059&script=sci_arttext
- Descals, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid : Pearson Educación S.A.
- Diana Katuska P, Marilú Raquel S, Lisbeth T. (03 de 06 de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 123. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

- Domínguez, P. R. (2008). *Introducción a la gestión empresarial* . Madrid : Instituto europeo de gestión empresarial .
- Don Hellriegel, S. E. (2021). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (Duodécima edición ed.). (P. M. Sacristán, Trad.) México D.F., México: Cengage Learning. Recuperado el 19 de enero de 2024
- Edmondson, A. (2019). *he Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth* (Primera edición ed.). Hoboken, Nueva Jersey, Estados Unidos: John Wiley & Sons. Recuperado el 19 de enero de 2024
- EP-EMAPAG. (30 de 10 de 2023). *EP-EMAPAG*. Obtenido de EP-EMAPAG: <https://www.emapag.gob.ec/quienes-somos/>
- Espinoza S, R. (20 de 06 de 2016). *Redalyc.El fayolismo y la organización contemporánea*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Flórez, M. (22 de Agosto de 2019). *Task Enter Colombia* . Obtenido de ¿Qué es la implementación de un proyecto?: <https://www.taskenter.com/blog/nwarticle/57/1/que-es-la-implementacion-de-un-proyecto>
- Goleman, D. (2009). *Resumen de "La inteligencia emocional en la empresa", de Daniel Goleman*. El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/28945>
- González, J. L. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Revista Científica Uisrael*, 8(1), 77-89. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300077
- González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Mexico : Universidad Central de Venezuela .
- Granados, J. A. (2012). Incidencia: concepto, terminología y análisis dimensional. *Programa de Publicaciones*, 140-142.
- Guillen, J. A., & Pérez, J. A. (2020). ¿Taylor o Fayol, cuál es el padre de la administración? *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/taylor-fayol-padre-administracion/>
- Hernández, A. V., & Holguín, J. A. (2020). El Método Histórico Crítico en el estudio de movimientos sociales: La ideología cubana en el panorama social mexicano. *Espacio Abierto*, XXIX(3), 164-183. Recuperado el 6 de Noviembre de 2023

- Leiva, V. A. (2020). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO DE PRODUCTORES SAN PEDRO DE RIOBAMBA EP-EMMPA*. Riobamba.
- López, A. M. (01 de Enero de 2016). Management and Design: Convergence disciplinar. *Pensamiento y gestion*(40). doi:10.14482/pege.40.8808
- Marciniak, D. R. (25 de abril de 2020). *Frases sobre gestión empresarial*. Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/frases-y-citas-sobre-gestion-empresarial/>
- Martínez, L. A., & Hernández, M. F. (2009). Aspectos didácticos acerca de las habilidades como contenido de aprendizaje. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 38-43.
- Ortiz, B., & Gaytán, J. A. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE Editores. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/130372>
- Quiñonez, W. E., & Corado, W. E. (10 de agosto de 2023). *La innovación no tiene por qué ser disruptiva*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-innovación-tiene-por-qué-ser-disruptiva-quiñonez-corado>
- Rivadulla, A. (2015). *Meta, método y mito en ciencia*. Madrid : Editorial Trotta, S.A.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas, L. M., Muñoz, A. V., Vera, P. M., & Arana, A. A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXIV(88), 1316-1328. Recuperado el 5 de Noviembre de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/>
- Sánchez Murillo, Antonio J. (23 de 03 de 2015). *PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Santander Universidades. (5 de Octubre de 2022). *Santander Becas* . Obtenido de Qué son las destrezas de pensamiento: tipos y ejemplos: <https://www.becas-santander.com/es/blog/destrezas-de-pensamiento.html>
- Santander Universidades. (9 de Marzo de 2022). *Santander Becas* . Obtenido de Qué es la sostenibilidad: definición, tipos y ejemplos: <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-la-sostenibilidad.html>
- Scanff, C. L., & Bertsch, J. (2021). *Estrés y Rendimiento* . Barcelona : Editorial INDE
- Schein, E. H. (2010). *Cultura Organizacional y Liderazgo* (primera edicion 1988 ed.). (P. & Janés, Ed.) Barcelona. Obtenido de

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf

- Senge, P. M. (1994). *La Quinta Disciplina*. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/94ce0359b5ac5efaccca3a941d41d396.pdf>
- Sinek, S. (2019). *The Infinite Game* (Primera edición ed.). (T. I. Game, Ed.) Nueva York, Nueva York, Estados Unidos: Portfolio/Penguin. Recuperado el 19 de enero de 2024
- Sinek, S. (2019). *The Infinite Game* (Primera edición ed.). Portfolio/Penguin. Recuperado el 19 de enero de 2024
- Sydle, S. (02 de noviembre de 2023). *Blog SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>
- Terán, C., Argüello, J., & Cando, C. (2022). *Estadística de Información Ambiental económica en gobiernos autónomos descentralizados municipales [Versión Pdf]*. Gesara. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Municipios_2021/Agua_potable_alcantarrillado_2021/Boletin%20tecnico%20APA%202021_V3JA.pdf
- Ulrich, D. (2006). *Recursos humanos champions*. (G. Zadunaisky, Trad.) Granica S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=C16p045Zpr0C&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Villagrà, J. A., Liut, E. G., & Benavides, F. U. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Revista científica, dominio de las ciencias*, VI(2), 740-762. Recuperado el 9 de Noviembre de 2023, de <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1192>
- Ysea, F. C., & Sanabria, J. (2020). Aprendizaje e innovación: retos en las organizaciones del siglo XXI. *Desde el Sur*, XII(1), 167-176. Recuperado el 19 de Enero de 2024, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000100167&script=sci_arttext

ANEXOS

Anexo N° A. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

| ACTIVIDADES | Meses | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | |
|--|---------|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Análisis de la denuncia del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de la denuncia del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correcciones del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del desarrollo del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión final y aprobación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inicio del desarrollo del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción del problema y justificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marco Teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo N° B. Presupuesto Ejecutado

| PRESUPUESTO | | | | |
|--------------------|---|---|--|-------------------|
| Suministro | Unidad de medida (Resmas, cajas, etc.) | Cantidad (resmas, cajas, etc.) | Valor Unitario (De resmas, cajas, etc.) | Total (\$) |
| Computadora | Unidad | 1 | 785 | \$ 785,00 |
| Carpetas | Unidad | 3 | 0,75 | \$ 2,25 |
| Impresora | Unidad | 1 | 180 | \$ 180,00 |
| Transporte | Por persona | 40 | 0,30 | \$ 12,00 |
| Copias | Unidad | 100 | 0,05 | \$ 5,00 |
| Esferos | Docena | 1 | 3,75 | \$ 3,75 |
| Anillado | Unidad | 1 | 2,00 | \$ 2,00 |
| Papel Bond | Resma | 2 | 3,50 | \$ 7,00 |
| Grapas | Caja | 3 | 3,00 | \$ 9,00 |
| Total | | | | \$1.006,00 |

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Anexo N° C. Encuesta aplicada a los trabajadores del Ep-Emapag



Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida a los trabajadores de Ep-Emapag

Objetivo: Obtener información sobre la calidad de gestión de talento humano.

Instrucciones: Por favor, marque con una x la respuesta que considere adecuada, sus respuestas serán confidenciales y nos ayudarán a mejorar la gestión del talento humano en la empresa Ep-Emapag.

Genero:

- Masculino
- Femenino
- LGBTI

Edad:

- 18 a 25 años
- 25 a 30 años
- Más de 30 años

Denominación de su puesto de trabajo

.....

Preguntas:

1. ¿Qué Subsistema de Gestión de Talento Humano considera más efectiva en su empresa?

- Reclutamiento y Selección
- Desarrollo y Capacitación
- Análisis
- Clasificación y Valoración de Puestos
- Planificación de Talento Humano

Otra.....

2. ¿Cómo se realizan los procesos de selección de personal en su empresa?

Cumpliendo todas las fases del proceso

Por política

Por referencias laborales

Otra.....

3. ¿Qué procesos se llevan a cabo cuando un nuevo empleado se incorpora?

Inducción y entrenamiento

Mentoría asignada

Evaluación de adaptación

Otra.....

4. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo las evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores?

Semestralmente

Trimestralmente

Anualmente

De manera continua

No se realizan evaluaciones

5. ¿De qué manera se comunican los resultados de su evaluación de desempeño?

Resultados escritos

Mediante Memorandos

Mediante correo electrónico

Plataforma digital interna

Otra.....

6. ¿Cuáles son las prácticas adoptadas por la empresa para motivar y reconocer el buen desempeño de los empleados?

Bonos por rendimiento

Días libres adicionales

No otorgan beneficios

Otra.....

7. ¿Cómo califica la gestión del talento humano en la empresa Ep-Emapag?

- Bueno
- Regular
- Malo

8. ¿Qué subsistemas prácticos o políticas específicas de gestión del talento humano en Ep-Emapag considera más efectivas?

- Programas de capacitación
- Evaluaciones de desempeño
- Planes de desarrollo profesional
- Políticas de conciliación laboral y familiar
- Otra.....

9. ¿Cuáles son los principales desafíos y obstáculos que percibe actualmente en su entorno laboral en Ep-Emapag?

- Falta de recursos o herramientas adecuadas
- Falta de reconocimiento
- Carga de trabajo excesiva
- Problemas de comunicación
- Estrés laboral
- Otra.....

10. ¿Ha recibido capacitación o formación relevante para su desempeño laboral en el último año?

- Sí, he recibido capacitación y fue efectiva.
- Sí, he recibido capacitación, pero no fue efectiva.
- No, no he recibido capacitación en el último año.
- No me ha interesado ninguna capacitación.

11. ¿Cómo cree usted que es la comunicación entre el personal y la dirección de la Ep-Emapag?

- La comunicación es efectiva y abierta.
- La comunicación podría mejorar.
- La comunicación es deficiente y necesita una mejora significativa.

12. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en Ep-Emapag?

Colaborativo

Tenso

Amigable

Competitivo

Nota: Investigación de campo

Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.

Anexo N° E. Aplicación de las encuestas



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.



Nota: Investigación de campo
Elaborado por: Aragón, F & Valencia, J.



OF-Nº 162-GER-E. P EMAPA-G
Guaranda, 27 de septiembre de 2023

ASUNTO. - Carta de Aceptación.

Señores:

Jhonatan Valencia Morales y

Fernando David Aragón

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

Presente. -

De mi consideración:

A nombre de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, permítanme expresarles un afectuoso saludo.

El motivo del presente es el de aprobar vuestro pedido realizado mediante oficio de fecha 12 de septiembre de 2023 y conceder la autorización para que se realice el trabajo que corresponde a su Tesis, previo la obtención del título, en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática cuyo tema es **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA E-P. EMAPA-G, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”**.

Auguro éxitos en su desempeño en nuestra entidad que les acoge con afecto, aspirando sea un excelente trabajo, cuya obligación será dejar un ejemplar de dicho documento que quedará para beneficio de nuestra Empresa.

Con sentimiento de alta consideración y estima.

Atentamente


Ing. Luis Fernando Rea Hinojosa
GERENTE GENERAL DE LA E-P. EMAPA-G

**E.P. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE GUARANDA
GERENCIA**

C.c. Archivo

CERTIFICADO DE TURNITIN

PSIC. CLARITA VANESSA GAVILÁNEZ CÁRDENAS EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA EP-EMAPAG, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024**”, presentado por **FERNANDO DAVID ARAGÓN TOCTA Y JHONATAN LEODAN VALENCIA MORALES**, estudiantes de la carrera de **Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **Turnitin** reflejando un **porcentaje de similitud de 5%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 25 de Abril de 2024

Atentamente:



Psic. Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas.

Directora

NOMBRE DEL TRABAJO

Jonathan.docx

RECuento DE PALABRAS

17494 Words

RECuento DE PÁGINAS

111 Pages

FECHA DE ENTREGA

Apr 29, 2024 3:19 PM GMT-5

RECuento DE CARACTERES

96729 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DEL INFORME

Apr 29, 2024 3:26 PM GMT-5

● **5% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 150 palabras)

JUANESSA
0201861986